

# Szakmai Program

**TÜSKEVÁRI CSALÁDSEGÍTŐ ÉS  
GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

# Tartalomjegyzék

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I Tájékoztató .....</b>                                               | <b>2</b>  |
| <b>II Működési elv.....</b>                                              | <b>3</b>  |
| 1.Jogszályi vonatkozások .....                                           | 3         |
| 2. Alapelvek.....                                                        | 4         |
| <b>III. Település (illetve az ellátott települések) bemutatása .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>IV. Az ellátottak köre .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>V.A szolgáltatások céljai, feladatai, módjai .....</b>                | <b>7</b>  |
| 1.Családsegítő Szolgálat .....                                           | 7         |
| 2.Gyermekjóléti Szolgálat.....                                           | 10        |
| <b>VI.A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei .....</b>        | <b>12</b> |
| <b>VII. Az ellátottak jogai .....</b>                                    | <b>13</b> |
| <b>VIII.A szolgáltatást végzők jogai .....</b>                           | <b>14</b> |
| <b>IX. Érdekvédelem, panaszjog.....</b>                                  | <b>15</b> |
| <b>X. Szervezeti felépítés.....</b>                                      | <b>16</b> |
| <b>XI. Mellékletek.....</b>                                              | <b>17</b> |

# I. Tájékoztató

Szakmai Program célja, hogy rögzítse a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások céljait, feladatát, igénybevételének feltételeit, működésére vonatkozó szervezeti kérdéseket

A **Tüskevári Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat** szakmai programja az általuk nyújtott szociális alapszolgáltatásra (családsegítés), és gyermekjóléti alapellátásokra (gyermekjóléti szolgáltatás) vonatkozó információkat integráltan tartalmazza.

- A szolgáltató neve: *Tüskevári Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat*
- Fenntartója, székhelye: Tüskevár Község Önkormányzata  
8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.  
Telefonszám: 88/259-101  
Faxszám: 88/259-101  
tuskevar.csaladsegito@gmail.com
- Működési terület: Tüskevár, Apácatorna, Kisberzsény, Nagypirit, Kispirit, Iszkáz, Kiscsász, Kolontár, Pusztamiske, Nagyalásony, Dabrony, Somlóvecse, Vid települések közigazgatási területe

## II. Működési elv

### 1. Jogszabályi vonatkozások:<sup>1</sup>

- 1993. évi III: törvény „A szociális igazgatásról és ellátásokról ”
- 1997. évi XXXI. törvény „A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”
- 1998. évi LXXXIV. Törvény „A családok támogatásáról”
- 223/ 1998. (XII. 30.) Korm. rendelet „ A Családok Támogatásáról szóló törvény végrehajtásáról”
- 15/ 1998. (IV. 30. ) NM rendelet „ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről”
- 149/ 1997. (IX. 10.) Korm. rendelet „ A gyámhatóságokról valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról „
- A szociális és családügyi miniszter I / 2000 (I. 7.) SZCSM rendelete „ A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1992. évi LXIII. törvény „a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról”
- 2011. évi CLXXXIX. törvény „ Magyarország helyi önkormányzatairól”

---

<sup>1</sup> net.jogtar.hu

## 2. Alapelvek:

- A nyitottság elve: szolgáltatások igénybe vétele feltételhez nem köthető. Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények *javasolhatják a kapcsolatfelvételt*, illetve a *szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek*. Kizárólag olyan szolgáltatások nyújthatók, amelyekre a kliens a szolgálat által feltárt lehetőségek közül igényt tart. Az intézmény jogosult elzárkózni a további segítségnyújtás elől, ha a kliens együttműködésre nem hajlandó.
- Az önkéntesség elve: A szolgálat klienseivel az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. A klienssel történő *együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása*.
- A személyiségi jogok védelmének elve: A Szolgálat munkatársainak tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására, kezelésére *kötelezőek az adatok védelméről* szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak. A Szolgálatot felkereső állampolgárok névtelenségét - kívánság szerint - a Szolgálat munkatársai megtartani kötelese
- Az egyenlőség elve: A Szolgálat *minden* ügyfelével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra *tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni*, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben szükséges felvilágosítást adni.
- Munkánkat nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségügyi állapotra *tekintet nélkül*, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával *végezzük*. Szakmai tevékenységünk során a *titoktartást* és az *információk felelős kezelését biztosítjuk*.

