BMSZKI

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Iktatószám: TK/308-1/2023.

# Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Panaszkezelési szabályzat

Jóváhagyta: Zakar Gergely

Igazgató

A szabályzatban foglaltakkal egyetértek

| Név, beosztás: | Aláírás |
|---|---|
| Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes | |
| Kertész Tamás üzemeltetési igazgatóhelyettes | |
| Zakáné Kovács Bernadett gazdasági igazgatóhelyettes | |

Összeállította:

| Név, beosztás | Aláírás |
|---|---|
| Kerese Virág Mercedes jogi referens | |

Hatályos: 2023. november 10. napjától

Érvényes: visszavonásig

# Tartalomjegyzék

**I. Panaszkezelési szabályzat általános tartalma** ..... **3**

**I.1. Jogszabályi háttér** ..... 3

**I.2. A Panaszkezelési szabályzat célja** ..... 3

**I.3. A Panaszkezelési szabályzat hatálya** ..... 3

**I.4. A Panaszkezelési szabályzat tartalma** ..... 4

**I.5. Fogalmak** ..... 4

**I.6. A panaszkezelés elvei** ..... 5

**II. A panaszkezelési eljárás általános szabályai** ..... **5**

**III. A panaszkezelési eljárás részletes szabályai** ..... **6**

**III.1. Panaszkezelés folyamata, szereplői** ..... 6

**III.2. Panasz benyújtása** ..... 6

**III.3. Panaszkezelés a telephelyeken** ..... 7

III.3.1. Írásban beérkező panaszok ..... 7

III.3.2. Szóbeli panaszok - az Ellátási egységvezető fogadóórája ..... 7

**III.4. Központi panaszkezelés** ..... 8

III.4.1. Írásban beérkező panaszok ..... 8

III.4.2. Szóbeli panaszok - Igazgatói fogadóóra ..... 9

**III.5. Fenntartói panasz** ..... 9

**III.6. Névtelen panasztétel** ..... 9

**III.7. Kivizsgálás** ..... 10

**III.8. Panaszos ügyek nyilvántartása** ..... 10

**III.9. Ellátottjogi képviselő** ..... 11

**IV. Záró rendelkezések** ..... **12**

**1. számú melléklet** ..... **13**

**2. számú melléklet** ..... **14**

## I. Panaszkezelési szabályzat általános tartalma

### I.1. Jogszabályi háttér

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szoctv.)
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Eütv.)
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 173/2003. (X. 28.) Korm. rendelet a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről

### I.2. A Panaszkezelési szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat célja egységes szervezeti panaszkezelési eljárás kialakítása, a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (a továbbiakban: Intézmény vagy BMSZKI) által nyújtott ellátások során esetlegesen felmerülő problémák orvoslására olyan módon, hogy az ügyfelek panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megválaszolásra kerüljenek és azok kivizsgálása hozzájáruljon az ellátások és a szakmai munka színvonalának fenntartásához.

### I.3. A Panaszkezelési szabályzat hatálya

I.3.1. A Szabályzat (a jelen pontban megfogalmazott kivételekkel és eltérésekkel) kiterjed:

a) BMSZKI valamennyi telephelyére,
b) a BMSZKI által nyújtott valamennyi szolgáltatásra és ellátásra,
c) a BMSZKI valamennyi telephelyén szolgáltatást igénybe vevőkre (a továbbiakban: ellátottak),
d) a BMSZKI valamennyi munkavállalójára, a munkaviszony jellegétől függetlenül.

I.3.2. Az egészségügyi szolgáltatónak minősülő telephelyek és egészségügyi szolgáltatások tekintetében a jelen szabályzat rendelkezéseit az Eütv. 28-34. § szakaszaiban foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

I.3.3. A BMSZKI által nyújtott szálláshely-szolgáltatásra, az ezt igénybe vevő személyekre és az ezzel kapcsolatos szolgáltatásokra jelen szabályzat rendelkezései nem terjednek ki, arra a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásról szóló 173/2003. (X. 28.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni. A szolgáltatással kapcsolatos hatósági

feladatokat a szálláshely fekvése szerint illetékes települési önkormányzat jegyzője látja el. Az illetékes jegyző neve és elérhetősége a szálláshelyen kifüggesztésre kerül.

I.3.4. A Családok Átmeneti Otthonára, a szolgáltatásait igénybe vevőkre jelen szabályzat rendelkezéseit a Gyvt.-ben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

I.3.5. A jelen szabályzatban foglalt tájékoztatási kötelezettség a Családok Átmeneti Otthona tekintetében kiterjed az ellátásra jogosult gyermekre és törvényes képviselőjére is.

I.3.6. A Családok Átmeneti Otthonában elhelyezett személy életkorától függetlenül igénybe veheti a jelen szabályzatban foglalt panaszkezelési lehetőségeket.

I.3.7. A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviseleti és szakmai szervek a Gyvt. 36. § (1)-(2) pontjai és a Családok Átmeneti Otthona házirendjében foglaltak szerint panasszal élhetnek az Igazgatónál, az Ellátási egységvezetőnél és helyettesénél vagy az érdekképviseleti fórumnál.

I.3.8. A BMSZKI működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, korrupciós kockázatokhoz kapcsolódó bejelentések fogadására és kivizsgálására az Intézmény Szervezeti Integritást Sértő Események kezelésének eljárásrendjéről szóló szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

I.3.9. Jogszerűtlen adatkezelés miatti panasz esetén az Intézmény Adatvédelmi Szabályzatának rendelkezéseit kell alkalmazni.

### I.4. A Panaszkezelési szabályzat tartalma

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza a BMSZKI által nyújtott ellátásokkal kapcsolatos panaszos ügyek befogadásának, kivizsgálásának, megválaszolásának és a panaszos ügyek nyilvántartásának részletes szabályait. A Szabályzat kitér a panaszkezelés folyamatára, a panaszkezelés során születő dokumentumok kritériumaira, az eljárás szereplőinek jogira és kötelezettségeire.

### I.5. Fogalmak

**I.5.1. Panasz:** jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül minden olyan, a szabályzatban meghatározott módokon szóban előadott vagy írásban benyújtott vagy előadott észrevétel, kifogás, megjegyzés, javaslat, kérelem és egyéb közlés, mely a BMSZKI által nyújtott szociális szolgáltatásokra vonatkozik, azzal összefüggésében az egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

**I.5.2. Panaszos:** a BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, illetve törvényes képviselője vagy hozzátartozója, illetve az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet, aki a szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszt fogalmaz meg. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, a meghatalmazást ez esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy gondnoka útján nyújthat be panaszt. Cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy saját maga is tehet panaszt.

**I.5.3. Panasz címzettje/panaszkezelő:** a panasz címzettje az a személy, aki jogszabály vagy belső szabályzat alapján a panasz kivizsgálásáról gondoskodni köteles. Jelen Szabályzat értelmében a BMSZKI intézményeiben a panasz címzettjei az Igazgató és az Ellátási egységvezetők, valamint helyetteseik.

### I.6. A panaszkezelés elvei

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben ellátottak jogairól a Szoctv. 94/E. § rendelkezik, mely rendelkezéseket intézményünk a panaszkezelés tekintetében is szem előtt tartja. A hivatkozott szakasz kimondja, hogy az ellátottaknak joga van különösen a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez, megilleti a személyes adatainak védelme, a magánéletével kapcsolatos titokvédelem valamint a tulajdonjogának védelme.

## II. A panaszkezelési eljárás általános szabályai

II.1. Az intézménybe való felvételkor az az Ellátási egységvezető, illetve az általa megbízott személy – az adott telephely eljárásrendjében részletezett módon - tájékoztatást ad a jogosult számára a panaszjoga gyakorlásának módjáról. A cselekvőképtelen és a cselekvőképességében bármely ügycsoport tekintetében részlegesen korlátozott ellátottnak is joga van a korának és pszichés állapotának megfelelő tájékoztatáshoz. Az ügyfelek érdekvédelmével és a panaszkezeléssel kapcsolatos szabályokat az adott telephely házirendje tartalmazza, melyet a telephelyeken jól látható helyen kell kifüggeszteni, hogy minden ellátott számára elérhető és megismerhető legyen.

II.2. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az Igazgató segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

II.3. A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

II.4. A panaszos személyes adatai a jog- vagy érdeksérelem megszüntetésének érdekében a panaszkezelési eljárásban résztvevő személyeknek továbbíthatók. Az adatok a kivizsgálással és nyilvántartással összefüggésbe hozhatóan szükséges mértékben kezelhetők. Harmadik félnek az adatok csak a panaszos kifejezett írásbeli hozzájárulásával továbbíthatók, melyet a panaszkezelő az eljárás folytatása előtt köteles a panaszostól bekérni.

II.5. A panasz megalapozottságának megállapításáról, kivizsgálásáról és az eljárás eredményéről a panaszkezelő köteles tájékoztatni a panaszost. A közlés történhet szóbeli panasz esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban, postai úton vagy személyesen (levélben, a panaszos által megadott értesítési címen vagy átvételi helyként megjelölt telephelyen) vagy elektronikus úton (e-mail-ben).

II.6. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

II.7. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos 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 panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.

## III. A panaszkezelési eljárás részletes szabályai

### III.1. Panaszkezelés folyamata, szereplői

III.1.1. Panaszkezelés folyamata:

a) Panasz benyújtása
b) Iktatás/nyilvántartásba vétel
c) Kivizsgálás
d) Eredmény, válasz

III.1.2. Panaszkezelés szereplői:

a) Ellátási egységvezetők és helyetteseik
b) Igazgató
c) Nyilvántartási Iroda megbízott munkatársa
d) Ellátottjogi képviselő

### III.2. Panasz benyújtása

III.2.1. Amennyiben a panaszt nem a panaszkezelésre jogosult személyhez nyújtották be, a címzett köteles azt haladéktalanul a panaszkezelésre jogosult személyhez továbbítani és a panaszost erről tájékoztatni. Továbbítás esetén, valamint a telephelyekről a központi

panaszkezelésre továbbított panaszok esetében a válaszadásra nyitva álló határidő az áttétellel újraindul.

III.2.2. Jelen szabályzat szerinti panaszt nyújthat be a BMSZKI bármely szolgáltatását vagy ellátási formáját igénybe vevő ügyfél, ellátott, az ő hozzátartozóik, illetve törvényes képviselőjük, valamint olyan személy is, aki a BMSZKI-val korábban ellátotti jogviszonyban állt. Panasz benyújtására jogosult az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet is.

### III.3. Panaszkezelés a telephelyeken

Az ellátottak számára panasztétel elsődlegesen az általuk igénybe vett szolgáltatást nyújtó telephely Ellátási egységvezetőjénél illetve helyettesénél lehetséges. A panasz megtehető írásban, az Ellátási egységvezetőnek címzett levélben, e-mailben vagy szóban az Ellátási egységvezető fogadóóráján.

#### *III.3.1. Írásban beérkező panaszok*

III.3.1.1. Írásbeli panasz benyújtható az Ügyfélszolgálati Irodán és az ellátási egységekben az Ellátási egységvezetőnél vagy helyettesénél, illetve az ügyeletes munkatársnál személyesen vagy postai úton (levélben), valamint elektronikus úton (e-mail).

III.3.1.2. Az írásban érkező panaszokat az Ellátási egységvezető illetve helyettese köteles tizenöt napon belül kivizsgálni és írásban megválaszolni. Amennyiben a panasz tárgyát az Ellátási egységvezető orvosolta, arról írásban értesíti a panaszost, valamint nyilvántartás céljából a panaszos ügy és az eredmény rövid leírását rögzíti a Menedék program Eseménynapló vagy Gondozási napló felületén (a panasz tárgyától függően, egyéni mérlegelés alapján dönt a felületről). A panaszos részére készített írásbeli értesítés két példányban készül, az egyik példány a panaszost illeti, a másik példány pedig a telephelyen kerül megőrzésre – az értesítés átvételét a panaszos a telephely példányán aláírásával elismeri. Amennyiben a panasz tárgya az Ellátási egységvezető által nem orvosolható probléma, a panaszost erről írásban tájékoztatja, és a panaszt a központi panaszkezelési eljárásra továbbítja, valamint rögzíti a Menedék program Gondozási napló felületén.

