



**Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ
és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat**

Szakmai Program

(2017. április 10. napján kelt Szakmai Program
módosításainak kivonata)

Kelt: 2017. április 10.

1. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.1. A szakszolgáltatás célmeghatározásából eredő feladatok** cím III.1.3. **A gyermek gyámságával kapcsolatos feladatok**: alcím alatti felsorolás 1. pontja:

- „*gyermekvédelmi gyámi, eseti gyámi hálózatot működtet,*”

kiegészült az alábbiak szerint:

- „*gyermekvédelmi gyámi, helyettes gyermekvédelmi gyámi, eseti gyámi hálózatot működtet,*”

2. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.1. A szakszolgáltatás célmeghatározásából eredő feladatok** cím III.1.3. **A gyermek gyámságával kapcsolatos feladatok**: alcím alatti felsorolás - 3. pontként - **kiegészült** az alábbi szövegezéssel:

- „*helyettes gyermekvédelmi gyámi jogkörben a gyermekvédelmi gyám távolléte vagy feladatai ellátásában való tényleges akadályoztatása esetén az azonnali döntést, intézkedést igénylő ügyekben ellátni a feladatkörben felmerülő feladatokat,*”

3. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.1. A szakszolgáltatás célmeghatározásából eredő feladatok** cím III.1.5. **Nyilvántartás vezetése**: alcím alatti felsorolás 5. pontja:

- „*a gyermekvédelmi gyámi, az eseti gyermekvédelmi gyámi, vagyonkezelő eseti gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,*”

kiegészült az alábbiak szerint:

- „*a gyermekvédelmi gyámi, a helyettes gyermekvédelmi gyámi, az eseti gyermekvédelmi gyámi, vagyonkezelő eseti gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,*”

4. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.2. A Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatainak ellátását biztosító struktúra és feladatrendszer** főcím **III.2.2. Nyilvántartási és elhelyezési csoport** cím alatti **Nyilvántartás vezetése** alcímhez tartozó felsorolásnak 5. pontja:

- „*a gyermekvédelmi gyámi, az eseti gyermekvédelmi gyámi, vagyonkezelő eseti gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,*”

kiegészült az alábbi szövegrésszel:

„a gyermekvédelmi gyámi, a helyettes gyermekvédelmi gyámi, az eseti gyermekvédelmi gyámi, vagyonkezelő eseti gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,”

5. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.2. A Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatainak ellátását biztosító struktúra és feladatrendszer** főcím **III.2.4. Gyermekvédelmi Szakértői Bizottság** cím 4. bekezdés Szakmai módszertani segítség nyújtása a személyes gondoskodásra irányuló szakfeladatok ellátáshoz: alatti felsorolás 3. pontja:

- *„a nem gyermekotthonban nevelkedő gyermekek családgondozása, utógondozása.”*

törlésre került.

6. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.3. A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás részletes szakmai programja szervezeti egységenként, ill. feladat szerinti bontásban** főcím **III.3.1. Gyermekvédelmi gyámi csoport** cím alatti szövegezés 1. bekezdése:

„Gyermek gyámságával kapcsolatos feladatok: gyermekvédelmi gyámság, eseti gyámság, eseti vagyonkezelői gyámság”

○ ”

kiegészült az alábbi szövegrésszel:

„Gyermek gyámságával kapcsolatos feladatok: gyermekvédelmi gyámság, helyettes gyermekvédelmi gyámság, eseti gyámság, eseti vagyonkezelői gyámság”

7. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.3. A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás részletes szakmai programja szervezeti egységenként, ill. feladat szerinti bontásban** főcím **III.3.1. Gyermekvédelmi gyámi csoport** cím alatti szövegezés 3. bekezdése:

„Egy gyermekvédelmi gyám egyidejűleg 30 gyermek gyámságát és legfeljebb 5 gyermek eseti gyámságát láthatja el.”

helyébe az alábbi mondat került:

„Egy gyermekvédelmi gyám egyidejűleg 30 gyermek gyámságát és 30 gyermek helyettes gyermekvédelmi gyámságát láthatja el.”

8. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.3. A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás részletes szakmai programja szervezeti egységenként, ill. feladat szerinti bontásban** főcím **III.3.1. Gyermekvédelmi gyámi csoport** cím alatti szövegezés – a 6. bekezdést követően, 7., 8. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szövegrésszel:

„Helyettes gyermekvédelmi gyámság: 2017. január 01. napjától került bevezetésre a helyettes gyermekvédelmi gyámság jogintézménye, melynek keretében a gyámhatóság a szakellátásba kerülő gyermek számára, a gyermekvédelmi gyám kirendelésével egyidejűleg, helyettesítésének megoldása érdekében helyettes gyermekvédelmi gyámot rendel.

