

A LAKÁSSZÖVETKEZET IGAZGATÓSÁGA FOGADÓÓRÁJÁNAK RENDJE.

A lakásszövetkezet Igazgatósága 2020. április 1 napjától, a SZMSZ-ba foglaltak szerint szabályozta a havi fogadóórás ügyfélfogadást. Így a jövőben csak akkor kerülhet erre sor, ha és amennyiben arra van előzetes bejelentkezés írásban, tárgy megjelöléssel, időpont egyeztetéssel, és visszaigazolással.

A bejelentkezéshez a SZMSZ 44. *Bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kezelés szabályzat* szerint formanyomtatványt szükséges kitölteni, mely a lakásszövetkezet honlapján <https://www.tarjan4.hu/panaszkezelesi-szabalyzat/> közzé van téve, vagy személyesen átvehető az ügyfélszolgálaton.

Ezen a formanyomtatványon (SZMSZ 44.1, 44.2, 44.3. Melléklet *Igazgatósági, Felügyelő Bizottsági bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás*) – a válaszadó felkészülése érdekében – konkrétan meg kell jelölni a megjelenés tárgyát, és/vagy az irati hivatkozását (Pl: panaszbejelentés, tájékoztatáskérés, igazgatósági/küldöttgyűlési vagy más testületi határozat elleni felszólamlás, adatvédelem/adattörlés, dokumentumba való betekintés, másolatkérés, stb.), és érdemben ki kell fejteni a megkeresés lényegét, az álláspontot, hogy a konkrét kérdésekre, felvetésekre helyben érdemi választ lehessen adni.

Továbbá a bejelentkezőnek, az időpont visszajelzéshez meg kell jelölni a telefoni elérhetőségét, valamint az elektronikus levelezése címét.

IGAZGATÓSÁG

BEJELENTÉS/PANASZ/ÉSZREVÉTEL/FELSZÓLAMLÁS SZABÁLYZAT

1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a **Tarján IV. Lakás és Garázsfenntartó Szövetkezet** (Továbbiakban: lakásszövetkezet) tevékenységével és működésével kapcsolatos ügyfél bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a lakásszövetkezet (6723 Szeged, Pentelei sor 5.) – mint szolgáltató – a lakóépületek és használati egységek fenntartása feladatának ellátása során biztosítja az ügyfelek (tag és nem tag tulajdonosok, bérlők) vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

A lakásszövetkezet elérhetőségei:

Székhely: 6723 Szeged, Pentelei sor 5.

Ügyfélszolgálat: 6723 Szeged, Pentelei sor 5. Telefon: +36 62 554030

Honlap: www.tarjan4.hu

E-mail: laszlmegyesi@gmail.com

Cégjegyzékszám: Cg.06-02-000103

2. Alapelvek

A lakásszövetkezet kiemelt feladatként kezeli az Ügyfelek bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlásai gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlások elemzésre kerülnek, és ennek eredményeit a lakásszövetkezet felhasználja a szolgáltatásai és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálásának, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a beadvány okát, indokát, megalapozottságát, és ezt követően az abba foglaltakat mielőbb orvosolni szükséges.

A lakásszövetkezet a beérkező bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a lakásszövetkezet valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a lakásszövetkezet szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a lakásszövetkezet általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb rendelkezések, szabályzatok és utasítások:

A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről), a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény, a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, továbbá a lakásszövetkezet Alapszabálya, valamint Szervezeti és Működési Szabályzata.

5. Fogalmi meghatározások

- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely a lakásszövetkezet – mint szolgáltató – szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) a szolgáltató: a szabállyal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó nonprofit szervezet.
- c) fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület: az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- d) termék: minden a lakásszövetkezet tulajdonát képező, továbbá a tag és nem tag tulajdonosok birtokba vett forgalomképes ingatlana,
- e) szolgáltatás: a lakásszövetkezet alapvetően a tulajdonában (kezelésében) álló lakóépületek és használati egységek fenntartásával, tagjai és nem tagjai lakhatásával összefüggő épület fenntartási, a szövetkezet önszervezéséhez kapcsolódó alaptevékenységi, továbbá alaptevékenységéhez illeszkedő vállalkozási feladatokat lát el,
- f) közszolgáltatás: a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás;
- g) áru: az ingatlan/albetét, valamint a fenntartáshoz kapcsolódó szolgáltatás.

