



**FEJÉR MEGYEI GYERMEKVÉDELMI KÖZPONT ÉS
TERÜLETI GYERMEKVÉDELMI SZAKSZOLGÁLAT**

8000 Székesfehérvár, Tüzér u. 6.

Telefon: Központ 06-22/315-130 Igazgató: 329-011 Fax: 312-069

Általános igazgató-helyettes: 315-130/25 Nevelési igazgató-helyettes: 315-130/33

Adószám: 15360197-1-07 Szla.szám: Magyar Államkincstár 10029008-00317430-00000000

e-mail: fmgyk@t-online.hu honlap: www.gyermekvedelem.hu

**21-3/2017. sz. Igazgatói Utasítás
a Panaszláda használatáról**

Valamennyi szakmai egység Házirendjét a panaszjog gyakorlását illetően ki kell egészíteni a panaszláda használatáról szóló tartalommal.

Az ellátottakat tájékoztatni kell arról, hogy a gondozási helyen Panaszláda kerül kihelyezésre. Ismertetni kell a Panaszláda funkcióját és a panaszok kezelésének módját, mely az alábbiakban szabályozott.

A Panaszládát a gondozási helyen az ellátottak számára hozzáférhetően kell elhelyezni.

A Panaszládákat heti rendszerességgel fel kell nyitni és 1 tanú jelenlétében a tartalmát meg kell tekinteni.

A megtekintés tényét feljegyzésben kell rögzíteni. Akkor is kell feljegyzést készíteni, ha a ládában nincs panasz.

A feljegyzésben szerepeljen a láda felbontása időpontja, annak megállapítása, mit tartalmaz a láda, valamint a jelenlevők nevét és aláírását.

Panasz esetén a feljegyzés és a panasz 1 másolati példányát a szakmai egység vezetőjéhez, és az intézmény vezetőjéhez el kell juttatni, legkésőbb a láda felbontását követő napon. A fenti dokumentumokat e-mailben kérem továbbítani. Amennyiben ennek akadálya van, úgy papír alapon.

A panasz ügyében - amennyiben az a szakmai egység kompetenciájába tartozó dolog - a szakmai egység vezetője rendelkezik és intézkedik. Ezen intézkedéséről, tájékoztatja az intézmény vezetőjét, a panaszost, és minden érintettet.

További intézkedés szükségessége esetén az intézmény vezetője rendelkezik. Intézkedéséről az érintetteket tájékoztatja.

Amennyiben a panasz tárgya meghaladja a szakmai egység vezetője kompetenciáját, vagy érdekellentét, konfliktushelyzet áll fenn, az intézmény vezetője rendelkezik.

Intézkedéséről tájékoztatja a szakmai egység vezetőjét, a panaszos ellátottat, és minden érintettet.

A Panaszláda használatát ismertetni kell az ellátottakkal és dolgozókkal. Ennek megtörténtét az érintettek aláírásukkal igazolják, melynek 1 példányát soron kívül be kell küldeni a Központba.

Kérem a fentiek betartását.

Székesfehérvár, 2017. március 30.

Deresné Tanárki Mária
intézményvezető

