

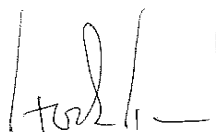
Sopron és Környéke

**Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézet**

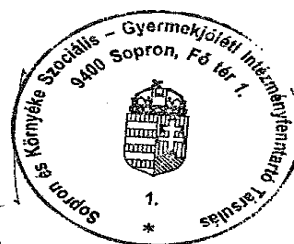
**Családsegítő Szolgálat**

A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetének Háziarendjét Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa a 15/2014. (IV. 30.) TT. számú határozatával fogadta el.

Sopron, 2014. április 30.



Dr. Fodor Tamás  
Társulási Tanács elnöke



**A Szolgáltatási rend célja, hogy meghatározza a Családsegítő Szolgálat által nyújtott szociális szolgáltatások igénybevétele céljából az intézményt felkereső személyek magatartását és azokat az alapvető szabályokat, melyek a szolgáltatói tevékenység magas színvonalon történő végzése érdekében elengedhetetlenek. Továbbá előírja a szolgáltatás által biztosított berendezési tárgyak és technikai eszközök állagának megőrzésére, rendeltetésszerű használatára, illetve más szabályokban nem rögzített követelmények betartását.**

A Szolgáltatási rend előírásai nyilvánosak, egy-egy példánya megtekinthető:

- kifüggesztve az intézmény ügyfélvárójában
- a szolgálatvezetőnél

## **I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

**A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Családsegítő Szolgáltatásának szolgáltatásait Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Társulás közigazgatási területén élő személyek vehetik igénybe önkéntesen és térítésmentesen.**

1. A segítséget kérő elfogadja, és tudomásul veszi a jelen dokumentumban meghatározott szabályokat, feltételeket.

2. A szociális munka folyamatában részt vevők adatait a mindenkor hatályos törvények, valamint az adatvédelmi biztos ajánlásai szerint a munkatársak bizalmasan és felelősen kezelik az igénybevevő személyes adatainak védelme érdekében. A rendszerben tárolt bizalmas információkat harmadik személy részére csak a kliens jóváhagyása esetén adhatja ki a segítő.

3. Az intézmény területén minden ügyfélre kötelező érvényű a rend és a tisztaság megtartása, alapvető elvárás mások tiszteletben tartása, a kultúrált viselkedés, valamint a testi higiénia.

4. Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Családsegítő Szolgáltatásának dolgozói nem vállalnak felelősséget a személyekben vagy anyagi értékekben keletkezett károkért, amennyiben azok a Szolgáltatási rend be nem tartásából ill. a segítséget kérők felelőtlen magatartásából erednek, valamint az elveszett, eltulajdonított tárgyakért, eszközökért.

**5. Az intézményből hívást kezdeményezni (vezetékes telefonkészülékről) sem hivatalos, sem magán ügyben – kizárólag segélyhívás esetén (mentő, rendőrség, tűzoltóság) - 2011. március 1-től az intézkedés visszavonásáig nincs lehetőség.**

## II. ÜGYFÉLFOGADÁSI REND

A Sopron és Környéke Család- és Gyermejkölési Ellátás Intézete Családsegítő Szolgálatának szolgáltatásai kizárólag az intézmény nyitvatartási idejében, ezen belül különböző ügyfélfogadási rendben vehetők igénybe.

### **Családi szociális munka ügyfélfogadási rendje:**

- Hétfő: 8-16-ig
- Kedd: 8-16-ig
- Szerda: 8-16-ig
- Csütörtök: 12-16
- Péntek: 8-14-ig

### **Adósságkezelési tanácsadás:**

- Hétfő: 8-16-ig
- Kedd: 8-16-ig
- Szerda: 8-16-ig
- Csütörtök: 12-16 óráig
- Péntek: 8-14-ig

Egyéb esetben a családgondozóval előre egyeztetett időpontban.

**Minden héten, csütörtöki napon 8-12 óráig szakmai program (szupervízió, team megbeszélés, esetmegbeszélés) miatt szolgálatunkban kizárólag krízishelyzet esetén van ügyfélfogadás!**

Az ügyfélfogadási idő megváltozásáról a munkatársak az ügyfeleket írásos formában és megfelelő időben tájékoztatják, melyet az épület előterében jól látható helyen is kifüggesztenek.

## III. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE

### **Családi szociális munka:**

- A szociális munka eszközeivel történő segítségnyújtás, tanácsadás, ügyintézésben való segítségnyújtás a szolgáltatást felkeresők részére.
- A szolgáltatást felkereső ügyfél – első alkalommal – az adott napon ügyeletet ellátó - segítővel kerül kapcsolatba.
- Az első találkozás során elkészül az ún. első interjú, majd ha szükséges írásbeli szerződéskötés.
- Az együttműködés időtartamát, helyszínét és formáját mindenkor a segítő és az ügyfél közösen határozzák meg. Minden segítőnek meghatározott ügyeleti ideje van a szolgálat telephelyén, az ezen túli kapcsolatfelvételhez javasoljuk a telefonos időpont egyeztetést.
- Amennyiben a közös munka személyi akadályokba ütközik, abban az esetben – a szolgálatvezetővel egyeztetve – lehetőség van a segítő személyének kiválasztására.