6. A szabályzat elérhetősége

Jelen szabályzat a lakásszövetkezet székhelyén, az ügyfélszolgálati irodában és az internetes honlapon (www.tarjan4.hu) elérhetővé van téve.

I. A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás bejelentésének módjai

1. Szóbeli bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás

a) személyesen:

az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Iroda), nyitvatartási időben. Az iroda címe, és nyitvatartási ideje ki van függesztve a hirdető táblákon, valamint a www.tarjan4.hu weboldalon található.

b) telefonon:

munkanapokon a nyitva tartás idején belül az Ügyfélszolgálati Iroda: 62-554-030, illetve a Műszaki Iroda: 62-743-351.

2. Írásbeli bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás

a) az ügyfelek számára személyesen vagy más által, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Iroda) átadott irat útján. Névtelen, aláírás és lakcím nélkül benyújtottakkal az Igazgatóság érdemben nem foglalkozik.

b) postai úton:

Tarján IV. Lakás- és Garázsfenntartó Szövetkezet 6723 Szeged, Pentelei sor 5.

c) telefaxon: 62-743-351, elektronikus levélben: laszlmegyesi@gmail.com

d) adategyeztetési ügyben: elektronikus levélben: lakszoviroda@gmail.com

3. *Meghatalmazott útján:*

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálása, a panaszkezelés folyamata

A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás beadvány benyújtását követően a lakásszövetkezet elsődleges feladata az iktatás.

A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás iktatása után, megkezdődik az ügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény(ek) beszerzésére.

1. Szóbeli bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás

A szóbeli – ideértve a személyesen, vagy telefonon azonosítóval nevesítve tett – bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlást lehetőleg azonnal kivizsgálni, és megalapozottság esetén orvosolni kell.

Ha az Ügyfél a szóbeli (személyes, telefonos)

bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlása kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás azonnali kivizsgálása helyben nem lehetséges, úgy a bejelentésről/panaszról/észrevételről/felszólamlásról valamint az Ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát másolatban az ügyfélnek átadja.

Telefonon közölt szóbeli bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás esetén a jegyzőkönyv másolatát, a bejelentésre/panaszra/észrevételre/felszólamlásra adott válasszal együtt (kézhez juttatással vagy térítvevényesen) küldi meg az Ügyfél részére.

Mind két esetben a bejelentésre/panaszra/észrevételre/felszólamlásra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

1. Ügyfél neve,
2. Ügyfél lakcíme, levelezési címe, telefoni elérhetősége,
3. előterjesztés helye, ideje, módja,
4. bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás részletes leírása, valamennyi kifogás elkülönítetten történő rögzítése,
5. lakásszövetkezeti azonosító szám,
6. bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke,
7. a bejelentést/panaszt/észrevételt/felszólamlást felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
8. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás:

Az írásbeli bejelentéssel/panasszal/észrevétellel/felszólamlással kapcsolatos, azonosítóval nevesítve tett beadvány kivizsgálását az Igazgatóság elnöke - az Ügyfél beadványának kézhezvételét követően - haladéktalanul megkezdi.

A beadványt illető döntésnek három fajtája van:

1. Bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás elfogadása.
2. Bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás részbeni elfogadása.
3. Bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás elutasítása.

Ha a beadvány előzetes vizsgálata azt igazolja, hogy a beadványba foglalt megállapításokat illető vezetői döntés egyszemélyben 30 munkanapon belül nem hozható meg - mert az testületi hatáskör -, úgy az elnök az ügyfelet, a közlést követő 30 napon belül értesíti írásban arról, hogy beadványa

- vagyon- és életvédelmet nem érint, ezért a vizsgálat lezárását követően megalapozott, indokolással ellátott határozati javaslattal kerül előterjesztésre és megtárgyalásra az Igazgatóság, Felügyelő Bizottsággal kibővített soros ülésén;
- vagyon- és életvédelmet érint, ezért a szükséges és elvárt, rendkívüli intézkedések haladéktalanul megtörténnek, továbbá a szakszerű, érdemi és kifejtő vizsgálat lezárását követő 3 munkanapon belül kibővített rendkívüli igazgatósági ülés kerül összehívásra, a beadványt illető megállapítások megtárgyalására, határozathozatalra, valamint a további intézkedés(ek) megtételére.