A helyettes gyermekvédelmi gyám a gyermekvédelmi gyám távolléte vagy feladatai ellátásában való tényleges akadályoztatása esetén a gyermek azonnali döntést, intézkedést igénylő ügyeiben a gyermek érdekében szükséges döntéseket meghozhat, illetve intézkedéseket tehet, amelyre a gyermekvédelmi gyám jogosult és köteles. A helyettes gyermekvédelmi gyám a döntéséről és az intézkedéséről a gyermekvédelmi gyámot annak távolléte, akadályoztatása megszűnésekor haladéktalanul köteles tájékoztatni.”

9. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.3. A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás részletes szakmai programja szervezeti egységenként, ill. feladat szerinti bontásban** főcím **III.3.2. Nyilvántartási és elhelyezési csoport** cím **III.3.2.a) Nyilvántartási feladatok** alcím alatti 1. bekezdés 3. felsorolási pont:

„- általa kijelölt, eseti gyámi és gyermekvédelmi gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,”

kiegészült az alábbi szövegrésszel:

„- általa kijelölt, eseti gyámi és gyermekvédelmi gyámi, valamint helyettes gyermekvédelmi gyámi feladatokra kirendelhető személyekről,”

10. **III. Szakmai Program a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgáltatás feladatai ellátására** című fejezet **III.3. A területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás részletes szakmai programja szervezeti egységenként, ill. feladat szerinti bontásban** főcím **III.3.3. Örökbefogadási csoport** cím **III.3.3.4. pontja** alatti felsorolás – 3. felsorolási pontként - **kiegészült** az alábbi szövegrésszel:

- *„Az örökbefogadás utánkövetésére első alkalommal az örökbefogadás engedélyezésének jogerőre emelkedését követő hat hónapon belül, azt követően pedig - a rokon, házasársi örökbefogadás kivételével - az örökbefogadás engedélyezésének jogerőre emelkedését követő másfél év múlva kerül sor. Az örökbe fogadó szülő kérelmére a területi gyermekvédelmi szakszolgálat további öt évig biztosíthatja az örökbefogadás utánkövetését.”*

11. **A IV. Nevelőszülői Hálózat Szakmai Programja című fejezet A nevelőszülői és tanácsadói rendszer kialakításának és fenntartásának módszerei** alcím alatti felsorolás ötödik pont alatti szövegből a „2016.december 31-ig” szövegrész **kikerült.**

12. **A IV. Nevelőszülői Hálózat Szakmai Programja című fejezet Nevelőszülők felkészítése** alcím alatti alábbi szövegrész teljes terjedelmében **kikerült:**

„A nevelőszülők 2016. december 31-ig 60 órás felkészítő tanfolyamon, majd azt követően 500 órás OKJ-s képzésen vesznek részt.

2017. január 1-jétől nevelőszülői foglalkoztatási jogviszonyban az foglalkoztatható, aki a képesítési előírásokra vonatkozó miniszteri rendeletben meghatározott képzésen eredményesen részt vett, vagy az Országos Képzési Jegyzékben szereplő nevelőszülői képesítés első modulzáró vizsgájának sikeres letételét követően vállalja, hogy a foglalkoztatásának megkezdésétől számított 2 éven belül azt eredményesen elvégzi. 2016. december 31-ig a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony létesítéséhez az egyéb feltételek fennállása esetén - elegendő a 2013. december 31-én hatályos rendelkezések szerinti nevelőszülői tanfolyam sikeres elvégzése.

A tanfolyam célja: - a résztvevők felkészítése arra, hogy ideiglenes hatállyal elhelyezett, nevelésbe vett gyermekeket, illetőleg utógondozói ellátásban részesülő fiatal felnőtteket saját háztartásukban eredményesen neveljenek, gondozzanak.”

13. **A IV. Nevelőszülői Hálózat Szakmai Programja című fejezet Nevelőszülők felkészítése** alcím alatti szövegrész **kiegészült** az alábbiakkal:

„A nevelőszülők előírt képesítése megszerzése érdekében KOP képzésen vesznek részt, melynek eredményeként 2018. december 31-ig megszerzik képesítésüket.

Továbbra is indítjuk a FIKSZ képzést, amelynek eredményes elvégzése esetén – vállalva az előírt szakképesítés megszerzését – nevelőszülői szolgáltatást nyújthat az arra alkalmas személy.”

14. **A IV. Nevelőszülői Hálózat Szakmai Programja című fejezet Nevelőszülők felkészítése** alcím alatti szövegrész:

„Ennek során a jelentkező megismeri mindazokat az alapvető pedagógiai, pszichológiai, egészségügyi, szociális és jogi ismereteket, amelyek a gyermek gondozásához, neveléséhez, gyámsága ellátásához szükségesek.”

az alábbiak szerint **módosult:**

„A képzés során a jelentkező megismeri mindazokat az alapvető pedagógiai, pszichológiai, egészségügyi, szociális és jogi ismereteket, amelyek a gyermek gondozásához, neveléséhez, gyámsága ellátásához szükségesek, illetve a Központi Oktatási Program (KOP) képzés során elmélyíti és bővíti ismeretei, gyakorlatai körét.”

15. A IV. Nevelőszülői Hálózat Szakmai Programja című fejezet **Panaszjog gyakorlása alcím alatti második bekezdés „Postacím” alatti szövegrész:**

„8200 Veszprém, Kossuth u. 10. II/a.”

az alábbiak szerint **módosult:**

*„Integrált Jogvédelmi Szolgálat Közép-dunántúli Regionális Iroda
8000 Székesfehérvár, Horváth I. u. 16-18.”*

16. Az V.1. I. számú Szakmai egység (Sárbogárd) Szakmai Programja I. sz. szakmai egység, Sárbogárd Házirend című rész „TÁJÉKOZTATÓUL” elnevezésű szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült az alábbi szöveggel:**

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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

A Panaszládát 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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

17. Az V.2. II. számú Szakmai egység (Mezőfalva) Szakmai Programja II. sz. szakmai egység, Mezőfalva Házirend című rész „TÁJÉKOZTATÓUL” elnevezésű szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült az alábbi szöveggel:**

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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 érdekkellentét, konfliktushelyzet áll fenn, az intézmény vezetője rendelkezik. Intézkedéséről tájékoztatja a szakmai egység vezetőjét, a panaszos ellátottat, és minden érintettet.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

18. Az V.3. III. számú Szakmai egység (Előszállás) Szakmai Programja III. sz. szakmai egység, (Előszállás) Házirend című rész „TÁJÉKOZTATÓUL” elnevezésű szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült az alábbi szöveggel:**

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

19. Az V.4. IV. számú Szakmai egység (Dég) Szakmai Programja 2.2. Felvétel az otthonba elnevezésű alcím a.) pontjának 2. bekezdése:

„Az ellátásról az intézmény az illetékes önkormányzattal szerződést köt.”

törlésre került.

20. Az V.4. IV. számú Szakmai egység (Dég) Szakmai Programja HÁZIREND IV. sz. Szakmai Egység IV/1. Lakásotthona Dég, Szabadság tér 7. , A GYERMEK JOGAI ÉS KÖTELESSÉGEI cím alatt, Panaszjog érvényesítési módjai elnevezésű pont szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült az alábbi szöveggel:**

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,

c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

21. Az V.4. IV. számú Szakmai egység (Dég) Szakmai Programja HÁZIREND IV. sz. Szakmai Egység IV/2. csoportja részére Dég, Széchenyi u. 13. cím alatt, Panaszjog érvényesítési módjai elnevezésű alcím szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,

c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

22. Az V.4. IV. számú Szakmai egység (Dég) Szakmai Programja HÁZIREND IV. sz. Szakmai Egység IV/3-as csoportja részére Dég, Bem József u. 11. rész alatt, PANASZJOG ÉRVÉNYESÍTÉS MÓDJAI elnevezésű alcím szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - kiegészült az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál

a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,

c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviseleti fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviseleti fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviseleti Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

23. Az V.4. IV. számú Szakmai egység (Dég) Szakmai Programja HÁZIREND IV. sz. Szakmai egység IV/4. csoportja részére Lepsény, Jókai M. u. 39. rész alatt, Panaszjog érvényesítés módjai elnevezésű alcím szövegezése - 1. bekezdésének 1. mondatát követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - kiegészült az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá

benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

24. Az V.5. V. számú Szakmai egység, Utógondozó Otthon (Előszállás) Szakmai Programja V. sz. Szakmai Egység (Utógondozói Otthon) HÁZIREND alatt, Az utógondozói ellátásban részesülő fiatalok jogairól és kötelességeiről című rész **II. A fiatal felnőtt köteles: pont felsorolását követően, A panaszjog gyakorlása elnevezésű alcím szövegezése - 2. bekezdést követően, 3., 4., 5. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:**

„A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.”

25. Az V.6. VI. számú Szakmai egység (Martonvásár) Szakmai Programja cím alá tartozó A VI. sz. Szakmai Egység Házirendje (Martonvásár) című rész **II. Jogok és kötelezettségek fejezetcím alatti szövegtartalom - 13. bekezdését követően, 14., 15., 16., 17. és 18. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:**

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

26. Az V.9. IX. számú Szakmai egység (Velence) Szakmai Programja cím alá tartozó IX. sz. Szakmai Egység Házirendje (Velence) című rész A szakmai egység ellátottainak joga van: alcím alatti szövegtartalom - 13. bekezdését követően, 14., 15., 16., 17. és 18. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviseleti fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviseleti

fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviseleti Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

27. Az V.10. A Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat 48 férőhelyes Gyermekotthon (székhelyen történő szolgáltatással) Szakmai Programja HÁZIREND A SZAKMAI EGYSÉG 1. KÜLÖNLEGES CSOPORTJÁBAN, TÁJÉKOZTATÓUL című szövegezése - 1. bekezdést követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviseleti fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviseleti fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviseleti Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

28. Az V.10. A Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat 48 férőhelyes Gyermekotthon (székhelyen történő szolgáltatással) Szakmai Programja HÁZIREND A SZAKMAI EGYSÉG 2. CSOPORT ANYA-GYERMEKÉVEL TÖRTÉNŐ EGYÜTES ELHELYEZÉSBN TÁJÉKOZTATÓUL című szövegezése - 1. bekezdést követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviseleti fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

29. Az V.10. A Fejér Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat 48 férőhelyes Gyermekotthon (székhelyen történő szolgáltatással) Szakmai Programja HÁZIREND A SZAKMAI EGYSÉG 3., 4., 5. CSOPORTJÁBAN TÁJÉKOZTATÓUL cím alatti szövegezés - 1. bekezdést követően, 2., 3., 4., 5. és 6. bekezdésként - **kiegészült** az alábbi szöveggel:

„A gyermek, továbbá a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdekképviselői fórumnál

- a.) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,*
- b.) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,*
- c.) az 1997. évi XXXI. tv. 136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.*

A gondozási helyen Panaszláda került kihelyezésre. Az ellátottakkal ismertetésre került a Panaszláda funkciója, használata és a panaszok kezelésének módja, az alábbi szabályozás szerint:

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

A Panaszládát 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 felbontásának 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 elsődlegesen e-mailben, ennek akadályá esetén papír alapon kell továbbítani.

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.

Az integrált intézmény egységeiből érkező panaszokat, intézkedéseket tartalmazó dokumentációk 1 példányát az intézmény Központjában a Titkárság áttekinthető formában összegyűjti és tárolja.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.”

30. A Szakmai Programban valamennyi gondozási hely **Házirendjét** követő igazgatói **Záradék** szövegezése:

„A házirendet a gyermekönkormányzat és a nevelőtestület véleményének figyelembe vételével, az intézményi Érdekképviselői Fórum egyetértésével 2016. október 05-én jóváhagyom.”

az alábbiak szerint módosult:

„A házirendet a gyermekönkormányzat és a nevelőtestület véleményének figyelembe vételével, az intézményi Érdekképviselői Fórum egyetértésével jóváhagyom. Ezen Házirend a Fenntartó jóváhagyását követő napon lép hatályba.”

31. A Szakmai Program, Záró rendelkezések, Mellékletek, I. számú Mellékletek, 2. kötet felsorolása – 10. pontként - **kiegészült** az alábbi melléklettel:

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

32. A Szakmai Program Záró rendelkezések Záradék alatti szövegezés:

„Ezen módosításokkal elfogadott Szakmai Program a IX. számú szakmai egység Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartása alá kerüléséhez szükséges jóváhagyó miniszteri ellenjegyzés dátumát követő napon lép hatályba. Ezzel egy időben a 2015. október 05. napjával módosított Szakmai Program hatályát veszti.”

az alábbiak szerint módosult:

„Ezen módosításokkal elfogadott Szakmai Program a Fenntartó jóváhagyását követő naptól lép hatályba. Ezzel egy időben a 2016. október 05. napjával módosított Szakmai Program hatályát veszti.”

Székesfehérvár, 2017. április 10.

Deresné Tanárki Mária
igazgató