#### *III.3.2. Szóbeli panaszok - az Ellátási egységvezető fogadóórája*

III.3.2.1. Az Ellátási egységvezetők az ellátottak számára minden héten kötelesek fogadóórát biztosítani. A fogadóórák időpontját az intézményben jól látható helyen kell kifüggeszteni, lehetőséget adva ezzel az ügyfeleknek a fogadóóra igénybevételére. A tájékoztató a fogadóórák időpontja mellett tartalmazza az Ellátási egységvezető és helyettese írásbeli elérhetőségének címét, e-mail címét. Az Ellátási egységvezetők kötelesek a fogadóóráik időpontját megküldeni az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársának. A fogadóóra időpont változásairól az Ügyfélszolgálati Irodát minden esetben értesíteni kell.

III.3.2.2. A fogadóórán jelen van a panaszos (vagy törvényes képviselője), az Ellátási egységvezető vagy helyettese, illetve az ellátási egységvezető által megbízott munkatárs. A fogadóórán a panaszos kérésére az ellátottjogi képviselő is részt vehet. A fogadóórán előadott panaszról jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza az esetleges döntést vagy intézkedést is. A jegyzőkönyv kettő eredeti példányban készül, az egyik példányt a fogadóórát követően az Ellátási egységvezető megőrzi. A másik példány az ügyfelet illeti.

III.3.2.3. Szóbeli panasz esetén az Ellátási egységvezető a fogadóórán történt megjelenést, a probléma típusát és az ügy kimenetelét a Menedék program Eseménynapló vagy Gondozási napló felületén (a panasz tárgyától függően, egyéni mérlegelés alapján) rögzíti feljegyzés formájában. A vezető az ügyfél panaszát tizenöt napon belül kivizsgálja és az eredményről a panaszost írásban tájékoztatja. Amennyiben a panaszos ügy megoldásra kerül, ezt a tényt és az intézkedés rövid leírását az Ellátási egységvezető a Menedék program Eseménynapló vagy Gondozási napló felületén rögzíti. Amennyiben az ügyfél panaszát helyben nem tudja megoldani, a panaszost (az erről való tájékoztatás után) az igazgatói fogadóórára irányítja és a Menedék program Előjegyzés felületén ehhez időpontot foglal, valamint a Gondozási naplóban rögzíti a panaszos ügyet.

## III.4. Központi panaszkezelés

Amennyiben az adott telephelyen történő panaszbenyújtás bármely okból akadályoztatva van vagy szünetel, a panasz más telephely szolgáltatásaira irányul, a panasz a telephelyen nem vizsgálható ki hatékonyan, illetve, ha az Ellátási egységvezető vagy helyettese a kivizsgálás után a panaszos ügyet nem orvosolta vagy a panasz az Ellátási egységvezetővel vagy helyettesével kapcsolatos, az ügyfelek panaszukkal az Igazgatóhoz fordulhatnak.

A panasz ezen a szinten is megtehető írásban, az Igazgatónak címzett levélben, e-mailben vagy szóban az igazgatói fogadóórán.

### *III.4.1. Írásban beérkező panaszok*

Írásbeli panasz benyújtható az Ügyfélszolgálati Irodán és a BMSZKI székhelyén az ügyeletes munkatársnál személyesen vagy oda címezve postai úton (levélben), valamint elektronikus úton (e-mail) a titkarsag@bmszki.hu címen.

Az Igazgatónak címzett írásbeli panasz érkezhet közvetlenül a panaszostól vagy továbbíthatja azt az Ellátási egységvezető. A panaszt beérkezését követően az Ügyviteli csoport iktatja és továbbítja megválaszolás és/vagy kivizsgálás céljából a Nyilvántartási Iroda munkatársa számára.

A Nyilvántartási Iroda munkatársa a panasz tárgyától függően, a szakmai szabályokat és belső szabályzatokat figyelembe véve javaslatot vagy véleményt kérhet az ügy kivizsgálása és megítélése érdekében, döntés előkészítő jelleggel az érintett munkatársaktól, intézményektől. A megkeresésre az érintett munkatársak, intézmények 5 munkanapon belül kötelesek válaszolni.

Az Igazgató intézkedik a panasz kivizsgálásáról és tizenöt napon belül értesíti a panaszost az eredményéről.

*III.4.2. Szóbeli panaszok - Igazgatói fogadóóra*

Az igazgatói fogadóórán részt venni a Menedék program Előjegyzés felületén történő ellátási egységvezető vagy helyettese általi időpontfoglalás után lehetséges. Az időpontfoglalás történhet az Ellátási egységvezetők által továbbított panasz esetén. Azon panaszosok számára, akik külső ügyfelek, hozzátartozók, illetve panaszuk az Ellátási egységvezetővel kapcsolatos, vagy más okból nem tudnak az Ellátási egységvezetőhöz fordulni, az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai végzik el az időpont foglalást. Amennyiben a panaszos a lefoglalt időpontban nem vagy késve jelenik meg a fogadóórán, új időpont egyeztetésére van szükség a fent részletezett csatornákon keresztül.

Az igazgatói fogadóóra résztvevői: Igazgató, panaszos (vagy törvényes képviselője), Nyilvántartási Iroda munkatársa, Ügyfélszolgálati Iroda munkatársa. A fogadóórán a panaszos kérésére az ellátottjogi képviselő is részt vehet.

Az igazgatói fogadóóráról a Nyilvántartási Iroda munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel, melyen szerepel a jelenlévők neve, a panaszos neve és adatai, a panasz részletes leírása és a panaszra adott válasz, ha arra az igazgatói fogadóóra keretében sor került. A jegyzőkönyv kettő eredeti példányban készül, az egyik példányt a fogadóórát követően az Ügyviteli csoport iktatja. A másik példány az ügyfelet illeti.

Az Igazgató – amennyiben a panasz a fogadóóra keretein belül nem került megválaszolásra - ezután intézkedik a panasz kivizsgálása felől és tizenöt napon belül értesíti a panaszost az eredményéről.

## III.5. Fenntartói panasz

Amennyiben az Igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panaszos nem ért egyet az intézkedéssel, a válasz kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, Budapest Főváros Önkormányzatához fordulhat jogorvoslattal. Budapest Főváros Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatának rendelkezései szerint a Közgyűlés a hatáskört a Főpolgármesterre ruházta át, a jogorvoslati kérelem a Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatal, 1052 Budapest V., Városház utca 9-11. címen nyújtható be. Az Igazgató a jogorvoslat lehetőségéről a panaszost a panaszra adott válaszlevélben tájékoztatja.

## III.6. Névtelen panasztétel

III.6.1. Névtelen panasztétel írásban lehetséges. A telephelyekre érkezett névtelen panaszokat az Ellátási egységvezető nyilvántartásba veszi és szükséges esetben a jelen szabályzatban foglaltak szerint kivizsgálja.

III.6.2. A központi csatornára érkező névtelen panaszokat jelen szabályzat szerint nyilvántartásba és kivizsgálásra kerülnek, annak eredményéről a Nyilvántartási Iroda munkatársa feljegyzést készít.

### III.7. Kivizsgálás

III.7.1. A panasz beérkezését követően a panasz címzettje megkezdi a panaszos ügy kivizsgálását. Ennek körében megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy feltárása és a probléma megoldása érdekében. A panasz címzettje indokolt esetben a panasz tárgyától függően más személyt, személyeket is bevonhat a panaszkezelési eljárásba, illetve szakértői véleményt kérhet az illetékes szervektől, hatóságoktól.

III.7.2. Amennyiben a panasz valós tényeken alapszik és az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos problémát fogalmaz meg, a panasz címzettje a panaszt részben vagy egészben megalapozottnak találja és orvosolja.

III.7.3. Amennyiben a panasz nem kapcsolódik az intézmény által nyújtott szolgáltatásokhoz, az ellátás minőségéhez és/vagy valótlan állításokon alapszik, a panasz címzettje a panaszt elutasíthatja.

III.7.4. A kivizsgálás során a panaszkezelő gondoskodik a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

### III.8. Panaszos ügyek nyilvántartása

III.8.1. A panaszos ügyek nyilvántartását az Ellátási egységvezetők, az Ügyviteli csoport és a Nyilvántartási Iroda végzi.

III.8.2. A telephelyeken kezelt panaszok tekintetében az Ellátási egységvezetők, valamint helyetteseik felelnek a panaszok nyilvántartásáért és a fogadóórák jegyzőkönyveinek megőrzéséért, valamint a jelen szabályzatban előírt adatok rögzítéséért a Menedék programban. Az Ellátási egységvezetők kötelesek a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezetni.

