

123

---

**Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**

2096 Üröm, Iskola utca 10.

Tel: 06-20-289-8054

E-mail: [gyermekjoleti@urom.hu](mailto:gyermekjoleti@urom.hu)

## **Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat Házirendje**

**2. sz. melléklet**

## **1. A házirend célja és hatálya**

Az Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) Házirendje szabályozza a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének rendjét. A házirend vonatkozik a szolgáltatást igénybe vevőre (továbbiakban: ügyfél), a családsegítőkre és az ügyfél hozzátartozóira.

## **2. Szolgálat működési területe, címe, elérhetőségei, működésének rendje:**

**Szolgálat ellátási területe:** Üröm község közigazgatási területe.

**Szolgáltatások igénybevételének helye és elérhetősége:**

Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat, 2096 Üröm, Iskola u. 10.

E-mail: [gyermekjoleti@urom.hu](mailto:gyermekjoleti@urom.hu)

Elérhetősége: 06-20-289-8054

**A szolgálat ügyfélfogadás rendje:**

Hétfő: 13.00-16.00

Szerda: 10.00-16.00

Péntek: 8.00-12.00

**Tűz, víz, vagyonkár esetén értesítendő:** Petromán Anikó, elérhetősége: 06-20-289-8054

A szolgálat működési elvei:

- **nem lát el hatósági feladatokat**
- nyitott, ürömi lakosok **térítésmentesen** vehetik igénybe a szolgáltatásokat
- a segítő kapcsolat alapja a **kölcsönös együttműködés**
- az alapellátás **önkéntesen** vagy **hatósági intézkedés alapján elrendelt ellátás kötelező**

## **3. A szolgálat által nyújtott ellátások igénybevételének módja**

A szolgálat által nyújtott ellátást az Ürömmön lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, valamint az 1993. évi III. tv. 3. §.-ban és az 1997. évi 31. tv. 4.§.-ban foglalt személyek vehetik igénybe.

A szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

Az ügyfél és a szolgálat közötti együttműködés az együttműködési megállapodás aláírásával kezdődik és a szolgáltatás megszűnéséig tart. Az együttműködés önkéntesen az alapellátás keretein belül működik, míg a hatósági intézkedés útján elrendelt ellátás kötelező az ügyfelek részére.

Ha kiskorú érintett is van és a szülő nem vállalja önkéntesen az alapellátást, elrendelhető az ellátás kötelező igénybevétele.

Cselekvőképtelen személy esetében törvényes képviselője jár el, korlátozottan cselekvőképes személy szolgáltatás iránti igényét törvényes képviselőjének beleegyezésével jelezheti.

A szolgáltatások korra, nemre, családi állapotra, vallási hovatartozásra, társadalmi helyzetre való tekintet nélkül vehetők igénybe.

#### **4. Szolgálat célja, feladatai:**

- szociális, életvezetési, mentálhigiénés probléma esetén segítségnyújtás
- szociális területen az ügyfelek számára információnyújtás, tájékoztatás
- jogi, pszichológiai, egészségügyi szolgáltatások közvetítése az ügyfél részére
- támogatásnyújtás hivatalos ügyek intézése során (kérelmek, hivatalos iratok, igazolások beszerzése, stb.)
- szociális válsághelyzetben lévő anyák segítése
- prevenciós tevékenységek szervezése és lebonyolítása gyermekek és fiatalok részére
- adományok fogadása, osztása, közvetítése

#### **5. Szolgálat területén tartózkodó személyekre vonatkozó jogok és kötelezettségek:**

- az ügyfelek a váróhelységben, illetve az ügyfelet kísérő munkatárs jelenlétében az irodában és a csoportszobában és a mellékhelységben tartózkodhatnak
- a szolgálat munkatársai és az ügyfelek is kötelesek betartani a munka- és tűzvédelmi szabályokat és a vagyon védelmi előírásokat. Megszegésük fegyelmi felelősséget, illetve kártérítési kötelezettséget von maga után.
- az ügyfelek és a szolgálat munkatársai egyaránt kötelesek a szolgálat tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására
- a szolgálat területén alkohol és tudatmódosító szer fogyasztása tilos, illetve ezek hatása alatt álló állapotban megjelenni tilos!
- a szolgálat területén tilos a dohányzás!

#### **6. Ügyfél jogai és kötelezettségei:**

- az ügyfélnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás, a szolgáltatás igénybevételére. Emellett vannak kötelezettségei, melyek be nem tartása kizárást vonhat maga után.
- az ügyfél köteles betartani a szolgálat ügyfélfogadási rendjét
- az ügyfél köteles betartani az általános társadalmi normákat és magatartási szabályokat betartani. Nem megengedett az olyan magatartás, amely akadályozza a szolgálat dolgozóit a munkájukban.