A határozathozatalt - az eljárás befejezéseként - az ügyfélválasz haladéktalan elkészítése és megküldése követi, az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, stb.).

A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálása térítésmentes, az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

III. Adatkezelés

A lakásszövetkezet a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve és lakásszövetkezeti azonosító száma,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlással érintett szolgáltatás,
- bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás leírása, oka,
- bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlással kapcsolatos igény,
- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás,
- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A bejelentést/panaszt/észrevételt/felszólamlást benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az adatkezeléssel összefüggő panaszok jogorvoslati lehetőségei.

Amennyiben a bejelentést/panaszt/észrevételt/felszólamlást tevő Ügyfél az adatkezeléssel összefüggő bejelentésre/panaszra/észrevételre/felszólamlásra adott igazgatósági válasszal nem ért egyet, úgy alapszabályszerűen a Felügyelő Bizottsághoz fordulhat.

IV. Jogorvoslat

A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás teljes vagy részleges elutasítása, vagy a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbi testülethez, fordulhat:

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

V. A bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás nyilvántartása

A bejelentésről/panaszról/észrevételről/felszólamlásról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a lakásszövetkezet nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás benyújtásának időpontját,
- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a bejelentés/panasz/észrevétel/felszólamlás megválaszolásának időpontját.

A bejelentést/panaszt/észrevételt/felszólamlást és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

Módosítva: 2022. november 02.

Megyesi László Péter
szöv. elnök sk.

A PANASZOK ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK

(Tájékoztatás, javaslat a panaszok és bejelentések kezeléséről)

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.) alkalmazása, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szerinti elhatárolása a gyakorlatban. Jelen írás célja az alkalmazás és az Ákr.-től elhatárolás bemutatása, továbbá javaslattétel az eljárásrend alkalmazására.

Pkbt. alkalmazása

A Pkbt. 1. § (2) bekezdése meghatározza a **panasz** fogalmát, így *„a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá”*. Főszabály szerint a panasz – mivel a panaszt tevő jogát orvosolja – az azt elbíráló szerv valamely tevékenysége folytán okozott érdeksérelem orvoslására irányul.

A Pkbt. 1. § (3) bekezdése tartalmazza továbbá a **közérdekű bejelentés** fogalmát is, *„a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.”* Lényege, hogy valamely harmadik fél által elkövetett (a bejelentő által vélelmezett) jogszabálysértésre tekintettel a harmadik fél elleni eljárás lefolytatását célozza. Ez az eljárás nem a bejelentő (vagy más) jogsérelmének reparálására irányul, hanem hivatalból indítható eljárás kezdeményezését jelenti.

A hivatalbóli jegyzői eljárás megindításának gyakori előzménye a jegyzőhöz érkezett panasz/közérdekű bejelentés, amely a hatóság észlelésének vagy tudomásszerzésének egyik formája. A korábban meghatározottak alapján a Pkbt. szerinti panasz és bejelentés nem hoz ugyan létre hatósági jogviszonyt a panaszos/bejelentő és az eljáró szerv között, ebből azonban nem következik az, hogy a beadványok folytán nem kerülhet sor hivatalból hatósági eljárás lefolytatására. Ebben az esetben a panaszost/közérdekű bejelentés előterjesztőjét nem kell a lefolytatott eljárás részletes megállapításairól tájékoztatni.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata **mellőzhető** a Pkbt. 2/A. § (1) bekezdésében foglaltak alapján. Amennyiben a mellőzésről dönt a jegyző, javasolt a beadványra felfeztetni azt a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva, és aláírással ellátni.

A panasz vizsgálata **mellőzhető akkor is, ha** a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított **hat hónap után terjesztette elő** panaszát. Amennyiben a mellőzésről dönt a kiadmányozásra jogosult vezető, arról a beadvány előterjesztőjét a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva tájékoztatni kell.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított **egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani** a Pkbt. 2/A. § (2) bekezdés rendelkezése értelmében. Erről a panaszt/közérdekű bejelentőt a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva tájékoztatni kell.

Az **azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát** az eljárásra jogosult szerv **mellőzi** a Pkbt. 2/A. § (3) bekezdésének rendelkezése alapján. Ezt a beadványra a Pkbt. vonatkozó rendelkezésére hivatkozva javasolt feljegyezni, és a kiadmányozásra jogosult vezetőnek/jegyzőnek aláírni.

