



Siófok Város Gondozási Központja
Harmatcsepp Család- és Gyermejjóléti Szolgálat
8600 Siófok, Koch R. u. 11.
Tel.: 06 20 498 14 35

Házirend

Siófok Város Gondozási Központja
***Harmatcsepp* Család – és Gyermejjóléti Szolgálat**

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I. Általános rendelkezések.....	3
1.1. A házirend célja.....	3
1.2. A házirend hatálya	3
II. Az intézmény adatai, elérhetősége, ügyfélfogadás rendje.....	3
III. Az intézmény szolgáltatásai	4
IV. A szolgáltatások igénybevétele, az ellátottak köre	4
V. Az ellátást igénybe vevők jogai	5
VI. Az ellátást igénybe vevők kötelezettségei	5
VII. A szolgáltatást végzők jogai	6
VIII. Általános szabályok	6
IX. Adatvédelem és adatkezelés.....	7
X. Az ellátás megszűnésének esetei.....	7
XI. Eljárás panasz esetén.....	7
11.1. Ellátottjogi képviselő.....	7
11.2. Gyermejjogi képviselő	8
XII. Tűzbiztonság.....	8
XIII. Kártérítési kötelezettség	8
XIV. Az intézmény alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre.....	8
XV. Záradék.....	8

I. Általános rendelkezések

A **Házirend** a *Harmatcsepp* Család-és Gyermekjóléti Szolgálat vonatkozásában a szolgáltatások körét, főbb magatartási szabályok betartását, az épület és berendezéseinek védelmét, illetve a rendeltetésszerű használatát szolgálja.

Szabályainak betartása az ellátást igénybe vevőkre és az intézmény munkavállalóira, látogatóira nézve egyaránt kötelező. A házirendben nem szabályozott kérdésekben úgy kell eljárni, hogy az az egyéni érdekek sérelme nélkül igazodjék az általános etikai, jogi és társadalmi normákhoz.

A Házirend

- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I.7) SzCsM rendelet
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti intézmények szakmai feladatairól szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet alapján készült.

1.1. A házirend célja:

Célja, hogy meghatározza a *Harmatcsepp* Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatások körét, az ellátást igénybe vevők jogait és kötelezettségeit, a szolgáltatást nyújtók jogait, alapvető viselkedési normákat, az intézmény működésének rendjére vonatkozó szabályokat, melyek a szolgáltatói tevékenység magas színvonalon történő végzése érdekében elengedhetetlenek. További célja, hogy mindezek által biztosítsa az intézményegységben a zavartalan szakmai munkát, a szolgáltatásokat igénybe vevők és a dolgozók biztonságát és jogaik védelmét.

Ezen szabályok betartása elengedhetetlen a Szolgálat munkatársai és az ügyfelek közötti harmonikus, együttműködésen alapuló és eredményes kapcsolat kialakításához és fenntartásához.

A házirend megismerése és elfogadása az intézmény munkatársai, az ellátást igénybe vevők és a látogatók részéről alapvető követelmény. Ennek biztosítása érdekében a házirend az intézmény területén jól látható helyen, a váróhelyiségben került kihelyezésre.

1.2. A házirend hatálya:

A házirend hatálya kiterjed az intézmény szolgáltatásait, ellátásait igénybe vevőkre, az intézmény alkalmazottjaira, az intézményben tartózkodó valamennyi személyre.

II. Az intézmény adatai, elérhetősége, ügyfélfogadás rendje

A *Harmatcsepp* Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Siófok Város Gondozási Központjához tartozó külön szakmai egység, mely szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

A szolgáltatás címe: 8600, Siófok, Koch R. u. 11.

Telefonos elérhetőség: 06 20 498 1435

e-mail: harmatcseppcsaladsegito.siofok@gmail.com

Nyitva tartás:

hétfőtől csütörtökig: 7.30 - 16.00

pénteken: 7.30-13.30

A szolgálat ügyfélfogadási rendje:

Siófok:

8600 Siófok, Koch R. u. 11.

Hétfő: 7.30-16.00

Kedd: nincs ügyfélfogadás

Szerda: 7.30-16.00

Csütörtök: 7.30-16.00

Péntek: 7.30-13.30

Balatonvilágos:

8171 Balatonvilágos, Csók István Sétány 38.

Hétfő: 8.00-12.00

Siójut:

8652 Siójut, Kossuth Lajos u. 14.

Csütörtök: 8.00-12.00

III. Az intézmény szolgáltatásai

- A család- és gyermekjóléti szolgálat biztosítja a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését. Családgondozást végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében.
- A munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt. Kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.
- A gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról nyújt tájékoztatás, segíti a támogatásokhoz való hozzájutást. Segíti a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezését. A szabadidő hasznos eltöltése céljából szabadidős programokat szervez, segíti a hivatalos ügyek intézését. A családok segítése érdekében, továbbá a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszert működtet. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett családgondozással elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést.

