



# Sopron és Környéke Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/524-361 ● e-mail: [gyerko-sopron@gyerko.hu](mailto:gyerko-sopron@gyerko.hu)

---

## HÁZIREND

**Családok Átmeneti Otthona házirendje**

**Gyermekek Átmeneti Otthona házirendje**

**Kapcsolattartási Ügyelet házirendje**

**Család- és Gyermejjóléti Központ szolgáltatási rendje**

**Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatási rendje**

**Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szolgáltatási rendje**

**Támogató Szolgálat szolgáltatási rendje**

A Sopron és Környéke Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézetének Szakmai Programját Sopron és Környéke Szociális - Gyermejjóléti Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa ...../2023. (.....) TT. számú határozatával fogadta el.

Sopron, 2023.

Dr. Farkas Ciprián  
Társulási Tanács elnöke

## TARTALOMJEGYZÉK

Családok Átmeneti Otthona házirendje.....	3
Gyermekek Átmeneti Otthona házirendje.....	11
Kapcsolattartási Ügyelet házirendje.....	18
Család- és Gyermejjóléti Központ szolgáltatási rendje.....	23
Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatási rendje.....	29
Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szolgáltatási rendje.....	34
Támogató Szolgálat szolgáltatási rendje.....	39



Sopron és Környéke  
Család és Gyermejköléti Ellátás Intézete  
Családok Átmeneti Otthona

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/524-362 ● e-mail: csao-sopron@gyerko.hu

---

# ***HÁZIREND***

## *Általános rendelkezések*

A Családok Átmeneti Otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely a gyermekjóléti alapellátás keretében biztosítja a szülő számára a gyermekével együttes lakhatást és a szükség szerinti további ellátást. Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez.

A házirend hatálya kiterjed a gondoskodásban részesülőkre, az intézmény dolgozóira és az intézetet látogató személyekre.

További tájékoztatást a személyes gondoskodás feltételeiről az 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.), a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő intézményi térítési díjakról szóló Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének 51/2005. (XII.21.) önkormányzati rendelete ad.

## *Intézményi jogviszony keletkezése, megszűnése*

A Családok Átmeneti Otthonában történő személyes gondoskodás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő (a továbbiakban: kérelmező) kérelmére történik. Az Otthonba történő felvételtől a Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Igazgatója által meghatározottak alapján a szakmai egység vezetője dönt.

A gondozás időtartama a gondozás alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig - mely 6 hónappal meghosszabbítható - illetve adott tanév végéig tart.

Az együttélés alapvető szabályainak megsértése (pl. verekedés, lopás, a dolgozókkal, lakótársakkal szembeni tiszteletlen magatartás, mások zaklatása, alkoholfogyasztásból adódó veszélyeztető magatartás) káros hatással van az Otthonban élő gyermekek testi, lelki, érzelmi fejlődésére. A házirend be nem tartása, a családgondozó és a család által közösen kitűzött célok alapján megkötött szerződés megszegése, kizárást von maga után.

## *Tájékoztatási kötelezettség*

*Az Intézménybe való felvételkor a szakmai részleg vezetője tájékoztatást ad:*

- az Intézményben biztosított ellátás tartalmáról,
- a fizetendő térítési díjról
- az Intézményben vezetett nyilvántartásokról,
- a hozzátartozók közötti kapcsolattartásról, a látogatás rendjéről,
- elektromos berendezések, használatáról, különösen a mosógép beosztás alapján történő használatáról
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról,
- az Intézmény házirendjéről.

## *Az Intézmény működési rendje*

- A Családok Átmeneti Otthona átmeneti szálláslehetőséget nyújt krízishelyzetbe került szülők és gyermekeik számára **12 hónapra**, mely indokolt esetben 6 hónappal meghosszabbítható.

### ***Ez idő alatt biztosítjuk otthonunkban***

- az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét,
- tisztálkodási, mosási, főzési lehetőségét,
- textíliával történő ellátást és a személyes higiéné feltételeinek megteremtését,
- szükség szerint ruházatot (adományból) és élelmiszert,
- elsősegélyhez szükséges felszerelést.

A szülő munkavégzése, vagy egyéb indokolt távolléte esetén az otthon szakembere segítséget nyújt a szülőnek gyermeke ellátásához és gondozásához.

Jogi, szociális és mentálhigiénés segítséget nyújt különösen fiatal szülő, családi krízis következtében védelmet kereső szülő és gyermek, szociális krízis miatt bekerülő családok számára.

Az otthonból történő távozás után – igény esetén – utógondozás keretében figyelemmel kísérjük sorsuk alakulását, egyben tájékoztatjuk a Család- és Gyermekegészségügyi Szolgálatot a család kiköltözéséről.

### ***Látogatás rendje:***

Látogatási idő az Otthonban: **szerda, szombat 15-17 óra.**

A látogatás megvalósulásának helye az Otthon társalgója vagy udvara.

### ***A panaszjog érvényesítésének módja***

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél, vagy az érdekképviseleti fórumnál:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a gyermeki jogok sérelme esetén
- az Intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

### ***Érdekképviseleti Fórum***

Az Érdekképviseleti Fórum a lakók érdekvédelmét szolgálja.

Az Érdekképviseleti Fórum tagjai:

- az intézmény dolgozói képviselője: 1 fő
- Szakmai felügyeletet gyakorló Polgármesteri Hivatal részéről: 1 fő
- lakók képviseletében felnőtt: 1 fő  
*megválasztott személy- külön jegyzőkönyvben*
- lakók képviseletében gyermek (tíz évnél idősebb korú) 1 fő  
*megválasztott személy- külön jegyzőkönyvben*

*A lakók képviselőjének megválasztása:*

- A lakók képviselőit lakógyűlésen választják szavazással az aktuálisan bent lakók közül. A megválasztáshoz egyszerű többség elegendő.
- A megválasztott képviselő kiköltözése esetén új képviselőt választanak.

*Fórum működése:*

- megvizsgálja az elé terjesztett kifogásokat, panaszokat, 15 napon belül értesítést küld a vizsgálat eredményéről
- véleményét nyilváníthat az Intézményben ellátottakat érintő kérdésekben

- javaslatot tehet az Intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezéséről, működtetéséről
- egyetértési jogot gyakorol a Házirend jóváhagyásánál

Az Érdekképviselői Fórum szükség szerint, de évente legalább 1 alkalommal ülésezik. Döntései ellen a fellebbezési fórum a Gyermekjogi képviselő.

Érdekképviselői Fórum vezetője SMJV szociálpolitikai feladatokkal foglalkozó bizottságának kijelölt tagja. Az adminisztrációs feladatokat az Intézmény dolgozói képviselője látja el.

Amennyiben a lakók (felnőtt, gyermek) az érdekképviselői fórum működésével és a megtett intézkedéssel nem értnek egyet, úgy a fenntartóhoz, vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhatnak.

### ***Gyermekjogi képviselő:***

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

Levelezési cím: 9600 Sárovar Hunyadi u. 54. fsz. 6.