### **Adósságkezelési tanácsadás:**

- A szolgáltatás közüzemi díjhátralékok kezelésére vonatkozik.
- A szolgáltatást felkereső ügyfél az adósságkezelési tanácsadóval kerül kapcsolatba.
- Az adósság mértékének és az ügyfél fizetési kapacitásának felmérése után kerül sor – a későbbiekben együttműködési szerződésben rögzítendő – az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételére.
- Az adósságkezelési tanácsadók személyesen kizárólag ügyfélfogadási idejükben érhetők el. Sem befizetett csekket, sem egyéb a szolgáltatáshoz szükséges dokumentációt nem lehet a szolgálat postaládájába bedobni, vagy más szakmai egység dolgozójának átadni!
- A tanácsadás során lehetőség van a tanácsadóval történő időpont egyeztetésre, amennyiben erre nem kerül sor, az ellátás tekintetében az érkezés ideje az irányadó.
- Az aktuális és az önrész fizetési csekkek bemutatásának időszakában (jellemzően a tárgyhoz első hete) jelentkező új ügyfelek megjelenése esetén időpont egyeztetés szükséges. (A csekkmutatáson kívüli tevékenységek jellemzően időigényesek.)

### **Információadás, ügyintézésben segítségnyújtás, tanácsadás, adományozás rendje:**

- A szolgáltatás keretein belül a szociális biztonság megteremtése céljából szociális, gyermekvédelmi, társadalombiztosítási ellátásokkal kapcsolatban információk kérhetők személyesen, telefonon, elektronikus formában.
- A SMJV Polgármesteri Hivatal Humán szolgáltatási Osztály Szociális Csoportjához, és a társult önkormányzatok ügyintézőihez benyújtandó támogatási kérelmek dokumentációja leadható, amelyeket a szolgálat munkatársai továbbítanak a Hivatalba.
- Adományok felajánlása történhet személyesen, telefonon és elektronikus formában. A felajánlásokat tárolni nem, csak közvetíteni áll módunkban.

## **IV. KORLÁTOZÁSOK**

- Az intézmény egész területén TILOS az alkoholfogyasztás, az olyan tevékenység, amely az intézmény szolgáltatási tevékenységén kívül esik, jogszabályba ütközik, illetve közérkölcst sért.
- Dohányozni az intézmény egész területén, valamint a bejáratától számított 5 méteres távolságon belül TILOS! A dohányzásra vonatkozó korlátozást megsértőt a Családsegítő Szolgálat vezetője a jogsértés haladéktalan befejezésére köteles felhívni. A felhívás eredménytelensége esetén az érintett személyt az intézmény elhagyására szólítja fel.
- Az ittas és/vagy bódult állapotban érkező ügyfeleinket érdemi kommunikáció hiányában egy későbbi, józan állapotukban hívjuk vissza.
- TILOS minden, másokat erős zajjal, szaggal vagy egyéb környezeti ártalommal járó zavaró tevékenység.
- TILOS az intézmény egész területén drogok, narkotikumok fogyasztása vagy ezekkel való visszaélés, ill. bármely veszélyes anyag és/vagy tárgy, (robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, fegyverek) bevitel.
- TILOS az intézmény vezetőjének engedélye nélkül kereskedelmi tevékenység, reklám, propaganda, (reklámtáblák, megállító táblák, falragaszok és szórólapok elhelyezése) hang és képanyag készítése, tiltott szerencsejáték, zene szolgáltatása.
- TILOS a szándékos károkozás: szándékosnak minősül minden jellegű károkozás, amely az intézmény berendezési tárgyainak illetve technikai eszközeinek működését, épségét veszélyezteti.

- Szabálytalanság (jelen Szolgáltatási rend szabályainak, illetőleg az általánosan elfogadott viselkedési szabályok megszegése) esetén a szabálytalankodó figyelmeztetésére kerül sor, eredménytelenség esetén a szolgálat bármely munkatársa jogosult a szolgáltatás igénybe vevőjét távozásra felszólítani. Intézkedési jogosultságát meghaladó esetekben jogosult a rendőrség, illetőleg más hatósági szervezet segítségét kérni, akik utasításai szerint kell minden érintettnek együttműködni. A kiutasított szabálytalankodó a segítővel szemben semmilyen követeléssel nem élhet.

## **V. A SZOLGÁLATOT FELKERSŐ ÜGYFELEK ÉRDEKVÉDELME**

Az ügyfél panaszával fordulhat a szolgálatvezetőhöz, az intézetvezetőhöz, az igazgatóhoz, valamint az ellátottjogi képviselőhöz.

### **Ellátottjogi képviselő**

Neve: Pákozdi Ramóna  
Telefon: 06/20/489-95-85  
e-mail: [pakozdi.ramona@obdk.hu](mailto:pakozdi.ramona@obdk.hu)

## **VI. A DOLGOZÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A szociális segítségnyújtás minden területén munkatársainkra a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak kötelező érvényűek.

## **VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

E Szolgáltatási rendet a szolgáltatás működtetője saját belátása szerint módosíthatja, illetőleg kiegészítheti. A Szolgáltatási rend határozatlan ideig van érvényben.

Sopron, 2014. április 11.

Sámson Tímea  
szolgálatvezető