### III. Település (illetve az ellátott települések) bemutatása

#### **Tüskevár község**

Tüskevár Község Önkormányzata  
8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.  
Polgármester: Molnár Levente

Tüskevár az ország nyugati felén fekszik, Veszprém megyében.

A település lakosainak száma 2015. évi statisztikai adatok alapján 574 fő.

A lakosság mezőgazdaságból és szőlőtermelésből élt, a XIX. században malomiparáról volt híres. Jelenleg egyik legnagyobb munkáltatója az önkormányzat. Az oktatási, egészségügyi és egyéb intézményekben több mint 100 fő dolgozik.

A Közös Önkormányzati Hivatal székhelye: Tüskevár. További települései: Apácatorna, Kisberzseny, Nagypirit, Kispirit, Iszkáz, Kiscsász, Kolontár, Pusztamiske, Nagyalásony, Dabrony, Somlóvecse, Vid.

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Apácatorna</u></b><br/>Apácatorna Község<br/>Önkormányzata<br/>8477 Apácatorna Kossuth u. 18.<br/>Polgármester: Kovács Béla<br/>Lakosság: 166 fő</p> | <p><b><u>Kisberzseny</u></b><br/>Kisberzseny Község<br/>Önkormányzata<br/>8477 Kisberzseny Széchenyi u. 20.<br/>Polgármester: Ferenczy Lajos<br/>Lakosság: 86 fő</p>         | <p><b><u>Nagypirit</u></b><br/>Nagypirit Község Önkormányzata<br/>8496 Nagypirit Kossuth u. L. u. 42.<br/>Polgármester: Burján Ernő<br/>Lakosság: 250 fő</p>              |
| <p><b><u>Kispirit</u></b><br/>Kispirit Község Önkormányzata<br/>8496 Kispirit, Kossuth út 3.<br/>Polgármester: Németh Jenő<br/>Lakosság: 59 fő</p>            | <p><b><u>Iszkáz</u></b><br/>Iszkáz Község Önkormányzata<br/>8493 Iszkáz József Attila u. 3.<br/>Polgármester: Cseh József<br/>Lakosság: 348 fő</p>                           | <p><b><u>Kiscsász</u></b><br/>Kiscsász Község Önkormányzata<br/>8494 Kiscsász Kossuth L. u. 47.<br/>Polgármester: Szabó Ferenc<br/>Lakosság: 111 fő</p>                   |
| <p><b><u>Kolontár</u></b><br/>Kolontár Község Önkormányzata<br/>8468 Kolontár Kossuth u. 24.<br/>Polgármester: Tili Károly<br/>Lakosság: 679 fő</p>           | <p><b><u>Pusztamiske</u></b><br/>Pusztamiske Község<br/>Önkormányzata<br/>8455 Pusztamiske, Dózsa György<br/>utca 26.<br/>Polgármester: Poór Zoltán<br/>Lakosság: 409 fő</p> | <p><b><u>Nagyalásony</u></b><br/>Nagyalásony község<br/>Önkormányzata<br/>8484 Nagyalásony Kossuth L. u.<br/>29.<br/>Polgármester: Csöngői Gábor<br/>Lakosság: 456 fő</p> |
| <p><b><u>Dabrony</u></b><br/>Dabrony község Önkormányzata<br/>8485 Dabrony Malom u. 10.<br/>Polgármester: Kozma Sándor<br/>Lakosság: 350 fő</p>               | <p><b><u>Somlóvecse</u></b><br/>Somlóvecse község<br/>Önkormányzata<br/>8484 Somlóvecse Petőfi S. u. 28.<br/>Polgármester: Molnár Károlyné<br/>Lakosság: 66 fő</p>           | <p><b><u>Vid</u></b><br/>Vid község Önkormányzata<br/>8484 Vid Széchenyi tér 14.<br/>Polgármester: Szabó Róbert<br/>Lakosság: 129 fő</p>                                  |

## IV. Az ellátottak köre

A legtöbb ember többnyire megbirkózik az élet kihívásaival, mivel a szubjektív és a külső erőforrások természetes támogatást adnak az élet problémáinak kezelhetőségéhez, vagyis a túléléshez.

Vannak azonban olyan alkalmak, amikor ezek a természetes támaszok (családi, baráti, szomszédsági, munkahelyi kapcsolatok) összeomlanak, vagy egyáltalán nem is jönnek létre, így az ember nem képes megbirkózni az élet kihívásaival, egyedül érzi magát, s nem látja a kiutat a problémák rengetegéből. Ilyen alkalmak pedig minden ember életében adódnak, mindenki kerülhet olyan helyzetbe, amelyből nem lát kiutat.

### Az ellátottak köre kiterjed:

#### a) Családsegítő részéről:

- Tüskevár község közigazgatási területén élő 18. életévüket betöltött lakosokra.
- A Családsegítő Szolgálatot főként a 18 és 61 év közötti lakosok keresik fel. A szolgáltatást igénybe vevő személyek döntő többsége házastársi, vagy élettársi kapcsolatban él. Az ügyfelek többsége nagycsaládos, munkanélküli, szociálisan hátrányos helyzetű. Többen küzdenek különböző szenvedélybetegségekkel – drog, alkohol, játékfüggőség.

#### b) Gyermekjóléti szolgálat részéről:

- Tüskevár közigazgatási területén élő 0-18 éves gyermekek és fiatalok, valamint szüleik számára nyújtott térítésmentes szolgáltatás
- Tüskevár község közigazgatási területén élő 18. életévüket be nem töltött lakosokra. Gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenység a szükséges mértékig kiterjed az igénybevevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

### A kliensek számára biztosított ellátási szintek:

Önkéntes ellátott: ha a kliens maga kérte a segítséget, de gyermek veszélyeztettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához) Teendők: forgalmi naplóba az adatokat felvezetni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.

Önkéntes gondozott: a családban a gyermek helyzete problémás, a súlyos veszélyeztetettség határán van, a család és a gyermek rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, együttműködési készségük megfelelő, a gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása. Teendők: forgalmi naplóba bevezetni, esetenaplót vezetni, értékelést elkészíteni félévente.

## V. A szolgáltatások céljai, feladatai, módjai

A család-és gyermekjóléti szolgálat által vezetett dokumentációk:

- ✓ Forgalmi napló
- ✓ Családlátogatási napló
- ✓ Esetnapló
- ✓ Együttműködési megállapodás
- ✓ Problémajelző adatlap
- ✓ Gyermekeink védelmében elnevezésű dokumentációs és együttműködési rendszer adatlapjai

### 1. Családsegítés

#### **Kiemelt célcsoport:**

- Nehéz élethelyzetben lévő családok
- Sérült funkciójú családok
- Tartós munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek
- Több problémával küzdő családok
- Lakhatási és adósságterhekkel küzdő családok
- Ifjúsági korosztály

**A tevékenység módja:** A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a családsegítő szolgálatnál folytatott beszélgetések útján valósul meg.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:**

- internetes elérhetőség, intézményi honlap
- helyi médiák
- szórólap
- önkormányzati hirdetőtáblák

**Célja:** A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megoldása céljából nyújtott szolgáltatás.



## Feladatai:

### a) Általános segítő szolgáltatás

- ✓ Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja az egyén és a család életében jelentkező problémák okait, jelzi azt az illetékes hatóságok vagy szolgáltatást nyújtók felé.
- ✓ Ismeri és alkalmazza a szociális munka végzéséhez szükséges elméleti ismeretanyagot.
- ✓ Magatartását a kliensekkel, a munkatársakkal, munkaadóval, más szakmák képviselőivel szemben a Szociális Munkások Etikai Kódexében megfogalmazott etikai normák jellemezzék.
- ✓ Szociális információs szolgáltatást működtet az életvezetési képesség megőrzése érdekében tájékoztat a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról. Célja, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és igénybevitelükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.
- ✓ Szociális, mentálhigiénés és életvezetési tanácsadást végez.
- ✓ Segítséget nyújt gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében. Meghallgatja az egyén, család panaszát, intézkedik annak orvoslására.
- ✓ Családgondozással elősegíti családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.
- ✓ A családsegítő keretében végzett tevékenység a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

### b) Speciális segítő szolgáltatás

- ✓ A rendszeres szociális segélyben részesülő aktív korú nem foglalkoztatottak számára beilleszkedést segítő programokat biztosít.
- ✓ Az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők számára adósságkezelési tanácsadás.
- ✓ Fogycsökkenéssel élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása.

- ✓ Családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások.

### c) A családsegítő kötelezettségei:

- ✓ Kötelessége, hogy *nyomon kövesse* a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazza munkájában, a szakma szabályait betartsa.
- ✓ *Titoktartás* a szociális, az adatvédelmi törvényben és az etikai kódexben előírtak szerint.
- ✓ Napi tevékenységét köteles *megtervezni*, heti tervet készít, munkanaplót vezet az általa végzett munkáról.
- ✓ A kliensekkel *építsen ki* segítő kapcsolatot, a szociális munka eszközeivel és módszereivel alakítson ki bizalmon alapuló együttműködést.
- ✓ Klienseiről *nyilvántartást kell vezetnie*, a törvényben és rendeletben foglaltak szerint.
- ✓ Szakmai fórumokon, *továbbképzéseken* köteles *aktívan részt venni*, gyakorlatát javítsa, növelje munkahelye szolgáltatásainak színvonalát és hatékonyságát.
- ✓ Munkatársait, vezetőit *segíti* abban, hogy a családsegítő szakmai egység feladatait, magas szakmai színvonalon tudja teljesíteni. Egyaránt részt kell vállalnia az alap- vagy speciális feladatok ellátásában.
- ✓ Az ellátás tartalmáról, a családsegítés folyamán készített adatlapokról, egyéb dokumentumokról a kliens az együttműködési megállapodás keretében kap *tájékoztatást*.
- ✓ Ki kell függeszteni továbbá a *panaszjog gyakorlásának módját* az intézményben.

## Gyermekjóléti Szolgáltatás

**Célja:** a működési területén élő gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének a családban történő nevelésének elősegítése, veszélyeztetettség megelőzése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése.

### Feladatai:

- A gyermekek családban történő nevelésének elősegítése
- A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:
  - ✓ a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése
  - ✓ a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése
  - ✓ az 1997. évi XXXI. törvényben meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.
- A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében:
  - ✓ a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
  - ✓ a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében
  - ✓ az egészségügyi és a szociális ellátás- különösen a családsegítő szolgáltatás-, valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése
  - ✓ javaslat készítése a gyermek családból történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.
- Védelembé vételhez kapcsolódó szolgáltatási feladatok
- A családból kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése érdekében, illetve utógondozással kapcsolatos feladatok:
  - ✓ a családgondozás biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, továbbá a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
  - ✓ az utógondozó szociális munka biztosítása a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez

### a) **Speciális segítő szolgáltatás:**

- ✓ **Utcai és lakótelepi szociális munka:** magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásából kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.
- ✓ **Készenléti szolgálat:** a készenléti szolgálat célja a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség és/vagy tanácsadás.

### b) **Kötelezettségei:**

- ✓ Kötelessége, hogy *nyomon kövesse* a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazza munkájában, a szakma szabályait betartsa.
- ✓ *Titoktartás* a szociális, az adatvédelmi törvényben és az etikai kódexben előírtak szerint.
- ✓ Napi tevékenységét köteles *megtervezni*, heti tervet készít, munkanaplót vezet az általa végzett munkáról.
- ✓ A kliensekkel *építsen ki* segítő kapcsolatot, a szociális munka eszközeivel és módszereivel alakítson ki bizalmon alapuló együttműködést.
- ✓ Klienseiről *nyilvántartást* kell vezetnie, a törvényben és rendeletben foglaltak szerint.
- ✓ Szakmai fórumokon, *továbbképzéseken* köteles *aktívan részt venni*, gyakorlatát javítsa, növelje munkahelye szolgáltatásainak színvonalát és hatékonyságát.
- ✓ Munkatársait, vezetőit *segíti* abban, hogy a családsegítő és gyermekjóléti szakmai egység feladatait, magas szakmai színvonalon tudja teljesíteni. Egyaránt részt kell vállalnia az alap- vagy speciális feladatok ellátásában.

**A tevékenység módja:** A gyermekvédelmi a szolgáltatást igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a családsegítő szolgálatnál folytatott beszélgetések útján valósul meg.

### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:**

- Települési önkormányzatok honlapjai
- Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal honlapja
- helyi médiák
- szórólap
- önkormányzati hirdetőtáblák

## VI. A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei

A Családsegítő Szolgálat feladatait alapellátás keretében végzi, mely a családsegítő szolgáltatás önkéntes igénybevételét jelenti.

