

**Útkeresés Segítő Szolgálat**  
**Család- és Gyermekjóléti Központ**  
**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**  
**Szolgáltatási rend**

Az intézményt Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata az 1997. évi XXXI. törvény, az 1993. évi III. törvény, és a hozzá kapcsolódó végrehajtási rendeletek, valamint a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete alapján működteti.

Az intézmény működési rendjét a Szervezeti és Működési Szabályzat, szakmai tevékenységét Szakmai program, és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint végzi.

**1. Az intézmény ellátási területe:**

Család- és Gyermekjóléti Központ: Dunaújváros Járás települései / *Dunaújváros, Rácalmás Kulcs, Nagyvenyim, Perkáta, Besnyő, Beloianisz, Ivánca, Adony, Nagykarácsony, Előszállás, Daruszentmiklós, Kisapostag, Baracs, Pusztaszabolcs, Mezőfalva*

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat: Dunaújváros közigazgatási területe

**2. Az intézmény nyitvatartási/ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő:	8.00- 16.00
Kedd:	nincs ügyfélfogadás
Szerda:	8.00-18-00
Csütörtök:	8.00-16.00
Péntek:	8.00-15.30

**3. Az intézmény által nyújtott ellátások igénybevételének módja:**

- önkéntesen /együtműködési megállapodás alapján/
- észlelő- és jelzőrendszer jelzése által
- együtműködési kötelezettség alapján /hatósági kötelezés alapján/

**4. Az intézmény szolgáltatásai:**

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

A gyermekjóléti szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. A szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörében:**

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- tájékoztatást nyújt, és információs adatokat gyűjt,

- szociális segítő tevékenységet végez,
- segíti és szervezi a szociális ellátásokhoz való hozzájutást,
- közreműködik hivatalos ügyek intézésében,
- programokat, szolgáltatásokat működtet a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére,
- együttműködik a család és gyermekjóléti központtal,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
- felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.

### Család- és Gyermekjóléti Központ:

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § bekezdése szerinti általános szolgálati feladatain túl

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

- utcai és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve, a Gyvt. 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,
- ha a helyi viszonyok azt indokolják – kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot ( Tel.: +36 20-387-2059),
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát;
- ellátottjainak fejlesztő pedagógiai, gyógypedagógiai ellátást biztosít.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét
- javaslatot készít a veszélyeztettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére

- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
- utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a Gyvt. 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít;
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes.

### **5. A szolgáltatást igénybevevők alapvető jogai:**

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból.

Az intézményben dolgozó munkatársak nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amely azt a látszatot kelti, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatásokért külön anyagi juttatást vagy egyéb előnyt várnak el.

Az ellátottat megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titoktartás. A szolgáltatást igénylő adataihoz, csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

A kliens élethelyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.

Az intézmény adatkezelés, adattovábbítás területén a jogszabályi előírások szerint. (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) köteles eljárni.

A közérdekű adatszolgáltatásról szintén a fenti törvény rendelkezik.

A szolgáltatást igénybevevő az adatokat tartalmazó dokumentumról vagy dokumentumrészről, annak tárolási módjától függetlenül az igénylő másolatot kaphat.

Az intézmény az adatingénylés teljesítéséért – az azzal kapcsolatban felmerült költség mértékéig terjedően – költségtérítést állapíthat meg, amelynek összegéről az igénylőt az igény teljesítését megelőzően tájékoztatni kell.

A költséget az intézményben alkalmazott önköltség számítási szabályok szerint kell meghatározni.

### **6. Az intézményben tartózkodás szabályai:**

Az ellátást igénybe vevőknek tiszteletben kell tartani a szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát, személyiségi jogait.

Az intézmény dolgozóival szemben agresszív magatartás tanúsítása, a dolgozók szidalmazása, fenyegetése nem megengedett.

Az intézmény területén alkoholt fogyasztani és alkoholos állapotban megjelenni tilos.

Az intézmény területén tilos a dohányzás.

A kliensek az intézmény vagyonában okozott kárt a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kötelesek megtéríteni.

### Egyéb rendelkezések

A kliensek az alábbi helyiségekben tartózkodhatnak:

- ügyfélváró
- interjú szoba
- közösségi helyiségek
- mellékhelyiségek
- udvar /rendezvények alkalmával/

Az intézmény egyéb területeire kliens csak engedéllyel léphet be. Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.

Az intézmény területén felügyelet nélkül hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

### **7. Az intézmény alkalmazottjára vonatkozó szabályok:**

Az intézmény vezetője gondoskodik a dolgozó foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesüléséről és az ellátottak személyiségi jogai tiszteletben tartásáról.

A dolgozó nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti, a házirendet sérti. Köteles a házirendet betartani és betartatni.

Az intézmény dolgozójának titoktartási kötelezettsége van.

A dolgozóknak a munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem lehet.

Az intézményben dolgozó, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartamai alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A dolgozónak kötelessége a munkavégzés során óvni és védelmezni az intézmény vagyonát. Az intézmény tárgyi eszközeiben okozott károkért a munkatársak a Munka Törvénykönyve, a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény, valamint Polgári Törvénykönyv szerint tartoznak felelősséggel.

Az intézményben dolgozó szakemberek (családsegítő, esetmenedzser, asszisztens, stb.) közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

### **8. Szolgáltatások megtagadása:**

Az intézmény munkatársainak meg kell tagadni azon tevékenységre (szolgáltatásra) vonatkozó felkérést, amely jogszabályba vagy a jó erkölcsbe ütközik.

A szolgáltatások nyújtása megtagadható, ha az igénybevevő a Házirendet megsérti.

Az intézmény alkalmazottja, csupán azért, mert őt az ügyfél – a testi szenvedései által okozott ingerlékenysége, illetve szociális helyzetének természete miatt – szóban megsértette, nem tagadhatja meg a gondozási szolgáltatások teljesítését, viszont személyiségi jogainak megsértése miatt a törvényes eszközöket igénybe veheti.

Ha az Ügyfél az intézmény eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást (verbális is) tanúsít, alkohol vagy drog befolyása alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás – más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható. Továbbá a kliens felszólítható az épület haladéktalan elhagyására.

**9. A szolgáltatást igénybe vevők panaszaikkal, észrevételeikkel az alábbi szervekhez fordulhatnak:**

Útkeresés Segítő Szolgálat  
Intézményvezető: Mészárosné Libor Ágnes  
2400 Dunaújváros Bartók Béla u. 6/B.  
Tel. +36 25 510-100  
E-mail: utkereses.vezeto@gmail.com

Intézmény fenntartója: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata  
A panasz benyújtása: DMVJ Polgármesteri Hivatala Humán Szolgáltatási Osztály  
Cím: 2400 Dunaújváros, Városháza tér 1.

Gyermekjogi képviselő elérhetőségének közzétételéről az intézményvezető köteles gondoskodni.

Dunaújváros, 2020. december 16.

  
  
Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető

