

## Panaszkezelési szabályzat

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 33.§ (2) bekezdés f) pontja szerint a személyes gondoskodást nyújtó ellátás esetén az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell a panaszjog gyakorlásának módjáról.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 15.§ (2) bekezdés d) pontja alapján személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közé tartoznak a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai, így a biztos kezdet gyerekház is.

A Pöttömke Biztos Kezdet Gyerekház (a továbbiakban: Gyerekház) a fenti jogszabályokra tekintettel az alábbi panaszjog gyakorlási módot alkalmazza.

Az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panaszával a Gyerekház vezetőjéhez fordulhat.

Az intézményvezető 15 napon belül írásban értesíti a panasztevőt a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a Gyerekház vezetője határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézbesítésétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz (Sátoraljaújhely Város Önkormányzata, 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 5., e-mail: [jegyzo@satoraljaujhely.hu](mailto:jegyzo@satoraljaujhely.hu) ) fordulhat jogorvoslattal

### **Záradék:**

Sátoraljaújhely Város Önkormányzat, mint fenntartó a ..... határozatával jóváhagyta a Panaszkezelési szabályzatot.