Ákr.-től történő elhatárolás

Az Ákr. 7. § (2) bekezdése meghatározza, hogy mi minősül hatósági ügynek, eszerint *„e törvény alkalmazásában úgy az, amelynek intézése során a hatóság döntésével az ügyfél jogát vagy kötelezettségét megállapítja, jogvitáját eldönti, jogsértését megállapítja, tényt, állapotot, adatot (a továbbiakban együtt: adat) igazol vagy nyilvántartást vezet, illetve az ezeket érintő döntését érvényesíti.”*

A Pkbt. hatálya alá tartozó ügyek nem tartoznak a hatósági ügyek közé. A Pkbt. szerinti eljárásban csak azoknak a sérelmeknek az orvoslására kerülhet sor, amelyek nem tartoznak bírósági vagy közigazgatási eljárás, így az Ákr. hatálya alá. Ezekben az ügyekben az érintett éppen úgy közigazgatási szervhez fordul egy konkrét kérelemmel, mint a hatósági ügyek esetében, azonban a panasz/bejelentés mégsem minősül közigazgatási hatósági ügynek!

Mivel ezen eljárásokat a Pkbt. szabályozza, ezért azok nem tartoznak az Ákr. hatálya alá, így a Pkbt. és **nem az Ákr. eljárási szabályait kell alkalmazni:**

A panasz és a közérdekű bejelentés **lezárása nem döntéshozatallal történik, hanem írásbeli értesítéssel** vagy szóbeli tájékoztatással. Ezek a közigazgatási cselekmények joghatással nem járnak, jogokat és kötelezettségeket nem állapítanak meg, vagyis nem tekinthetők olyan hatósági döntésnek, amely ellen akár közigazgatási, akár bírói úton jogorvoslatnak volna helye.

Az áttételre vonatkozó különbségek tekintetében fontos tudni, hogy a Pkbt. 1. § (5) bekezdése értelmében, *ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.* Tekintettel arra, hogy ennek során nem az Ákr.-t kell az eljáró hatóságnak alkalmaznia, a panaszt/közérdekű bejelentést **nem végzéssel, hanem a másik jegyzőhöz/hatósághoz címzett levéllel kell áttenni.**

A Pkbt. 2. § (1) bekezdése határozza meg az eljárási határidőt: a panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő **beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.**

Eljárásrend

A panaszok és a közérdekű bejelentések intézésének eljárásrendjét indokolt belső szabályzatban rögzíteni. A panaszokra/közérdekű bejelentésekre adandó válasz kiadmányozása előtt javasolt – szükség esetén – a panaszossal/bejelentővel rövid úton a kapcsolatot felvenni, amennyiben van, indokolt a szervezeten belül másik érintett szervezeti egységgel is egyeztetni, ami alapján, soron kívül az ügyben szükséges intézkedéseket megtenni.

Javasolt, hogy a vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről részletes, teljes körű, adott esetben az előzményekre is kiterjedő feljegyzés készüljön, ami alapja a válasznak.

Mire terjedjen ki a feljegyzés?

- Az irányadó és hatályos jogszabályi hivatkozásokra,
- az adott ügyre vonatkozó megoldásra vagy megoldási lehetőségekre, a további intézés vagy elintézés módjára vonatkozó megállapításra.
- Érdemes kitérni arra is, hogy az adott ügyben megelőzte-e hasonló taralmú beadvány.
- Amennyiben a vizsgálat a panasz tárgyát képező ügy kezelésével kapcsolatban esetlegesen mulasztást, határidő túllépést, eljárási, adminisztratív vagy bármilyen más hibát tárt fel, azt is indokolt megállapítani. Az ilyen jellegű megállapításnak a panaszok vizsgálata során nem az eljáró ügyintéző elmarasztalása a cél.

Fontos, amennyiben a panaszos/bejelentő nem tekinthető ügyfélnek, úgy számára a vizsgálati megállapításokat tartalmazó választ megküldeni nem kell, elegendő arról tájékoztatni, hogy panasza/bejelentése kivizsgálásra került.

Szem előtt kell tartani, hogy a panaszos beadványok sok esetben visszajelzést nyújtanak a jegyzőnek a hivatal munkájáról, a jellemző problémákról, ezzel összefüggésben pedig arról, hogy milyen területen szükséges beavatkozni.

Forrás: [A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről \(jegyzo.hu\)](http://jegyzo.hu)