



Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A.
Tel.: 06 (42) 401-652 Fax: 06 (42) 460-052

Panaszkezelési szabályzat

I. A szabályzat célja

Ezen panaszkezelési szabályzat célja a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Intézmény) működési körében felmerülő panaszok megfelelő szintű kivizsgálásának és megoldásának szabályozása

II. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény székhelyére, telephelyeire és ügyfelek számára nyitva álló helyiségeire, az Intézménnyel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre, valamint a panaszt előterjesztő harmadik személyekre.

III. Jogszabályi hivatkozások

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

IV. Belső szabályozók

- –Adatvédelmi Szabályzat
- –Iratkezelési szabályzat

V. Panasztétel lehetőségei

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek, valamint az Intézmény által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személy, illetve törvényes képviselője (továbbiakban: Ügyfél, Panasztevő) panasszal élhet.

A panasz érkezhethet:

- írásos úton (postai levél, elektronikus levél, Ügyfél által személyesen az Intézménybe behozott papír alapú beadványként)

Az Ügyfél által személyesen az Intézménybe behozott beadványt – az Iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint – kell iktatni és érkeztetni.

- szóban, mely esetben az elhangzott panaszról feljegyzés felvétele kötelező. A feljegyzést mind a panasz felvevője, mind pedig a panaszos ügyfél aláírásával köteles ellátni.

Az Ügyfél panasszal élhet:

— az illetékes szakember közvetlen munkahelyi vezetője

-

A Panasztevő a közvetlen munkahelyi vezető felé jelezheti a problémát szóban – melyről feljegyzés készül – és írásban. A közvetlen vezető a panaszt haladéktalanul kivizsgálja, vagy amennyiben a panasz kivizsgálására hatáskörrel nem rendelkezik, akkor a panaszt továbbítja a az intézményvezető felé.

A szakember a megtett lépésről a panasztevőt haladéktalanul tájékoztatja.

- *az Intézmény intézményvezetőjénél*

Az Ügyfél panasszal élhet az intézmény vezetőjénél az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében, a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén, valamint a hatályos jogszabályokban és az Intézmény Adatkezelési szabályzatában szabályozott iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és 15 napon belül tájékoztatást ad a kivizsgálás eredményéről, valamint a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

- *az Intézmény fenntartójánál* (Nyíregyháza Megyei Jogú város Önkormányzata
- (4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.)

Ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet, a panasztevő az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

- *az ellátottjogi, illetve a gyermekjogi képviselőnél*, kinek neve, elérhetősége, valamint fogadó óráinak helye és időpontja az Intézmény székhelyén és telephelyein, valamint ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztésre kerül.

A Panasztevő a gyermekjogi, illetve az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az Intézményvezető az ellátottjogi, illetve gyermekjogi képviselőtől érkező, panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre harminc napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan napon belül érdemben köteles választ adni.

VI. Az adatkezeléssel kapcsolatos panasztételi lehetőségek:

Amennyiben a panasztevő megítélése szerint az Intézmény által végzett adatkezeléssel kapcsolatosan őt egyéni jog-, vagy érdek sérelem éri, az Intézményhez szóban, írásban panasszal fordulhat.

A panaszt az Intézményhez történő beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül el kell bírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panasztevőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

Az Intézmény a panasztevőt meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

Az Intézmény a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panasztevőt haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panasztevőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panasztevő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető a fentiekén kívül akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Intézmény mellőzi. A vizsgálat mellőzésétől az Intézmény eltekinthet, és a panaszt megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panasztevőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A panasztevő személyes adatai csak a panaszalapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panasztevő egyértelműen hozzájárult. A panasztevő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha azonban nyilvánvalóvá vált, hogy a panasztevő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

VII. Hatályba léptető és záró rendelkezések

1. Jelen panaszkezelési szabályzat aláírásának napján lép hatályba.
2. Jelen szabályzat az Intézmény székhelyén, telephelyein, illetve ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben mindenki számára elérhető módon kifüggesztésre kerül.
3. Jelen szabályzat – az intézményi weboldal üzemelésének megkezdésével egyidejűleg – az intézményi weboldalon is megjelenítésre kerül.

Lengyelne Pogácsás Mária
intézményvezető