

**A FEJÉR MEGYEI
GYERMEKVÉDELMI
KÖZPONT
PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZATA**

Kiadmányozta:

**Kelemen Beáta
intézményvezető**

Székesfehérvár, 2022. március 21.

I. Általános rendelkezések

A szabályzat célja a Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ tevékenységével kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és annak alapján hozott intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

Jelen szabályzat alkalmazásában:

- a) panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más — különösen közigazgatási, bírósági — eljárás hatálya alá.
- b) közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése bizonyos közösség(ek), vagy az egész társadalom érdekét, érdekeit szolgálja.

II. Panaszkezelési rend a Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központban

- A Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ ellátottjait, hozzátartozóit, valamint az intézmény dolgozóit panasztételijog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ intézményvezetője köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy ellátotti panasz esetén — szükség esetén — a gyermekjogi képviselőnél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról minden új dolgozót, és az ellátottakat tájékoztatni.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai:

- Konkrét esetben az eljáró személy kezeli a problémát, vagy a közvetlen munkahelyi vezetőjéhez (osztályvezető, csoportvezető, Szakmai Egységek vezetői) fordul.
- A munkahelyi vezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezető helyetteshez fordul.
- Az intézményvezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen,
- telefonon: 06-22-315-130,
- faxon: 06-22-312-069,
- írásban: Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ 8000 Székesfehérvár, Tüzér u. 6. szám,
- elektronikusan: e-mail: fmgyk@t-online.hu,

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően a közvetlen munkahelyi vezetők, vagy az intézményvezető helyettes, és az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés ellátottak esetében

- A panaszos problémájával konkrét esetben az eljáró személyhez, vagy a szakmai vezetőhöz, az intézmény vezetőjéhez, érdekképviseleti fórumhoz, gyermekjogi képviselőhöz írásban vagy szóban fordul.
- Az eljáró személy, vagy a szakmai vezető aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet.
- Jogos panasz esetén az eljáró személy, vagy a szakmai vezető egyeztet az érintettekkel.
- Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, amennyiben az eljáró személy, szakmai vezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető helyettes felé.
- Az intézményvezető helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Abban az esetben, amennyiben az intézményvezető helyettes nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményességet.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé, továbbá a gyermekjogi képviselő felé.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban, vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

4. Panaszkezelési eljárásrend a munkavállalók részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központjánál történő munkavégzés során az esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A munkavállaló panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Amennyiben a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős az eredményességet.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

Ezután a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor ezek után már csak oda fordulhat. Az eljárás rendjét, menetét a hatályos jogszabályok határozzák meg.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető helyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum),
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- amennyiben a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indokolással arról, hogy nem fogadja el.
- amennyiben a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Székesfehérvár, 2022. április 25.



Kelemen Beáta



6. Panaszkezelési Nyilvántartó lap

Panaszkezelési Nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