III.8.3. A központi panaszkezelés tekintetében a panaszos ügyek nyilvántartása a következőképpen történik:

III.8.4. Az Ügyviteli csoport tartja nyilván:

a) a panaszos fél, képviselő adatait,
b) a panasz tárgyát,
c) a panasz benyújtásának időpontját és módját.

III.8.5. A Nyilvántartási Iroda tartja nyilván:

a) a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását;

b) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését;
c) az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
d) a kivizsgálás során beszerzett információkat;
e) a panaszban megjelölt kérésről való döntést;
f) a panasz megválaszolásának időpontját és módját.

### III.9. Ellátottjogi képviselő

III.9.1. Az ellátottjogi képviselő – a törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében:

a) segíti az ellátottat, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
b) segít az ellátottnak, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az Igazgatónál és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
c) megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátottakat érintő jogokról,
d) a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátottat, törvényes képviselőjét
e) az Igazgatóval történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
f) intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
g) észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az Igazgatónál,
h) amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
i) a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

III.9.2. Az integrált jogvédelmi szolgálat munkatársainak, az ellátottjogi képviseletet ellátó személyeknek az elérhetőségét minden telephelyen és intézményben jól látható helyen kell kifüggeszteni.

## V. Záró rendelkezések

IV.1. A szabályzat az aláírásával lép hatályba. Rendelkezéseit a folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

IV.2. Az igazgatási referensnek kell gondoskodni arról, hogy a szabályzatban foglalt előírásokat – az 1. számú mellékletben megjelölt szervezeti egységek vezetői úján – az érintett munkatársak megismerjék és annak tényét a szabályzat 2. számú mellékletében aláírásukkal igazolják.

IV.3. A szabályzatot az igazgatási referens a BMSZKI informatikai rendszerének belső hálózatán, mindenki által elérhető helyen, az arra rendszeresített könyvtárban külön mappába helyezi el, .pdf formátumban. Az elhelyezés tényéről, a Szabályzat elérésének pontos útvonaláról az igazgatási referens a vezetők számára rendszeresített elektronikus levelezőlistán ad tájékoztatást.

IV.4. A Szabályzat eredeti, hiteles (nyomtatott formátumú, iktatott, az arra jogosult által kiadmányozott és körbélyegzővel ellátott) irattári példánya az igazgatósági titkárnál található meg.

Budapest, 2023. november 10.

Zakar Gergely
igazgató

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI
1134 Bp., Dózsa Gy. út 152.
1.

Mellékletek:
1. számú melléklet: A szabályzatot megismerni köteles szervezeti egységek
2. számú melléklet: Megismerési nyilatkozat

**1. számú melléklet**

A szabályzatot megismerni köteles szervezeti egységek

| SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE | A jelölőnégyzet jelölt, ha a szervezeti egység munkatársai kötelesek megismerni az utasítást |
|---|---|
| **IGAZGATÓ ÁLTAL IRÁNYÍTOTT SZERVEZETI EGYSÉG** | |
| Referensek | ☒ |
| Igazgató közvetlen munkatársak | ☒ |
| Belső ellenőrzés | ☒ |
| Adatvédelmi tisztviselő | ☒ |
| Ellátási egységvezetők | ☒ |
| Egészségügyi szolgálat | ☒ |
| **SZAKMAI SZERVEZETI EGYSÉG** | |
| Szakmai igazgatóhelyettes | ☒ |
| Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda | ☒ |
| Nyilvántartási Iroda | ☒ |
| Ügyfélszolgálati Iroda | ☒ |
| **ÜZEMELTETÉSI SZERVEZETI EGYSÉG** | |
| Üzemeltetési igazgatóhelyettes | ☒ |
| Műszaki Osztály | ☒ |
| Szolgáltatási Osztály | ☒ |
| Vállalkozási csoport | ☒ |
| Informatikai csoport | ☒ |
| Ügyviteli csoport | ☒ |
| **GAZDASÁGI SZERVEZETI EGYSÉG** | |
| Gazdasági igazgatóhelyettes | ☒ |
| Pénzügyi Osztály | ☒ |
| Számviteli Osztály | ☒ |
| Személy- és munkaügyi Osztály | ☒ |
| Anyag- és eszközgazdálkodási Osztály | ☒ |

**2. számú melléklet**

# MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei ***Panaszkezelési szabályzat***ában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

| Név | Beosztás | Dátum | Aláírás |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |