

**Isaszeg Város Önkormányzat  
Képviselő-testülete**

**Kivonat**

a Képviselő-testület 2023. december 21-én megtartott  
nyílt üléséről

**235/2023. (XII.21.) Kt. határozat:**

Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a határozat mellékletét képező Isaszegi Humánszolgáltató Központ Család- és Gyermekejélési Szolgálat Házi rendjét.

**Határidő:** azonnal

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

Isaszeg, 2023. december 21.

Tóthné Pervai Katalin s.k.  
jegyző

Hatvani Miklós s.k.  
polgármester

A kivonat hitelül:

Isaszeg, 2023. december 21.



*Szalárdyné Szalma Szilvia*  
Szalárdyné Szalma Szilvia  
jegyzőkönyvvezető

HÁZIREND  
ISASZEGI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT  
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Házi rend rögzíti a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybevevők jogait, kötelezettségeit, az intézmény működésrendjének szabályait. E szabályok betartásával biztosítható az intézmény munkatársai és az ügyfelek harmonikus és eredményes kapcsolata. Ennek elérése érdekében alapvető feltétel, hogy az intézmény munkatársai és az ügyfelek a Házi rendet megismerje és azt elfogadva betartsa, ezért a Házi rend jól látható helyen kerül kifüggesztésre.

Az intézmény neve, címe: Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató)  
2117 Isaszeg Móricz Zs. u. 16.  
Telefon: 06 28 494 042; 06 28 362 531  
e-mail: csaladsegito@isaszeg.hu

Az intézmény fenntartója: Isaszeg Város Önkormányzata

Az intézmény működési területe: Isaszeg közigazgatási területe.

A Humánszolgáltató, és a Család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybevételére Isaszeg területén élő állandó vagy ideiglenes lakhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyek jogosultak.

Nyitvatartási rend

Humánszolgáltató ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

Család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

Az ügyfélfogadás előzetes időpont egyeztetés szerint történik.

Krizishelyzet esetén a családsegítők telefonon, vagy személyesen, de esetleges várakozás után tudnak segítséget nyújtani.

Az intézmény a zárva tartásáról tájékoztatni köteles az ügyfeleket.

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 ügyfeleket az ügyeletes családsegítő munkatárs fogadja, aki meghallgatja panaszát, és tájékoztatja a segítő folyamat további menetéről.

Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével (pl.: telefonálás, fénymásolás) az intézmény szolgáltatásait egyébként is igénybe vevő ügyfelek indokolt esetben élhetnek.

Pszichológiai tanácsadás, előzetesen egyeztetett időpontban biztosított a Humánszolgáltatóban. A szolgáltatást a Gödöllői Forrás Szociális Segítő és Gyermejjóléti Központ, valamint a Pest Vármegyei Pedagógiai szakszolgálat Gödöllői tagintézete az általa foglalkoztatott munkatársaival biztosítja.

Felnőttek ellátását a Humánszolgáltató által megbízással foglalkoztatott pszichológus végzi.

Pszichológus: Molnár Szilvia

A szolgáltatás és tanácsadás térítésmentes!

### **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.
- Az ügyfelet 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 családgondozók saját feljegyzéseibe nincs betekintési joga.
- A személyes gondoskodást nyújtó intézményekben foglalkoztatott személy, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója (Ptk. 685. §. b.) pontja) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
- 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**

- Ha az ügyfél és a segítő közötti viszony oly mértékben megromlik, hogy az a további sikeres együttműködést veszélyezteti, az ügyfélnek joga van másik munkatársat kérni.
- Az ügyfelek 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 az ügyfél 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 az ügyfélnek 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 épületben csak engedéllyel, valamint munkatársaink jelenlétében tartózkodhatnak, az udvaron lévő játszóteret nyitvatartási időben használhatják a szülők engedélyével és felelőségére.
- 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 lehessen;
  - az intézményben szándékosan személy és berendezés 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 ügyfelet.

#### 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 igénybe vevő más szakmai csoporthoz, vagy intézményhez kerül.

Egyéb rendelkezések

- Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.
- Az intézmény minden dolgozója és az ügyfelek kötelesek betartani a munka - és tűzvédelmi szabályokat és a vagyonvédelmi előírásokat.
- A házirend betartása és betartatása minden dolgozó és ügyfél 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.

Jelen Házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni!

Isaszeg, 2023. október 16.

Bilász Jánosné  
intézményvezető

A fenntartó a Házirendet a ..... számú határozatával elfogadta.