

**Halásztelki Humánszolgáltató Központ  
Család- és Gyermejjóléti Szolgálat  
2314 Halásztelek, Bethlen G. u. 49.**

# **HÁZIREND**

**Halásztelek, 2017. november 26.**

### **Célja:**

A Házirend rögzíti a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybevevők jogait, kötelezettségeit, az intézmény működésrendjének szabályait. E szabályok betartásával biztosítható az intézmény munkatársai és a kliensek harmonikus és eredményes kapcsolata. Ennek elérése érdekében alapvető feltétel, hogy az intézmény munkatársai és kliensei a Házirendet megismerjék, és azt elfogadva betartsák, ezért a Házirend az Intézményben az igénybe vevők által is jól látható helyen kerül kifüggesztésre.

**Az intézmény Fenntartójának neve, címe:** Halásztelek Város Önkormányzata; 2314 Halásztelek, Kastély park 1.

**Az intézmény neve, telephely címe:** Halásztelki Humánszolgáltató Központ Család és Gyermekjóléti Szolgálat; 2314 Halásztelek, Bethlen G. u. 49.

### **Elérhetőségek:**

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

Honlap: [www.halasztelek.hu/intezmenyek/humanszolgaltato](http://www.halasztelek.hu/intezmenyek/humanszolgaltato)

Tel.: 06-24-662-770 ; 06-24-451-582

**Az intézmény működési területe:** Halásztelek város közigazgatási területe.

### **Nyitvatartási rend:**

Az intézményben jól látható, frekventált helyen értesítjük ügyfeleinket az ügyfélfogadás rendjéről.

Ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 13.00 - 18.00

Kedd: 7.30 - 16.00

Szerda: 7.30 - 16.30

Csütörtök: 7.00 - 15.30

Péntek: 7.30 - 12.00

**Szakmai támogatásunkat és gyermekjóléti központ Gyvt. által meghatározott feladatait a Szigetszentmiklós Család- és Gyermekjóléti Központ látja el.**

Elérhetőségük: 2310 Szigetszentmiklós Losonczi u. 9.

Tel./fax: 06-24/443-367

E-mail: [csskszigetszentmiklos@gmail.com](mailto:csskszigetszentmiklos@gmail.com)

### **A szolgáltatások igénybevételi módja és lehetőségei:**

- önkéntesen
- észlelő – és jelzőrendszeren keresztül
- együttműködési kötelezettség alapján

A család és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele önkéntes.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás igénylése során az önként érkező klienseket az ügyeletes családsegítő munkatárs fogadja, aki meghallgatja panaszát, és tájékoztatja a segítő folyamat további menetéről.

### **Szolgáltatásaink:**

- gyermekjóléti szolgáltatás
- házi segítségnyújtás
- szociális étkeztetés

### **Közvetített szolgáltatásaink, melyek a gyermekjóléti központban érhetőek el:**

A szolgáltatások és tanácsadások ingyenesek. Időpont egyeztetésben intézményünk családsegítői nyújtanak segítséget.

- **Jogi tanácsadás**
- **Pszichológiai tanácsadás**
- **Kapcsolatügyelet, mediáció**
- **Fejlesztőpedagógus**

### **Az ellátást igénybe vevők jogai**

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.
- A klient megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartása. A személyes gondoskodás biztosítása során ezért fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - az igénybevevő környezetére csak a szükséges mértékig kiterjedően – tevékenykedjünk, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek, a hozzánk forduló segítségkérők minden adatát titkosan, a személyiségi jogok betartásával kezeljük.
- Az igénylőnek joga van a vele kapcsolatos iratokba betekinteni, azokról fénymásolatokat készíteni, de a családsegítők saját feljegyzéseibe nincs betekintési joga.
- A családgondozó a hozzá forduló személy problémájának megoldása során köteles udvariasan, megkülönböztetés nélkül, legjobb tudásának és képességének megfelelő módon eljárni, felvilágosítást adni.

### **Eljárás panasz esetén**

- Amennyiben a kliens és a segítő közötti viszony oly mértékben megromlik, hogy az a további sikeres együttműködést veszélyezteti, a kliensnek joga van másik munkatársat kérni.
- A kliensek munkatársakkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszukat írásban az intézményvezetőnek terjeszthetik elő, aki a panaszt mindkét fél /lehetőleg együttes/ meghallgatásával, szükség esetén az iratanyag ellenőrzésével vizsgálja ki és hozza meg döntését 15 napon belül. Amennyiben a kliens a válasszal nem elégedett vagy az intézkedéssel nem ért egyet, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.
- Amennyiben a panasszal forduló nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét vagy az ellátottjogi / gyermekjogi képviselőt.
- Az ellátottjogi képviselő a kliensnek nyújt segítséget jogai gyakorlásában.
- A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek törvényben meghatározott védelmét, valamint segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében.
- Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, ügyfélfogadási rendje jól látható módon a váróban lett kifüggesztve.

### **A szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségei:**

- Az ügyfélfogadási idő, pontos betartása.
- Ügyfeleink az ügyfélváróban várakozhatnak, az intézmény egyéb területein csak engedéllyel, valamint munkatársaink jelenlétében tartózkodhatnak.
- Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás.
- A szolgáltatást igénybe vevő ittas vagy bódult állapotban nem tartózkodhat az intézményben, a segítő folyamat alapfeltétele, hogy értelmi képességeinek teljes tudatában legyen.
- Tilos minden olyan magatartás, amely az intézmény dolgozóit a munkájukban akadályozza!
- A szolgáltatást igénybe vevő köteles az általános társadalmi normákat, illetve viselkedési, magatartási szabályokat betartani.
- Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
- Őrizetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.

### **A szolgáltatás igénybevételéből átmenetileg kizárja magát, aki:**

- Olyan fokú ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet.

- Az intézményben szándékosan személy és dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el.
- Nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival.
- Viselkedésével akadályozza az intézmény munkáját.
- Várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi klienst.

#### **A szociális szolgáltatást végző 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.
- A családsegítő munkakört betöltő személy közfeladatot ellátó személynek minősül. Ha az ügyfél az ügyében eljáró munkatárssal szemben agresszív magatartást tanúsít, vagy alkoholos befolyásoltság alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás - más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható.

#### **A szolgáltatás megszűnésének esetei:**

##### 1. Intézmény általi megszüntetés:

- a szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnése,
- illetékesség megszűnése,
- önkormányzati határozat alapján,
- az igénybevevő halálával.

##### 2. A szolgáltatást igénybevevő általi megszüntetés:

- a megállapodásban meghatározott időtartam lejárt,
- egyoldalú felmondás a szolgáltatást igénybevevő részéről,
- a szolgáltatást igénybevevő elköltözésével

#### **Egyéb rendelkezések**

- Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.
- Az intézmény minden dolgozója és a kliensek kötelesek betartani a munka-és tűzvédelmi szabályokat és a vagyonvédelmi előírásokat.
- A házirend betartása és betartatása minden dolgozó és kliens erkölcsi és anyagi felelősség melletti kötelessége.
- A házirendben nem szabályozott kérdésekben úgy kell eljárni, hogy az az egyéni érdekek sérelme nélkül igazodjék az általános erkölcsi, jogi és társadalmi normákhoz.

Halásztelek, 2017. 11. 26.



Intézményvezető