### A szolgáltatás igénybevételének módja:

- térítésmentes,
- önkéntesen igénybe vehető, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.
- a családgondozók a lehető legkörülmények között eljárva igyekeznek a hozzájuk forduló kliensek problémájának megoldásában segítséget nyújtani.
- A családsegítő szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül hatósági határozat alapján (pl. aktív korú nem foglalkoztatott személyek együttműködési kötelezettsége)

### A szolgáltatás igénybevételének megszűnése:

- a családgondozás megszűnését a család vagy a személy kéri
- a fennálló probléma megszűnik
- a család, ill. személy gondozási helye megváltozik

### Az igénybevétel feltételei:

- a Szociális törvény, illetve Gyermekvédelmi törvény által előírt kötelező feladatok és szolgáltatások ingyenesek
- egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, részvételi díj) térítési díj/hozzájárulás kérhető, mely a költségvetési gazdálkodás törvényességének biztosítása érdekében bevételezésre kerülnek az intézmény költségvetésébe

### A Családsegítő Szolgálat szorosan együttműködik:

- a házi orvosokkal
- védőnőkkel
- család- és gyermekjóléti központtal
- nevelési és oktatási intézményekkel
- települési és nemzetiségi önkormányzatokkal

- egyházakkal
- önkormányzati hivatallal
- civil szervezetekkel, rendőrséggel, helyi polgárőrséggel, karitatív szervezetekkel

## VII. Az ellátottak jogai

A szolgálat az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel

- az élethez, az emberi méltósághoz,
- a testi épséghez
- a testi-lelki egészséghez való jogra
- az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem
- figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá

A szolgáltatásainkat igénybe vevőknek joguk van a szociális helyzetüknek, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő, az intézményünk által nyújtott teljes körű ellátásra, speciális helyzetük, vagy állapotuk alapján egyéni szolgáltatás igénybevételére.

Nemüktől, faji hovatartozásuktól, nemzeti vagy etnikai kisebbséghez tartozásuktól, fogyatékoságuktól, szexuális irányultságuktól, vagyoni és egyéb helyzetüktől, tulajdonságaiktól vagy jellemzőiktől függetlenül biztosítjuk az egyenlő bánásmód követelményeinek érvényre juttatását.

Biztosítja, hogy a jogi képviselők az intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthessenek, a dolgozókhöz kérdést intézzenek.

A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény határozza meg.

A Szociális törvény alapján megilleti őket a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltóságuknak és személyiségi jogaiknak tiszteletben tartása.

## VIII. A szolgáltatást végzők jogai

### **A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó *megbecsülést* megkapják, *tiszteletben* tartsák emberi méltóságukat és *személyiségi jogaikat*, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a családgondozó illetve a gyermekjóléti szolgáltatást végző személyek.

### **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával a családsegítő munkatársaihoz fordulhat.

A családsegítő munkatársak 15 napon belül kötelesek a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben határidőben intézkedés nem történik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátott-jogi képviselő és a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az ellátást igénybe vevők számára jól látható helyen kifüggesztésre került, a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

## IX. Érdekvédelem, panaszjog

A szolgáltatást igénybevevő panasszal élhet a szolgálat családsegítő munkatársainál:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti és a gyermeki jogok sérelmére, továbbá

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében Túskevár Község Önkormányzat Képviselő-testületéhez vagy az ellátott jogi, illetőleg a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat – az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül ha:

- a családsegítő munkatársak határidőben nem intézkedik, vagy
- a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselő elérhetőségéről a szolgáltató székhelyén, valamint az ellátott önkormányzatok hirdetőtáblájára tájékoztató van kifüggesztve.



## X. Szervezeti felépítés

### Tüskevári Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

Központ: 8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.

Telefonszám: 88/259-101

Fax : 88/259-101

[tuskevar.csaladsegito@gmail.com](mailto:tuskevar.csaladsegito@gmail.com)

### Területi irodája, az ellátottak számára nyitva álló helyiségek:

#### **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Kolontár**

(Kolontár, Pusztamiske lakosai részére)

8468 Kolontár, Kossuth L. u. 24.

#### **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Iszkáz**

(Iszkáz, Kiscsősz lakosai részére)

8493 Iszkáz, József A. u. 3.

#### **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Nagypirit**

(Nagypirit, Kispirit lakosai részére)

8496 Nagypirit, Kossuth L. u. 42.

#### **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Nagyalásony**

(Nagyalásony, Dabrony, Somlóvecse, Vid lakosai részére)