- a sikeres együttműködés alapja a kölcsönösen zajló kommunikáció és proaktivitás
- amennyiben az ügyfél szélsőséges hangnemet enged meg magának, tájékoztatni kell magatartásának büntetőjogi következményeiről (hivatalos személy elleni erőszak) és el kell hagynia a szolgálat területét. Szükség esetén a szolgálat munkatársa rendőri segítséget kérhet.
- amennyiben az ügyfél jogi képviselővel érkezik, be kell mutatnia a képviselőre vonatkozó megbízást. Ezt követően a szolgálat munkatársa dönti el, hogy a képviselő bevonható-e a szakmai folyamatba, ha igen, milyen mértékben, illetve jelenlétére szükség van-e a segítő munka során. Döntését közölnie kell az ügyféllel és képviselőjével. A szolgálat munkatársa kérheti, hogy a segítő munka során a képviselő tartózkodjon a hozzászólásoktól. Amennyiben a képviselő ezt nem tartja be, **a képviselő jelenléte a segítő beszélgetés folyamatában megtagadható.**
- az ügyfélnek joga van a szolgáltatásra vonatkozó észrevételeit, panaszát a szolgálat vezetőjével közölni, aki 15 napon belül köteles arra érdemben reagálni. Ha nem reagál időben vagy az ügyfél nem ért egyet, ellene 8 napon belül panasszal lehet fordulni a Fenntartóhoz - Üröm Község Polgármesteréhez, Laboda Gáborhoz a [pmh@urom.hu](mailto:pmh@urom.hu) e-mail címen vagy a 2096 Üröm, Iskola u. 10. postai címen - fordulhat jogorvoslatért.  
A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi képviselő és/vagy a gyermekjogi képviselő tud támogatást nyújtani. A z ellátottjogi képviselő és a gyermekjogi képviselő elérhetősége megtalálható a [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu) linken és kifüggesztésre került a szolgálat faliújságjára.
- a szolgálat dokumentumai (Szakmai program, SZMSZ, Házirend, stb.) az ügyfélfogadási időben, illetve a szolgálat vezetőjénél elérhetők és kérésre kiadandók.
- a szolgálat helyiségeiben őrizetlenül hagyott értéktárgyakért a szolgálat nem vállal felelősséget.

#### **7. Szolgálatnál dolgozók jogai és kötelezettségei:**

- a szolgálat munkatársa a szolgálat épületét, infrastruktúráját, eszközeit és berendezéseit kizárólag a munkaköri leírásban szereplő tevékenységekre lehet használni. A szolgálat tulajdonát képező tárgyakat csak a vezető engedélyével, átadás-átvétel után lehet az épületen kívülre vinni. A szolgálat eszközeit (pl.: telefon, internet, stb.) magánjelleggel nem használhatják. Ettől eltérni csak a szolgálatvezető külön engedélyével lehet.
- káresemény esetén a problémát észlelő dolgozó haladéktalanul jelezze azt a fenntartónak/felelős vezetőjének, foglalja írásba és adja át azt a fenntartónak/felelős vezetőjének.

- baleset esetén a Munkavédelmi Szabályzat szerint kell eljárni és azonnal értesíteni kell az intézménnyel megbízási viszonyban álló tűz- és munkavédelmi szakembert, majd jegyzőkönyvet kell felvenni.
- a szolgálatba elsőként érkező és az épületet elhagyó dolgozó felelős a szolgálat ajtajának nyitására/zárására
- a szolgálat munkatársa köteles a munkavégzés során tiszta és szolid ruházatban, ápoltan megjelenni
- a kollégák kötelesek egymást tiszteletben tartva dolgozni, törekedve a másikkal való együttműködésre, szem előtt tartva a szakmai szabályokat és az általános erkölcsi normákat.
- a szolgálat munkatársai egymással és az ügyfelekkel szemben kötelesek hangsúlyt fektetni az az előítélet- és értéktételek-mentes kommunikációra. A kollégák egymás munkájára vonatkozóan észrevételeit, építő kritikaként jelezheti a másik felé.
- a szolgálat munkatársa köteles munkanapjait a jelenléti íven rögzíteni, adminisztrációs munkáját elvégezni
- a munkatársak tudomására jutott adatok és tények tárolása, kezelése és védelme érdekében az alábbi jogszabályokat kell figyelembe venni: a 2011.évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról; a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény; a gyermekek védelméről és gyámügyi 1997. évi XLVIII. törvény; Szociális Munka Etikai Kódexe.
- a szolgálat az ügyfél adatait nem közölheti mással beleegyezése nélkül, kivéve, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Bántalmazás esetén az adatok zártan kezelendők.

Üröm, 2023.04.20.

Petromán Anikó  
szolgálatvezető



### Záradék

A Házirendet a Szakmai Program mellékleteként a fenntartó Üröm Község Képviselő-testülete ..... napján ..... számú határozatával jóváhagyta.

Üröm, 2023.04.27.

Petromán Anikó  
szolgálatvezető