IV. A szolgáltatások igénybevétele, az ellátottak köre

- Az ellátások igénybevétele az 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) alapján önkéntes. Az igénybevétel az 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) alapján is önkéntes, de bizonyos esetekben a hatóság előírhatja a szolgálattal való kötelező együttműködést is. A kliens, illetve törvényes képviselője csak törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

- A szolgálat szolgáltatásainak igénybevételére Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal (Siófok, Balatonvilágos, Siójut) területén élő állandó vagy ideiglenes lakhellyel, tartózkodási hellyel rendelkező, illetve itt életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és családtagjaik jogosultak.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatási térítésmentesen igénybe vehetőek.
- A szolgáltatás igénybevétele nem érkezési sorrendben történik, azt az ügyfelek családsegítője határozza meg, előzetes egyeztetés során, kivételt képez a krízishelyzet.

V. 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 ellátást igénybe vevő személyt megilleti a személyes adatainak védelméhez, valamint a magánélethez való jog. Az intézmény kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a szolgáltatásnyújtás az igénybe vevő érdekeit szem előtt tartva, más személyek személyiségi jogainak sérelme nélkül, kizárólag a szükséges mértékben terjedjen ki az érintett környezetére. Az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogainak tiszteletben tartása alapelveként érvényesül. A Szolgálathoz forduló ügyfelek valamennyi személyes adata bizalmasan, az adatvédelemre és a személyiségi jogok védelmére vonatkozó hatályos jogszabályok teljes körű betartásával kerül kezelésre.
- Munkatársainkat ugyan titoktartási kötelezettség terheli, azonban kivételt képez a kiskorú veszélyeztetettségének oly mértéke (pl.: ami kimeríti a bűncselekmény fogalmát), mely a gyermek testi, lelki, erkölcsi fejlődését akadályozza. Ilyen esetben a szakembereknek jelzési kötelezettségük van a hatóság felé.
- A családsegítő a hozzá forduló személy problémájának megoldása során köteles udvariasan, megkülönböztetés nélkül, legjobb tudásának és képességének megfelelő módon eljárni, felvilágosítást adni, tájékoztatást nyújtani.
- A kliensnek joga van a méltósága tiszteletben tartásához, a diszkriminációmentes bánásmódhoz.
- Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, ügyfélfogadási rendje jól látható módon a váróhelyiségben került kifüggesztésre.

VI. Az ellátást igénybe vevők kötelezettségei

- Az ügyfélfogadási idő pontos betartása.
- Ügyfeleink az ügyfélváróban várakozhatnak, az épületben kizárólag engedéllyel, munkatársaink jelenlétében tartózkodhatnak.
- Az intézmény teljes területén, tilos a dohányzás!
- Az igénybe vevőknek ügyelniük kell arra, hogy magatartásukkal, tevékenységeikkel az intézmény rendjét és környezetét ne zavarják.
- Tilos minden olyan magatartás, amely az intézmény dolgozóit a munkájukban akadályozza!
- A szolgáltatást igénybe vevő nem tanúsíthat antiszociális magatartást sem más igénybe vevővel, sem a szolgálat munkatársaival szemben, köteles az általános társadalmi normákat, illetve viselkedési, magatartási szabályokat betartani.
- Az intézmény területéről intézményi tulajdont kivinni tilos!
- Az igénybe vevő alkohol, drog, vagy egyéb szer által erősen befolyásolt, másokra veszélyes állapotban nem tartózkodhat az intézményben, mivel a segítő folyamat alapfeltétele, hogy értelmi képességeinek teljes tudatában kell legyen.
- Szeszkes italt, bódulatkeltő anyagot, életet, testi épséget és egészséget veszélyeztető

- eszközt az intézménybe hozni szigorúan tilos!
- Az ellátott nem tarthat magánál olyan tárgyakat, amely ön maga, illetve mások életét, testi épségét veszélyezteti, kést (pl. ütő-, vágó-, szúróeszköz, vadásztőr, rugós kés, lőfegyver, légfegyver stb.). Szabálysértési, vagy büntetőjogi eljárást von maga után!
 - 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;
 - fenyegető magatartást tanúsít (verbális, fizikai);
 - viselkedésével akadályozza az intézmény munkáját;
 - várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi ügyfelet, munkatársakat.

VII. A szolgáltatást végzők jogai

Az intézményben foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat. A hatályos jogszabályok értelmében a szolgálat munkatársai közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek. Ha az ügyfél, vagy kísérelője az eljáró munkatárssal szemben bármilyen erőszakos megnyilvánulást tanúsít (szóbeli, vagy fizikai tettelegesség), illetve tudatmódosító szer hatása alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás – más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható, rendőri intézkedést vonhat maga után. A segítő elvárja az ügyféltől a kulturált viselkedést, a tisztelet megadását, az agresszív magatartás mellőzését.

VIII. Általános szabályok

- A szolgáltatásokat igénybe vevőknek és a munkavállalónak az egymáshoz való viszonya a személyiség alapvető tiszteletére épül. Elvárás a kölcsönös udvariasság, megértés, tolerancia.
- Az intézmény munkavállalói kötelesek munkakörükből és hivatásukból adódóan figyelmes, udvarias magatartást tanúsítani.
- Az intézmény által nyújtott valamennyi szolgáltatás igénylésekor az ügyfeleknek szükséges a szociális asszisztensnél jelentkezni, aki továbbirányítja a megfelelő szakemberhez.
- Az intézménybe érkezőknek az épületen belül telefonnal, vagy más hang- és képrögzítésre alkalmas eszközzel felvételt, fotót készíteni a szolgálatvezető előzetes írásbeli engedély kérése és az engedély megadása nélkül tilos! Engedélyt a szolgálatvezető írásban adhat.
- A szolgáltatást igénybe vevők, a megjelent hozzátartozók, illetve az intézményegységbe érkező személyek, szervezet képviselői is kötelesek a házirendben foglaltakat betartani, a berendezési tárgyakat rendeltetésük szerint használni.
- A munkavállalók az ellátottaktól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhatnak el és nem nyújthatnak kölcsön formájában sem. A segítő és kliens közötti (haszonszerzésen alapuló) üzlet is kizárt.

IX. Adatvédelem és adatkezelés

- Az Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztató az intézményben jól látható és mindenki számára elérhető helyen található kifüggesztve az adatvédelmi tisztségviselő elérhetőségével együtt. A család-és gyermekjóléti szolgálatok adatkezelését a GDPR, a 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény szigorúan szabályozza.
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet értelmében a jogszabály meghatározza az alapvető nyilvántartási és jelentési kötelezettségeket.
- A családsegítők titoktartási kötelezettsége és a kliensek személyes adatainak védelme a hatályos jogszabályok szerint történik.

X. Az ellátás megszűnésének esetei

- Intézmény általi megszüntetés:
 - a szolgáltatás jogutód nélküli megszűnése esetén
 - illetékesség megszűnése esetén
 - megvalósult szolgáltatás esetén
 - együttműködés hiányában – amennyiben nem merül fel kiskorú súlyos veszélyeztetése
 - az igénybe vevő halálával
- Igénybe vevő általi megszüntetés:
 - egyoldalú felmondás a szolgáltatást igénybe vevő részéről
 - a szolgáltatást igénybe vevő más szakmai csoporthoz, vagy intézményhez kerül

XI. Eljárás panasz esetén

Amennyiben az ellátást igénybe vevő a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban panaszt kíván tenni, azt elsődlegesen a *Harmatcsepp* Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjénél teheti meg. A Szolgálat vezetője a panaszt az érintett felek meghallgatásával, valamint – szükség esetén – az ügyben keletkezett iratanyag áttekintésével vizsgálja. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevő részére írásbeli tájékoztatást ad, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül.

Amennyiben a panaszos a meghozott intézkedéssel vagy a tájékoztatás tartalmával nem ért egyet, úgy a döntés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásban jogorvoslati kérelmet nyújthat be a Siófok Város Gondozási Központja intézményvezetőjéhez. A beérkezett panaszt az intézményvezető 15 napon belül vizsgálja és annak eredményéről írásban tájékoztatja a panasztevőt. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, Siófok Város Önkormányzata Jegyzőjéhez 8600 Siófok, Fő tér 1. sz. fordulhat jogorvoslattal.

11.1. Ellátottjogi képviselő:

Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetőségei az intézményben mindenki számára jól látható helyen került kifüggesztésre. A munkavállalók kötelesek tájékoztatást adni az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről és hatásköréről.

11.2. Gyermekjogi képviselő:

Gyermekjogi képviselő neve, elérhetőségei az intézményben mindenki számára jól látható helyen került kifüggesztésre. A munkavállalók kötelesek tájékoztatást adni a gyermekjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről és hatásköréről.

XII. Tűzbiztonság

Dohányozni az épületben szigorúan tilos. A szolgáltatást igénybe vevők és a munkavállalók kötelesek figyelemmel lenni a nemdohányzó személyekre, valamint betartani munka - és tűzvédelmi szabályokat és a vagyónvédelmi előírásokat.

XIII. Kártérítési kötelezettség

Az intézményben és annak területén található berendezési tárgyak, eszközök, gépek az intézmény tulajdonát képezik. A rendeltetésszerű használat során elhasználódott tárgyakat az intézményvezető engedélyével lehet cserélni. Bármilyen gondatlanságból, szándékosságból, lopás által keletkezett károkozás esetén az okozott kárt a károkozó köteles megtéríteni. Szándékosnak kell tekinteni az agresszív magatartásból eredő, illetve alkohol, drog és más tudatmódosítószer hatása alatt álló károkozást.

XIV. Az intézmény alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre és térítési díja

Az intézmény által nyújtott valamennyi szolgáltatás és program térítésmentesen vehető igénybe. Térítésköteles szolgáltatást és programot nem nyújt az intézményegység.

Siófok, 2026. június 5.

Csrefkó Marianna
intézményvezető

XV. Záradék

Siófok Város Önkormányzatának Képviselő-testülete Siófok Város Gondozási Központja *Harmatcsepp* Család és-Gyermekjóléti Szolgálat Házirendjét a _____ számú határozatával jóváhagyta.