E-mail: andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu

Telefonszám: 0620/489-9582

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

### ***Alapvető jogok és kötelezettségek***

#### ***Jogok***

- A gyermeknek, szülőjének joga van megismerni intézetünkben tartózkodása idejére vonatkozó jogait és kötelezettségeit
- Gyermeknek joga van testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, egészséges felnevelkedéshez saját családi környezetben
- A gyermeknek joga, hogy állandóságot, érzelmi biztonságot nyújtó ellátásban, gondozásban részesüljön
- A családnak joga van a vallásszabadsághoz
- A gyermek szülője jogosult arra, hogy gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon
- A család jogosult az otthon egy lakásegységének önálló és a közös helyiségek, udvar lakótársakkal közös használatára
- A gyermeknek joga van segítséget kérni a tanuláshoz
- Az otthon lakóinak joga van ingyenes jogi és pszichológiai segítségkéréshez
- Az intézet lakóinak joga van előzetes írásbeli engedély kérése után az éjszakát az otthontól távol tölteni
- Az intézet lakóinak joga van az intézet eszközeit, játékait, könyvtárát használni

#### ***Köteleességek***

- A gyermek szülője köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és gyermeke testi, értelmi érzelmi, és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket biztosítsa

- Az intézmény lakójának kötelessége, hogy betartsa a szerződésben meghatározott megállapodásokat, elfogadja a szabályok megsértésével járó következményeket
- Az intézmény lakójának kötelessége, hogy ügyeljen a személyes holmijára, környezetének tisztaságára, a rendre, továbbá a család által használt lakrész teljes körű tisztántartására.
- Az intézet lakója köteles az intézet ügyeletes gondozóját szobájába beengedni a tisztaság ellenőrzése végett, kifogás esetén a higiéniai állapot helyreállítását végrehajtani. Ellenvetés esetén a vitás kérdések tisztázásába bevonják a megválasztott érdekvédelmi felelőst.
- A Gyermekvédelmi Intézmény lakója köteles tiszteletet tanúsító magatartást alkalmazni lakótársai, és a dolgozók felé is. A gyermeket veszélyeztető és egészséges fejlődését sértő durva, trágár, hangos, kiabáló viselkedéstől köteles tartózkodni. A családi konfliktusokat igyekezzenek kulturáltan megoldani.
- Az intézet minden lakójának kötelessége, hogy megóvja az intézmény berendezési és használati tárgyait. Szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárért anyagi felelősséggel tartozik, mely összeg a kaucióként befizetett 15 000 Ft térítésidő előlegből levonásra kerül.
- A lakók részére üzembehelyezett számítógépet kizárólag csak az Otthon dolgozói kapcsolhatják be és le. Használata a gyermekek részére: iskolaidőben 15 óra 19 óra között, iskolaszünetben és hétvégén 9 óra és 11 óra között, valamint 15 és 19 óra között engedélyezett. A felnőttek részére a használatba vétel 9 és 11 óra között, valamint délután 15 – 21 óra között engedélyezett, amennyiben ezzel a gyermeke felügyeletét, ellátását, valamint az Otthon egyéb feladatainak ellátását nem gátolja, akadályozza.
- Az Intézetben az esti hazaérkezés időpontja szeptember 01-től május 31-ig 19 óra, június 1-től augusztus 31-ig 20 óra. Az esti hazaérkezési időt minden lakó köteles betartani.
- A lakónak lehetősége van munkavégzése miatt a fenti pontban meghatározott időponttól eltérni. Ez esetben munkáltatójától írásbeli igazolást hoz, vagy bemutatja a munkaszerződését, vagy saját kézzel az intézmény vezetőjétől engedélyt kér meghatározva a beérkezés időpontját.
- A lakó minden típusú távolmaradást bejelenteni és engedélyeztetni köteles.

### ***Vegyes rendelkezések***

- A család által használt lakószoba kulcsot minden távozáskor az ügyeletesnek kell leadni. A kulcs elvesztése esetén a lakónak gondoskodni kell a pótlásról.
- Az otthon területén, valamint a kerítéstől számított 5 méteren belül TILOS A DOHÁNYZÁS!
- A lakószobában villanyrezsót használni nem szabad, **GYÚLÉKONY VAGY SZENNYEZŐ ANYAGOT TÁROLNI TILOS.**
- Az otthon tulajdonát képező elektromos berendezéseket csak felügyelettel lehet használni, ***a mosógépet kizárólag csak az ügyeletes kolléga kezelheti!***
- A lakók anyagi felelősséggel tartoznak az otthon használati tárgyaiért, berendezéseiért, saját értékeik biztonságáért.
- Minden kisgyermeket – nyugalma érdekében – 20:00 óráig ágyba kell fektetni, a szülőknek legkésőbb 23:00 óráig a szobájukba kell térni. 20:00 óra után tilos a hangoskodás.
- Gyermeket felügyelet nélkül hagyni nem szabad. A szülő köteles gyermekeit teljes mértékben ellátni.

- A fürdőszobát használat után fertőtlenítő oldattal kell kitakarítani, amit az ügyeletestől lehet elkérni.
- A lakószobákban romlandó élelmiszert tartani nem szabad, azt csak az erre kialakított helyiségben, hűtőszekrényben lehet tartani.
- Étkezni kizárólag kulturáltan, a közösségi helyiségben elhelyezett étkezőasztalnál szabad!
- Adott hónapra esedékes szállásdíjat minden hónap 10. napjáig kell befizetni.
- Az intézet lakói egymás szobájában lehetőleg ne tartózkodjanak. Az esetleges problémák, (tárgyak eltűnése, károkozás) esetén az intézet nem vállal felelősséget.
- A látogatókat a lakószobákban beengedni nem szabad.
- A Családok Átmeneti Otthona bejárati ajtaja a lakók érdekében este 21:30-tól reggel 5:00 óráig zárva van. Szükség esetén az ajtót a szolgálatban lévő dolgozó személyesen kinyitja és vissza is zárja. Ezen idő alatt az otthonból távozni, vagy oda beérkezni egyéni írásbeli kérés és annak engedélyezése mellett lehet (pl. munkavégzés, iskolai program...).
- Az Átmeneti Otthonba állatot behozni vagy ott tartani szigorúan TILOS!
- A meghirdetett lakógyűlésen az otthon felnőtt lakóinak részt kell venni (időpontjáról, a faliújságról tájékozódhat).
- Az otthon területén igazgatói engedély, valamint a szülői beleegyezés nélkül tilos olyan hangfelvételt és fényképet készíteni és közösségi oldalon megjeleníteni, melyen felismerhetők a személyek és a környezet. Ezen felül kompromittáló, erotikus jellegű felvétel készítése szigorúan tilos! Gyermekéről szülői beleegyezés nélkül felvételt készíteni tilos!
- Amennyiben a bentlakó család az otthon vezetőjével, dolgozóival, nem működik együtt, illetve nem a szerződésben leírtaknak megfelelően viselkedik, ez a Megállapodás felmondását, és az otthonból való távozást vonja maga után.
- Bármely betegsége, kóros állapotra utaló változást észlelnek a bentlakók magukon vagy gyermekeiken (hasmenés, kiütés, tetű, stb.), illetve minden rendkívüli eseményt kötelesek azonnal jelezni az ügyeletesnek.
- *„A személyhez fűződő jogok megsértését, más képmásával vagy hangfelvétellel kapcsolatos bármiféle visszaélést”* a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályozza. Az Otthon területén mindenki köteles tiszteletben tartani a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit!

Sopron, 2023. május

Kovács Judit  
CSÁO vezető



## **NAPIREND munkanapokon**

7:00-8:00-ig	Ébresztő, reggeli, szobarendezés
10:00	Szobaellenőrzés
8:00-12:00-ig	Személyes ügyintézés vagy munkaidő
14:00-15:00-ig	Ebédidő és csendes pihenő
15:00-18:00-ig	Szabadjoglalkozás, tanulás
18:00-20:00-ig	Vacsora, vacsora utáni rend rakás, fürdés
19:00-ig	Beérkezés az otthonba
20:00-21:00-ig	Takarítás
20:00	Lefekvés –gyerekeknek
20:00	Tilos a hangoskodás
23:00	Villanyoltás, takarodó

## **NAPIREND szabad és munkaszüneti napokon**

8:00-9:00-ig	Ébresztő, reggeli, szobarendezés
9:00-12:00-ig	Szabadjoglalkozás
12:00-14:00-ig	Ebédidő
14:00-15:00-ig	Csendes pihenő
15:00-18:00-ig	Szabadidő
18:00-20:00-ig	Vacsora, vacsora utáni rend rakás, fürdés
19:00 –ig	Beérkezés az otthonba
20:00 – 21:00 -ig	Takarítás
20:00	Lefekvés –gyerekeknek
20:00	Tilos a hangoskodás

**Szabad és munkanapokon 20 órától reggel 8 óráig tilos a hangoskodás, háztartási gépek használata!**

Sopron, 2023. május

Kovács Judit  
CSÁO vezető

## ELFOGADÁSI ZÁRADÉK

1. Jelen házirendet a Fenntartó ...../2023. (.....) **TT határozatával** elfogadta.
  
2. Jelen házirendet az intézmény **Érdekképviselői Fóruma** 2023. május ..... napon, lakógyűlés keretében tartott ülésén elfogadta.

Sopron, 2023. május

Roth Gyuláné  
igazgató

Kovács Judit  
CSÁO vezető



Sopron és Környéke  
Család és Gyermejkölési Ellátás Intézete  
Gyermekek Átmeneti Otthona

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/505-573 ● e-mail: gyao-sopron@gyerko.hu

## HÁZIREND

A Gyermekek Átmeneti Otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely a gyermekjólési alapellátás keretében biztosítja a 3-18 éves korú gyermekek teljes körű gondozását, ellátását.

Az ellátottak köre Sopron és Környéke Szociális- Gyermejkölési Intézményfenntartó Társulás településeinek közigazgatási területén élő, családban nevelkedő, de onnan átmenetileg kikerülő - átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradó vagy ellátásukban veszélyeztetett - 3-18 éves korú gyermekek. Ellátott lehet még az a kiskorú, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt.

A Gyermekek Átmeneti Otthonába történő befogadás a kiskorú gyermek törvényes képviselőjének kérelmére alapul. Kérheti az Otthonba való befogadást a gyermek is, ami a törvényes képviselő hozzájárulása nélkül három napig lehetséges.

A gondozás időtartama a gondozás alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig - mely 6 hónappal meghosszabbítható - illetve a tanév végéig tart. Ha a tanulói jogviszonyban álló gyermek az átmeneti gondozás időtartama alatt tölti be a 18. életévét, kérelemre szükség esetén az átmeneti gondozás időtartama meghosszabbítható a tanítási év végéig.

Az intézménybe való felvételkor a szakmai vezető tájékoztatást ad:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról, a fizetendő térítési díjról
- az érték-és vagyonmegőrzés módjáról
- az intézményben vezetett nyilvántartásokról
- a hozzátartozók közötti kapcsolattartásról, a látogatás rendjéről
- a panaszjog gyakorlásának módjáról
- az intézmény házrendjéről

Az ellátás keretében az intézmény biztosítja:

- a gyermek teljes körű ellátását
- az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét
- a gyermekek számára az óvodai nevelésben/iskolai oktatásban való részvételt, és az ehhez szükséges eszközök költségét
- a személyi higiéné megteremtéséhez szükséges feltételeket, tisztálkodási szereket, textíliákat
- biztosítja a napi ötszöri, életkornak megfelelő étkezést
- megszervezi a gyermek napirendjét, segítséget nyújt a tanulásban, lehetőséget ad a szabadidő kulturált eltöltéshez
- a jogszabályban meghatározott mértékű havi zsebpénzzel látja el a 3 éven felüli gyermekeket [lásd 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 82.§ (1) bekezdés]
- segít abban, hogy a gyermek családi környezetbe történő visszatérése megvalósuljon

A házirend a Gyermek Átmeneti Otthonának belső életét szabályozza, hatályos az otthon egész területén.

- A házirend érvényes az otthon lakóira és valamennyi dolgozójára, valamint az intézményt látogató személyekre.
- A házirendet a hatályba lépés napjától kell alkalmazni.
- Az otthon lakóira és dolgozóira a házirenden kívül vonatkozik minden olyan intézményi belső szabályzat, ami esetükben egyébként is fennáll.
- Az otthon lakóira és dolgozóira különösen érvényes az intézmény szervezeti és működési szabályzata, valamint szakmai programja.
- Az otthon házirendje és napirendje állapítja meg a jogszabályban meghatározott tanulói jogok és kötelességek gyakorlásával, az otthon helyiségei és területeinek használatával kapcsolatos helyi szabályokat.
- A házirendet az otthon munkaközössége fogadja el a gyermekek egyetértési jogának gyakorlása után.
- A házirend módosítását meghatározott eljárás keretében bárki kezdeményezheti.
- A házirend megsértése esetén számonkérésnek, fegyelmi eljárás lefolytatásának van helye, melynek részletes szabályait a jogszabályok tartalmazzák.

#### A gyermekek jogai

- Joguk van ahhoz, hogy emberi méltóságukat tiszteletben tartsák.
- Joguk van biztonságot nyújtó, megfelelően felszerelt otthonban élni.
- Joguk van egészségesen élni.
- Joguk van a teljes körű ellátáshoz.
- Joguk van arra, hogy személyes tulajdonnal rendelkezzenek.
- Joguk van mindahhoz az ismerethez hozzájutni, ami az életkoruknak megfelelő, kulturális értékű és erőszakmentes. Pl. könyvtárhasználat, ismeretterjesztő műsorok, felvilágosító előadások, kulturális programok.
- Joguk van részt venni a szabadidős foglalkozásokon, tehetségfejlesztő programokon, felzárkóztatásokon és korrepetálásokon.
- Joguk van szüleikkel kapcsolatot tartani.
- Joguk van ahhoz, hogy testvéreikkel együtt helyezték el őket.
- Joguk van arra, hogy minden segítséget megkapjanak ahhoz, hogy visszakerülhessenek a családjukhoz.
- Joguk van ahhoz, hogy rokoni, baráti kapcsolataikat ápolhassák. (Ennek mikéntjét a szülővel kötött megállapodás tartalmazza.)
- Joguk van ahhoz, hogy az őket érintő ügyekben panasszal éljenek.
- Joguk van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák vallásukat, nemzetiségi, etnikai hovatartozásukat.
- A bántalmazással szemben minden gyermeknek joga van a védelemhez.
- Joguk van a szabad véleménynyilvánításhoz.
- Joguk van a házirend készítésénél a mindennapi élettel kapcsolatos véleményt, javaslatot tenni.

#### A gyermekek kötelességei

- Kötelességük megbecsülni és tisztelni azokat az embereket, akik a fentebb leírt jogok biztosításában naponta részt vesznek.