8484 Nagyalásony, Kossuth L. u. 29.

## XI. Mellékletek

### EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Család és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez

#### Igénybe vevő adatai:

Név: \_\_\_\_\_ Születési név: \_\_\_\_\_  
Anyja neve: \_\_\_\_\_ Születési, hely idő: \_\_\_\_\_  
Lakóhely: \_\_\_\_\_ Telefonszám: \_\_\_\_\_

#### A Családsegítő és gyermekjóléti szolgálat munkatársának adatai:

Név, elérhetőség: \_\_\_\_\_  
Az igénybe vevő számára a Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
esetkezelést biztosít a hatékonyabb problémamegoldás érdekében.

#### Igénybe vevő által megfogalmazott problémák:

---

---

---

#### Az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok:

##### A probléma megoldásához az ellátást igénybe vevő vállalja:

1. Hatósági, intézményi és egyéb szervezetekkel a kapcsolattartást.
2. Együttműködően és aktívan részt vesz a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntéshozatalban és a problémák megoldásában.
3. Egyéb vállalások:

| Családtag neve: | Vállalt feladatok: | Határidő: |
|-----------------|--------------------|-----------|
|                 |                    |           |
|                 |                    |           |
|                 |                    |           |
|                 |                    |           |
|                 |                    |           |



A probléma megoldásához a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat munkatársa vállalja:

1. Az ellátást igénybe vevőt a kísérés- támogatás „képesse tevés” módszereinek alkalmazásával az önálló problémamegoldás képességének elsajátítására ösztönzi.
2. Tájékoztatást ad szociális, családtámogatási társadalombiztosítási foglalkoztatással és fogyatékossgal kapcsolatos ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájárulás módjáról.
3. Szociális életvezetési tanácsadást nyújt.
4. Segítséget nyújt az ellátást igénybe vevő számára az ügyintézésben.
5. Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít.
6. Rendszeres kapcsolatot tart az ellátást igénybe vevővel (családlátogatás, illetve ügyfélfogadás keretében)
7. Egyéb vállalások: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Az együttműködés módja, a folyamatba bevonandó szolgáltatók, intézmények:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**A találkozások rendszeressége:**

\_\_\_\_\_

**A segítő folyamat várható eredménye:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### **Panaszok kezelése:**

Az igénylő (vagy törvényes képviselő) panaszával a Tüskevári Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársához (8477, Tüskevár Kossuth L. u 48.) fordulhat jogorvoslásért. Amennyiben a családsegítő a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat (Tüskevár község Önkormányzata 8477 Tüskevár, Kossuth L. u 48.) jogorvoslásáért.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerült tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátott jogi képviselő segíthet.

#### **A területi ellátott jogi képviselője: Csetényi- Guba Mária**

Elérhetősége: tel: 06-20/489-9662, E-mail: [csetenyi.maria@obdk.hu](mailto:csetenyi.maria@obdk.hu) , Fogadóóra helye, ideje: (előzetes egyeztetés alapján): Székesfehérvár, Horváth István u. 16-18. H- Cs: 8:00- 14:00 óráig.

#### **A terület gyermekjogi képviselője: Makara Melinda**

Elérhetősége: tel: 06-20/489-9621, Email: [makara.melinda@obdk.hu](mailto:makara.melinda@obdk.hu), Levélezési cím: Veszprém Megyei területi Gyermekvédelmi Központ, 8200 Veszprém, Kossuth u. 10. II. em. Fogadóóra helye, ideje: Veszprém Csolnoky Ferenc Kórház, Kórház u. 1. (Igazgatósági folyosó, Jogvédő Iroda) H: 9:00- 13:00 óráig.

Aláírásunkkal igazoljuk, hogy a fenti megállapodás tartalmával egyetértünk, az abban foglaltakat betartjuk, illetve értékelés alapján módosítjuk a vállalt feladatokat:

Tüskevár, 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ellátást igénybe vevő

\_\_\_\_\_  
Családsegítő és  
Gyermekjóléti  
Szolgálat munkatársa

A segítő folyamat lezárásának időpontja: \_\_\_\_\_

2.1. sz. melléklet

Záradék:

A szakmai programot Túskevár Község Önkormányzatának Képviselő-testülete a 4/2016. (II.12.) határozatával hagyta jóvá.

Túskevár, 2016. február 12.



  
Szarka Gyula  
jegyző