- Kötelességük gondozási helyük házirendjét betartani.
- Kötelességük mások emberi méltóságát tiszteletben tartani.
- Kötelességük az Otthon védelme, óvása.
- Kötelességük a dohányzásra, alkohol-, drogfogyasztásra vonatkozó tiltó szabályokat betartani.
- Kötelességük az ételt, a tiszta ruhát, a tiszta környezetet stb. megbecsülni.
- Kötelességük a saját és mások tulajdonát megóvni, megőrizni, tiszteletben tartani.
- Kötelességük, hogy senkit semmilyen formában ne bántalmazzanak!
- Kötelességük a számukra biztosított ismereteiket, személyiségüket gazdagító lehetőségekkel élni.
- Kötelességük a kapcsolattartás szabályait betartani.
- Kötelesek a hazakerülésük érdekében nevelőikkel együttműködni, megfelelően viselkedni, eredményesen tanulni, dolgozni.
- Kötelességük más vallását, hovatartozását tiszteletben tartani.
- Kötelességük véleményüket úgy megfogalmazni, hogy másokat ne sértsen.
- Kötelességük figyelembe venni, hogy a panasz nem lehet gyanúsítgatás és rosszindulatú rágalmozás.

#### A panaszjog érvényesítés módjai

Amennyiben az ellátással, gondozással, neveléssel vagy a Gyermek Átmeneti Otthona életével kapcsolatosan bármilyen panasz a gondozottak részéről felmerül, az alábbi személyekhez illetve fórumokhoz fordulhatnak:

- Nevelő
- A Gyermek Átmeneti Otthonának szakmai vezetője
- Az intézmény igazgatója
- Érdek-képviselési Fórum
- Gyermekönkormányzat
- Gyermekjogi képviselő

A panasz, sérelem megoldásában elsősorban a nevelő segít, ha ez nem vezet kielégítő eredményre, akkor a szakmai vezető. Amennyiben nem sikerül a sérelmet orvosolni, fordulhat a gondozott gyermek a gyermekönkormányzathoz, gyermekjogi képviselőhöz, vagy az igazgatóhoz.

Az intézmény vezetője, a gyermekjogi képviselő, illetve az Érdek-képviselési Fórum kivizsgálja a gyermek, vagy a szülő/törvényes képviselő panaszát és tájékoztatja annak orvoslási lehetőségeiről.

#### Az Érdek-képviselési Fórum tagjai:

- Az ellátásban részesülő gyermekek képviselője
- Az intézmény dolgozóinak képviselője
- Az intézmény fenntartójának képviselője
- A gyermekönkormányzat képviselője

#### Az Érdek-képviselési Fórum működése:

- Megvizsgálja az elé terjesztett panaszokat
- Dönt a hatáskörébe tartozó ügyekben

- Véleményt nyilvánít az Otthonban ellátottakat érintő kérdésekben
- Javaslatot tehet szolgáltatástervezéssel kapcsolatosan
- Egyetértési jogot gyakorol a házirend elfogadásánál

Gyermekjogi képviselő:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

Levelezési cím: 9600 Sárvár Hunyadi u. 54. fsz. 6.

E-mail: andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu

Telefonszám: 0620/489-9582

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

Általános szabályok

- Az intézményben - a szakmai vezető engedélye nélkül – a hozzátartozókon kívül idegen személyek nem tartózkodhatnak.
- Hozzátartozók, látogatók fogadására a játszószobában kerülhet sor.
- A látogatások meghittségének érdekében az együvé tartozókat az ügyeletes nevelőn és a meghívott személyen kívül más nem zavarhatja.
- Ittas, bódító szer hatása alatt álló egyén nem tartózkodhat az intézmény területén, és hozzátartozóit nem látogathatja!
- Amennyiben a szülő veszélyeztető megatartást tanúsít a gyermekével vagy az Otthonban lakó más gyermekkel, vagy a dolgozókkal szemben, akkor az Otthon munkatársai a gyermekek védelmében, a törvényes kereteket megtartva védelmet biztosíthatnak.
- Gyermek felügyelet nélkül nem tartózkodhat az Otthonban!
- Az Otthon területére bódító szereket (alkohol, cigaretta, kábítószer, stb.) behozni, ott tárolni és fogyasztani tilos!
- Az intézmény egész területén dohányozni tilos!
- A gyermekek nem tarthatnak maguknál szűrő, vágóeszközöket, fegyvernek minősülő tárgyakat!
- Az intézményben – az intézmény igazgatójának, valamint a gyermek törvényes képviselőjének együttes írásbeli engedélye nélkül - fénykép-, video- és hangfelvétel készítése, azok birtoklása, továbbítása, közösségi médiában, internetes felületeken való megjelenítése tilos!
- A gyermek az intézményben önmagáról sem készíthet pornográf jellegű, kompromitáló fénykép-, és/ vagy videofelvételt. Ezek birtoklása, továbbítása, közösségi médiában, internetes felületeken való megjelenítése tilos!
- Erotikus tartalmú kiadványokat, eszközöket az intézménybe behozni tilos. Az Otthonban intim kapcsolat létesítése tilos.
- Tilos tűzveszélyes anyagot az Otthon egész területére bevinni, tüzet okozó tevékenységet folytatni. (Pl.: dohányzás, gyertya, füstölő, petárda, tűzijáték stb.)
- A felszerelési és használati tárgyak épségére köteles mindenki vigyázni, függetlenül attól, hogy milyen minőségben tartózkodik a Gyermek Átmeneti Otthonában.
- Az intézménybe háziállatot behozni, tartani nem lehet.
- Tisztálkodás alkalmával a gyermekek a fürdőszobát felváltva használják.
- A közös helyiségek (fürdőszoba, WC stb.) használat utáni tisztaságáról – életkorának

megfelelően - a használó köteles gondoskodni.

- Mindenki köteles takarékoskodni a villannyal, fűtéssel, vízzel.
- Más holmiját, személyes és használati tárgyait (cipő, ruha, tanszer, játék stb.) annak engedélye nélkül használni tilos!
- Köteles mindenki a tűz- és balesetvédelmi szabályokat megismerni és betartani. Ennek értelmében az intézmény területén tilos a dohányzás. Nem szabad gyufával, vagy más tűzokozásra alkalmas eszközzel játszani!
- Az elektromos berendezések csak felügyelet mellett használhatók!
- A ház felszerelési tárgyai (tv, videó, rádió, játékok, konyhai gépek stb.) csak rendeltetésszerűen használhatók, tilos azok önhatalmú szerelése, javítása.
- Az előforduló hibák, károk bejelentése az intézmény vezetőjének, illetve dolgozóinak, minden lakó érdeke és kötelessége.
- Rendbontás esetén a szolgálatban lévő nevelőnek és az otthonvezetőnek van joga intézkedni!
- A gyermekek átmeneti gondozásának kezdetekor az Otthon dolgozói elkészítik a gyermek személyes tárgyairól szóló leltárt, amelyre a behozott értéktárgyakat is felvezetik. A gyermekek által behozott értéktárgyakért az Otthon csak abban az esetben vállal felelősséget, amennyiben azokat a trezorban helyezik el.
- Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten vagy súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei már nem állnak fenn!

#### A lakószobán belüli szabályok

- Mindenki köteles saját felszerelését rendezett és tiszta állapotban tartani, a szoba takarításában a beosztásnak megfelelően részt venni, a berendezési tárgyakra vigyázni.
- A szoba falára rajzolni, firkálni, ragasztani stb. nem szabad.
- A szándékosan vagy gondatlanságból okozott kárt meg kell téríteni! Mivel a gondozott zsebpénze felhasználásáról maga dönt, ezt felajánlhatja a rongálás korrekciójára.
- Nem szabad a szobában élelmiszert tárolni, ott étkezni. Ennek helye az étkező.
- Minden gyermek saját, zárható szekrényt kap az Otthonban tartózkodása idejére. Ha nem tartózkodik a gyermek az otthonban, akkor a szekrény kulcsot a nevelői szobába kell leadni. A szekrény rendben tartásáról – életkorának megfelelően – maga gondoskodik. A dolgozók felszólítására a gyermek köteles a szekrényét megmutatni.
- Mobiltelefon, egyéb digitális eszköz (pl: tablet) használata az esti takarodó után nem megengedett! Takarodó után azt kikapcsolt állapotban a nevelői szobában a le kell adni.

#### A látogatás rendje

A szülők a gyermekeket tanítási időben hétköznapi 15:00 – 18:00 óra között, hétvégén 15:00-18:00 óra között, az iskolai szünetekben 15:00-18:00 óra között meglátogathatják. Ennek gyakoriságát egyeztetik a szakmai vezetővel.

Az Otthon biztosítja a kapcsolattartásra jogosult személynek a bíróság vagy a gyámhivatal által elrendelt kapcsolattartást a határozatban foglaltak szerint.

A szülő gondozásban való részvételét, a gyermek látogatóinak körét, a gyermek elvitelének rendjét a szülővel kötött megállapodás tartalmazza.

A gyermeknek az engedélyezett kimenőjéről legkésőbb 18:00 órára vissza kell érkeznie az Otthonba, kivéve, ha ezt előre jelezték a szakmai vezetőnek. A kapcsolattartással kapcsolatban felmerülő vitás kérdésekben a szakmai vezető dönt.

A gyermeket az Otthonban tartózkodás ideje alatt levélben, telefonon (20:00 óráig) kereshetik a hozzátartozók, ajándékot küldhetnek neki.

Az otthonból eltávozni hétfőig és ünnepnapokon a szakmai vezető tudtával és beleegyezésével lehet, erről 2 nappal előbb tájékoztatni kell a szakmai vezetőt! Ha a gyermek otthonában tölti a hétvégét, akkor vasárnap 18.00 órára kell az Otthonba visszaérkeznie, kivéve, ha ezt előre jelezték a szakmai vezetőnek.

### Irányadó Napirend

#### Irányadó napirend hétköznapokra:

- 6:00- 06:30 óra: iskolások ébresztése, ágyazás
- 06:45 óra: reggeli
- 07:30 óra: rendrakás, iskolások és az óvodás indulása
- 13:00 óra: hazaérkezés, átöltözés, ebéd
- 14:00-18:00 óra: tanulás a társalgóban (ideje hosszabbítható a lecke mennyiségétől függően), szakkörök az iskolában, játék, szabadidős tevékenység megállapodás, egyeztetés alapján kimenő)
- 16:00 óra: uzsonna
- 15:00-18:00 óra: családdal való kapcsolattartás ideje
- 18:00 óra: esti tisztálkodás
- 18:30 óra: vacsora
- 19:30 óra: kisebbeknek takarodó, meseolvasás
- 20:30 óra: takarodó

#### Irányadó napirend hétvégékre:

- 08:00-9:00 óra: ébredés, felkelés egyénileg, ágyazás, tisztálkodás
- 09:00 óra: reggeli
- 09:30-12:00 óra: rendrakás, takarítás, házi teendőkbe
- 12:30 óra: ebéd
- 13:00-15:00 óra: csendes pihenő / megállapodás, egyeztetés alapján kimenő, családdal való kapcsolattartás
- 15:00-18:00 óra: játék, séta, kirándulás stb., közben uzsonna megállapodás, egyeztetés alapján kimenő, családdal való kapcsolattartás
- 18:00 óra: esti tisztálkodás, tévézés, videózás, zenehallgatás, játék, meseolvasás
- 18:30-19:30 óra: vacsora
- 20:00 óra: kisebbeknek takarodó
- 21:00 óra: takarodó

A gyermekek kapcsolattartása a hét közben délutánonként, hétfői, ünnepi időszakban – intézményen belül, illetve kívül – elsősorban a szülővel/törvényes képviselővel történő megállapodás alapján történik!



A házirend hatályba lépése: 2010.01.01.

Módosítás: 2011.11.21.

Módosítás: 2012.07.01.

Módosítás: 2013.07.01.

Módosítás: 2014.02.03.

Módosítás: 2015.01.10.

Módosítás: 2015.12.01.

Módosítás: 2016.09.15.

Módosítás: 2019.10.03.

Módosítás: 2021.12.16.

Sopron, 2023. május

Soósné Nagy Katalin  
GYÁO vezető



Sopron és Környéke  
Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete  
**Család- és Gyermekjóléti Központ**

• 9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a. • tel./fax: 99/524-361 • e-mail: kozpont-sopron@gyerko.hu

### **A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET HÁZIRENDJE**

A kapcsolattartási ügyelet célja, hogy nyugodt, biztonságos, semleges helyet biztosítson a gyermek(ek) és különélő - látogató szülője, hozzátartozója számára, ahol meghatározott időben, barátságos környezetben, szakember jelenlétében találkozhatnak. Hosszú távú cél, hogy a gyermek és látogató szülője/hozzátartozója - a gondozó szülő támogatásával - a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatása igénybevétele nélkül tudjanak kapcsolatot tartani egymással.

Céljaink úgy valósulhatnak meg maradéktalanul, ha ezt a szülők, hozzátartozók is szem előtt tartják, s betartják a Kapcsolattartási Ügyelet Szolgáltatási rendjét és Házirendjét!

#### **A szolgáltatás igénybevétele:**

A Kapcsolattartási ügyelet nem folyamatosan nyitva tartó szolgáltatás.

A Kapcsolattartási ügyelet csak a Kapcsolattartási Ügyeletbe szabályozott és a Szolgáltatási Rend szerint megkezdett kapcsolattartások időpontjában van nyitva. Ha a fenti időpontokban nincs szabályozott kapcsolattartás, az Ügyelet zárva tart.

Munkaszüneti napokon Ügyeletünk zárva tart. A munkaszüneti napokra eső elmaradt kapcsolattartás nem pótolható.

Információt kérni és egyéb kapcsolattartással összefüggő ügyintézés előzetes telefonos egyeztetést követően tudnak. A Kapcsolattartási Ügyelet telefonszáma: +36-205007806, hívható hétfőtől péntekig 8:00 és 16:00 óra között, valamint a folyamatban lévő kapcsolattartások esetében a szükséges értesítéshez, szombaton 9.00 és 17.00 óra között

Helye a Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Család- és Gyermekjóléti Központ (Sopron, Vasvári Pál u. 2/a).

A Család- és Gyermekjóléti Központban egy erre a célra berendezett helyiség – szükség esetén még egy ügyfélfogadó helyiség - áll rendelkezésre, valamint az ügyfelek – amennyiben erre vonatkozó korlátozás nincs - az udvart és a teakonyhát is igénybe vehetik.

A Gyámhivatal és/vagy a Bíróság határozata alapján, vagy az érintettek együttes kérésére a kapcsolattartás helyszíne Lövé településen a Szociális Szolgáltató és Kulturális Központ (Lövé, Fő utca 32.) erre a célra biztosított helyisége is lehet. Itt pénteken 14:00 órától, 18:00 óráig van lehetőség a kapcsolattartásra. A Hivatalos ügyintézés ez esetben is a Soproni Család- és Gyermekjóléti Központon keresztül történik.

Az Intézményünkhöz szabályozott kapcsolattartási szolgáltatás igénybevételének feltétele az un. „nulladik” találkozás, melynek során a Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletének munkatársai és az érintett felek, - a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt - megállapodást kötnek. **A megállapodás nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe!**

Amennyiben a későbbiekben a Kapcsolattartási Ügyelettel megkötött megállapodás – határozatban nem szabályozott - tartalmán módosítani szeretnének, azt a módosítani kívánt rész megjelölésével jelezzék a munkatársak felé.

Ha a felek a határozatban/ítéleten/végzésben foglaltakat szeretnék módosítani, az esetben az illetékes hatósághoz kell fordulniuk. Amennyiben a hatóság módosítja a korábbi szabályozást, azt az Intézményünkhöz megküldött jogerős határozat megérkezését követően tudjuk érvényesíteni.

A kapcsolattartások során a Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei közvetlenül a felekkel állnak kapcsolatban, nem a képviselőikkel!

### **A gyermekkel/gyermekkel való találkozások szabályai:**

1. A felek a kapcsolattartásra érkezésük és a távozásuk idejét, valamint jelenlétüket a kapcsolattartások alkalmával aláírásukkal igazolják. Abban az esetben, ha bármelyik fél a kapcsolattartás pontos időpontjában nem jelenik meg, és azt előzetesen nem jelzi a másik félnek, ill. az Intézmény munkatársának, a másik fél **15** percnél többet nem köteles rá várni.

2. A kapcsolattartás elmaradásáról a felek legalább a határozatban szereplő időtartam szerint, a határozatban szereplő módon, vagy ha külön szabályozás erre vonatkozóan nincs, akkor legalább 48 órával az esedékes kapcsolattartás előtt kötelesek értesíteni egymást és a Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletét. Amennyiben az előírt határidőig egymást és a Kapcsolattartási Ügyeletet nem értesítik távolmaradásukról – kivéve, ha előre nem látható esemény jött közbe, melyet utólag igazolnak – pótlásnak nincs helye.

Amennyiben a szabályozás a pótlásra előre egyeztetett időpontot ír elő, akkor azt a Kapcsolattartási Ügyelet a szabad időpontok terhére tudja biztosítani, melyet egyeztet a felekkel.

3. Amennyiben a határozat másképp nem rendelkezik, a kapcsolattartásra kötelezett fél, vagy akadályoztatása esetén a megállapodásban meghatározott személy, a gyermek(ek)et az ügyeleti munkatársnak átadja, és távozik a Család- és Gyermekjóléti Központ területéről. A kapcsolattartási idő leteltével érkeznek vissza, és veszi át a gyermek(ek)et. A kapcsolattartás kollégái csak a fentebb meghatározott személyeknek adják át a gyermeket. Amennyiben nem a megállapodásban szereplő személyek jönnek a gyermekért, ők a gyermeket nem vihetik el. Ekkor, a gondozó szülő megérkezéséig a gyermeket a Gyermek Átmeneti Otthonába kísérik át.

A feleket a kapcsolattartásra kísérő egyéb családtagok, személyek a Kapcsolattartás épületében nem jöhetnek be, ott nem várakozhatnak.

4. A Kapcsolattartási ügyelet helyiségeiben csak a gyermek/ek, a kapcsolattartásra jogosultak, a szabályozás, illetve a megállapodás szerint a kötelezettek, illetve az Ügyelet munkatársai tartózkodhatnak. A jogosult fél kísérői vagy családtagjai, akikre a szabályozás nem terjed ki, a Kapcsolattartás épületében nem jöhetnek be, ott nem várakozhatnak.

A kapcsolattartás az arra feljogosított személyeknek szól, így a kapcsolattartás ideje alatt egyéb személyekkel telefonon sem tarthatnak kapcsolatot, erre az ügyeletes kolléga felhívja a jogosult figyelmét és felszólítja az esetleges beszélgetés megszakítására.

A konfliktusok elkerülése érdekében kérjük, hogy a jogosult fél a kapcsolattartás kezdő időpontja előtt legalább 10 perccel érkezzon, s a kapcsolattartás végén a kötelezett és a gyermek távozását követő néhány perc múlva távozzon.

Ha a szabályozás úgy rendelkezik, hogy a kötelezett fél az épületben maradhat, akkor ő köteles a kapcsolattartás idejében az Ügyfélváróban zárt ajtó mögött várakozni, s a kapcsolattartás menetébe nem avatkozhat bele.

Ha a szabályozás úgy rendelkezik, hogy a kötelezett fél is jelen lehet a kapcsolattartás időtartamában a kapcsolattartási helyiségben, akkor köteles elősegíteni, hogy a jogosult fél a gyermekkel kapcsolatba léphessen, illetve lehetőség szerint a kapcsolattartás időtartama alatt igyekezzen a háttérbe maradni.

Szabályozott-átadás-átvétel esetén, az átadás-átvételt követően a kapcsolattartó személy a gyermekkel/gyermekekkel elhagyja a Kapcsolattartási Ügyelet helyiségét, a kapcsolattartási időt az Intézményen kívül töltik el. Ha a gyermek visszaadása is az Ügyeletben történik, akkor a kapcsolattartási idő leteltével köteles a kapcsolattartó személy a Kapcsolattartási Ügyelet helyiségébe visszahozni a gyermeket. Ha más kapcsolattartás ez idő alatt nem zajlik a Kapcsolattartási Ügyeletben, az a távozásuk után bezár, s a kapcsolattartás idejének lejártá előtt 20 perccel nyit ki újra. Ez idő alatt szükség esetén a kapcsolattartási ügyelet telefonszámán tudnak az Ügyelet munkatársaival kapcsolatot tartani.

Ha a Kapcsolattartási Ügyeleten csak a gyermek átadás történik, akkor az átadást követően a jogosult és a kötelezett - esetleges probléma esetén - egymást értesítik.

5. Ha a kapcsolattartásra a jogosult fél alkoholos állapotban, illetve egyéb szer hatása miatt bódult állapotban érkezik az Intézménybe, vagy egyéb ok miatt a kapcsolattartás békés lebonyolítására alkalmatlan állapotban jelenik meg, a gyermek mindenképp álló érdekét szem előtt tartva, a kapcsolattartás megkezdésére nincs lehetőség! Ennek eldöntése a jelenlévő szakemberek kompetenciája!

Ha a kapcsolattartásra jogosult, vagy kapcsolattartásra kötelezett fél (felek) a gyermek(ek) előtt becsmérlő kifejezéseket használ(nak) a másik félre, vagy agresszív, provokatív magatartásával a kapcsolattartási ügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és sikeres működését akadályozza, hangsúlyosan figyelmeztetjük, szükség esetén a kapcsolattartást megszakítjuk és felhívjuk a figyelmét, hogy az illetékes hatóság felé a jelzés jogával élünk, s szükség esetén azonnal hatósági/rendőrségi segítséget kérünk!

6. Az Intézményünkbe szabályozott kapcsolattartásokon minden esetben két szakképzett kolléga vesz részt. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet vagy az általunk kért állásfoglalás szakember jelenlétét rendeli el a kapcsolattartáson, az egyik kolléga a kapcsolattartási helyiségben, illetve halló- és látótávolságon belül tartózkodva kíséri figyelemmel a kapcsolattartás menetét, szükség esetén segíti azt. Testvérek esetében, szükség szerint mindkét kolléga a kapcsolattartási helyiségben tartózkodhat.

Egyéb szabályozás esetén is a két szakképzett kolléga végig rendelkezésre áll, a kapcsolattartás ideje alatt a több alkalommal személyesen meggyőződnek a kapcsolattartás zavartalan menetéről. A kapcsolattartás ideje alatt hozzájuk bármikor fordulhatnak a kapcsolattartás résztvevői.

7. Minden kapcsolattartás alkalmával feljegyzés készül a kapcsolattartási ügyeleten történekről, melyet az ügyeletes munkatársak készítenek el. A feljegyzésekről csak a hatóságok kérésére adunk ki összefoglalót!

Szabályozott-átadás-átvétel esetén is jelenléti íven kerül rögzítésre az érkezés-távozás, az átadás és a visszaadás időpontja. Átadás-átvétel esetén csak rendkívüli helyzetekben készül feljegyzés.

A kapcsolattartási ügyelet munkatársai a gyermek mindenkifelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhatnak bele a kapcsolattartás eseményeibe, valamint, ha azt a gyermek, vagy a látogató szülő/hozzátartozó kéri. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatják, szükség esetén rendőri segítséget kérhetnek. A megszakítás okát, körülményeit a feljegyzésben rögzítik.

A kapcsolattartás megszakítása esetén a kapcsolattartási ügyelet munkatársai a gyermeket biztonságba helyezik és értesítik a kötelezett felet, hogy jöjjön a gyermekért.

8. Az Intézményben a szolgáltatás működtetéséhez rendelkezésre álló tárgyi eszközöket (a gyermek(ek) életkorának megfelelő játékok, könyvek, sporteszközök, CD lejátszó, szükség esetén számítógép) a családok rendelkezésére bocsátjuk. Kérjük Önöket, hogy a játékokat rendeltetésüknek megfelelően használják, épségükre vigyázzanak! A kapcsolattartás végeztével a játékokat/eszközöket minden esetben kérjük a helyére visszatenni!

A kapcsolattartásra a gyermek saját játékeit is elhozhatja, illetve a jogosult fél is hozhat olyan játékokat, kreatív eszközöket, melyekkel a kapcsolattartás ideje alatt játszanak. Ezeket a játékokat, eszközöket a kapcsolattartás végén az azt hozó félnek el kell vinni. A rendszeresen használt saját játékok/eszközök tárolására csak korlátozottan, s külön egyeztetés esetén van lehetőségünk.

9. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet nem rendelkezik róla, s a megállapodás megkötésekor megállapodni e kérdésben nem tudnak, a kapcsolattartásra jogosult fél nem adhat át ajándékot a gyermek(ek)nek a kapcsolattartás ideje alatt.

10. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet másképp nem rendelkezik, s a megállapodás megkötésekor megállapodni e kérdésben nem tudnak, ételt és italt, nem hozhat a látogató szülő, hozzátartozó a gyermek(ek)nek!

11. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet nem rendelkezik róla, s a megállapodás megkötésekor megállapodni e kérdésben nem tudnak, a kapcsolattartásra jogosult fél nem készíthet fénykép, video és/vagy hangfelvételt a kapcsolattartás ideje alatt!

12. A keletkezett iratanyagról összefoglalót - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben foglaltak figyelembe vételével -, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó fejezetében meghatározott célból, és meghatározott szervek felé továbbít az Intézmény. A kapcsolattartási csoportvezető a kapcsolattartás alakulásáról, folyamatáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatában hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt, vagy a bíróságot. Az elmaradt felügyelt kapcsolattartásokat a kapcsolattartási ügyeleti csoportvezető köteles 5 napon belül jelezni az illetékes gyámhivatal felé.

13.A Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletére érkező felek, kötelesek az általános viselkedési szabályokat betartani, gyermekük nyugodt, feszültségektől mentes kapcsolattartáshoz való jogát szem előtt tartani. A Kapcsolattartási Ügyelettel kapcsolatba kerülő személyek kötelesek tiszteletben tartani az Intézményben dolgozó személyeket, valamint kötelesek betartani az Intézmény házirendjét! A Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei tevékenységük gyakorlása során közfeladatot ellátó személynek minősülnek, s megilleti őket a fokozott jogi védelem! A munkatársak munkavégzésük során, szükség esetén a rendőrség segítségét kérhetik, valamint az Intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

A Kapcsolattartási Ügyelet munkatársairól tilos kép és hangfelvétel készítése!

14.Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetébe kapcsolattartásra érkezett felek, kötelesek az általuk vétkesen okozott anyagi kárt megtéríteni.

15.Amennyiben a szolgáltatással kapcsolatosan észrevételük vagy panaszuk van, azt a kapcsolattartási csoportvezető, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője felé szóban vagy írásban, illetve az intézmény igazgatójához – Roth Gyuláné, Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete, Sopron, Vasvári Pál utca 2/A - címzett levélben tehetik meg.

16.A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

Köszönjük, hogy megismerte, és a jövőben betartja Házirendünket!

Sopron, 2023. május

.....  
Roth Gyuláné  
Igazgató



Sopron és Környéke  
Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/524-361 ● e-mail: [gyerko-sopron@gyerko.hu](mailto:gyerko-sopron@gyerko.hu)

---

## SZOLGÁLTATÁSI REND

Sopron és Környéke

**Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete**

Család- és Gyermejjóléti Központ

A Szolgáltatási rend célja, hogy meghatározza a Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott gyermekjóléti alapellátások és speciális 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 szabályokat a Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított berendezési tárgyak és technikai eszközök állagának megőrzésére, rendeltetésszerű használatára, illetve más szabályokban nem rögzített követelmények betartását.

## **I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

**A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátások Intézete Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a Soproni járás 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 jogszabályok 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 kulturált viselkedés, valamint a testi higiénia.
4. A Család- és Gyermekjóléti Központ 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.

## **II. ÜGYFÉLFOGADÁSI REND**

A Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátások Intézete Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai, a gyermekek védelmére irányuló hatósági intézkedésekhez kapcsolódó esetenedzseri feladatok, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, utcai (lakótelepi) szoc. munka, iskolai szociális munka, szakmai támogatás nyújtása a járási szolgálatoknak, valamint jogi tanácsadás, fejlesztőpedagógiai ellátás, pszichológiai tanácsadás, mediáció, facilitáció, családterápia szervezése, biztosítása) kizárólag az intézmény nyitvatartási idejében, ezen belül különböző meghatározott rendben vehetők igénybe. Az irodák nyitvatartási idején túl a Készenléti ügyelet telefonján lehet a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait elérni (99/524-361)

**A Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfélfogadási rendje:**

**9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a.**

- Hétfőtől csütörtökig: 8-16-ig
- Péntek: 8-14-ig



### **Ügyfelfogadási rendje:**

- Fertődi Szolgálat és települései: feladatellátáshoz kötöten szerdán 11-13 óra
- Fertőszentmiklósi Szolgálat: feladatellátáshoz kötöten szerdán 10-12 óra
- Lövői Szolgálat 22 települése: adott településen a családsegítő ügyeleti idejében feladatellátáshoz kötöten
- Lövő és Iván: kéthetente hétfőn 13-16 óra, valamint feladatellátáshoz kötöten
- Kapuvári Szolgálat 3 települése: feladatellátáshoz kötöten kedden 10-12 óra

Az ügyfelfogadási idő megváltozásáról az ügyfeleket megfelelő időben tájékoztatjuk, melyet az épület előterében jól látható helyen kifüggesztünk.

### **III. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE**

**Szakmai támogatás nyújtása a járási szolgálatoknak, tájékoztatás a szolgálatok részére a Központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.**

#### **Egyéni és csoportos speciális szolgáltatások, programok szervezése, biztosítása:**

- Jogi tanácsadás
- Fejlesztőpedagógiai ellátás, pedagógiai tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Mediáció,
- Facilitáció
- Családterápia

#### **A gyermekek védelmére irányuló hatósági intézkedésekhez kapcsolódó esetenedzseri feladatok:**

- 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 otthon 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 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 készít.

### **Kapcsolattartási ügyelet**

- Biztosítja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt.
- Biztosítja a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét.
- Biztosítja az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció).
- A kapcsolattartási ügyelet biztosítja a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatást.
- A Család- és Gyermekjóléti Központ, és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mindkét fél jelenlétében megállapodást kötnek.
- A Kapcsolattartási ügyelet ideje alatt kötelező betartani az elrendelő végzésben előírtakat, a megállapodásban rögzítetteket, valamint a Kapcsolattartási Ügyelet Házirendjét.
- Ha a kapcsolattartás rendje felbomlik, az ügyeletes kolléga a kapcsolattartást arra az alkalomra megszakíthatja, felfüggesztheti.
- A gyermeket, a kollégát, vagy a kapcsolattartás egyéb résztvevőjét fenyegető magatartás tanúsítójával szemben a kolléga rendőri segítséget kérhet.

### **Utcai (lakótelepi) szociális munka**

- A magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése.
- A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.
- A gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

### **Kórházi szociális munka**

- A szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése.
- A gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedések megtétele.
- Az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés.

## **Iskolai – óvodai szociális segítő tevékenység**

- Az iskolai – óvodai szociális segítő tevékenység a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást.

## **Készenléti szolgálat**

- A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermejjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.
- Biztosítjuk az ingyenesen hívható telefonszámot, ahol a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tud nyújtani vagy ilyen segítséget tud mozgósítani a felmerült krízishelyzetben.

## **IV. KORLÁTOZÁSOK**

- Az intézmény egész területén TILOS: alkohol fogyasztása, dohányzás, az olyan tevékenység, amely az intézmény szolgáltatási tevékenységén kívül esik, jogszabályba ütközik, illetve közérkölcset sért. Az ittas és/vagy bódult állapotban érkező ügyfeleinket érdemi kommunikáció hiányában egy későbbi, józan állapotukban hívjuk vissza.
- TILOS minden, másokat zavaró, erős zajjal, szaggal vagy egyéb környezeti ártalommal járó tevékenység.
- TILOS az intézmény egész területén drogok, narkotikumok fogyasztása vagy ezekkel való visszaélés, ill. bármely veszélyes anyag és/vagy tárgy, (robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, fegyverek) bevitele.
- TILOS az intézet vezetőjének engedélye nélkül kereskedelmi tevékenység, reklám, propaganda, (reklámtáblák, megállító táblák, falragaszok és szórólapok elhelyezése) hang és képanyag készítése, tiltott szerencsejáték, zene szolgáltatása.
- TILOS a károkozás: aki az intézménynek a berendezési tárgyainak, illetve technikai eszközeinek épségének megsértésével kárt okoz, köteles azt a Ptk. rendelkezéseinek megfelelően az Intézmény részére megtéríteni..
- 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 CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTOT FELKERESŐ ÜGYFELEK ÉRDEKVÉDELME**

Az ügyfél panaszával fordulhat a szolgálatvezetőhöz, az igazgatóhoz, a fenntartóhoz, valamint felnőttek ügyére vonatkozó panasszal az ellátottjogi képviselőhöz, gyermekek ügyére vonatkozó panasszal pedig a gyermekjogi képviselőhöz.

**Ellátottjogi képviselő**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Neve: Bukovics Szilvia

Telefon: 06/20/4899-585

e-mail: [szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu](mailto:szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu);

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

**Gyermekjogi képviselő:**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

Levelezési cím: 9600 Sárvár Hunyadi u. 54. fsz. 6.

E-mail: [andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu](mailto:andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu)

Telefonszám: 06/20/489-9582

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

**VI. A DOLGOZÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

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

A dolgozók kiemelt feladata a vagyonsvédelem. A mindenkori ügyeletes, illetve az adott irodát, helyiséget nyitó kolléga feladata az épület épségét ellenőrizni, az irodát a kliensfogadásra alkalmassá tenni. Ugyancsak a mindenkori ügyeletes, valamint az adott irodát, helyiséget záró kolléga feladata az irodai gépek kikapcsolása, áramtalanítása, a nyílászárók zárása.

**VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

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

Sopron, 2023. május

Sámson Tímea  
központvezető



Sopron és Környéke  
Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete  
**Család- és Gyermekjóléti Központ**

• 9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a. • tel./fax: 99/524-361 • e-mail: kozpont-sopron@gyerko.hu

## **A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET SZOLGÁLTATÁSI RENDJE**

A Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatást a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, továbbá személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól szóló a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, valamint egyéb szakmai dokumentumok rendelkezései alapján biztosítjuk. Munkánk során a Szociális Munka Etikai kódexében foglaltak betartásával járunk el.

A kapcsolattartási ügyelet célja, hogy nyugodt, biztonságos, semleges helyet biztosítson a gyermek(ek) és különélő - látogató szülője, hozzátartozója számára, ahol meghatározott időben, barátságos környezetben, szakember jelenlétében találkozhatnak. Hosszú távú cél, hogy a gyermek és látogató szülője/hozzátartozója - a gondozó szülő támogatásával - a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatása igénybevétele nélkül tudjanak kapcsolatot tartani egymással.

Céljaink úgy valósulhatnak meg maradéktalanul, ha ezt a szülők, hozzátartozók is szem előtt tartják, s betartják a Kapcsolattartási Ügyelet Szolgáltatási rendjét és Házirendjét!

### **A kapcsolattartási ügyelet igénybevételének folyamata:**

A Kapcsolattartási Ügyelet a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatása.

### **Igénybevételének módja:**

- A gyámhivatal és/vagy a bíróság a határozatba/ítéletbe/végzésbe foglalja a felügyelt kapcsolattartást. Ez esetben a felügyelt kapcsolattartás napját, időtartamát, gyakoriságát, helyét előzetesen egyeztetni a Család- és Gyermekjóléti Központtal.
- Az gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született mediációs megállapodásban foglaltak alapján, ez esetben is az előzetes egyeztetés szükséges a felügyelt kapcsolattartás napját, időtartamát, gyakoriságát, helyét illetően. A mediációs szolgáltatás igénybevételére az Igazságügyi Minisztérium közvetítői névjegyzékéből tudnak mediátort választani a felek, mely ez esetben térítésköteles szolgáltatás. A Gyermekjóléti Központ ügyfeleinek, az Intézmény speciális szolgáltatása keretében, lehetőségük van mediációs szolgáltatás igényelni. Ez esetben a Speciális szolgáltatás koordinátorával kell egyeztetniük.
- A felek együttes kérelmére, melyben a Kapcsolattartási ügyelet helyiségét jelölik meg helyszíneként, s melyet a Kapcsolattartási csoportvezető felé terjesztenek elő. Folyamatban lévő válás ideje alatt, illetve gyermekelhelyezési per esetén erre nincs lehetőség! Ez esetben a bíróság ideiglenes intézkedése az irányadó!

Kérelem esetén a kapcsolattartási ügyelet munkatársai ülnek le a felekkel a részletek megbeszélésére és a megállapodás megkötésére, mely ez esetben – sikeres megállapodás esetén – a nulladik találkozást is jelenti.

### **A szolgáltatás igénybevétele:**

A Kapcsolattartási Ügyelet nem folyamatosan nyitva tartó szolgáltatás. A kapcsolattartások szabályozásának lehetséges időpontjai:

Hétfőn: 15:00 órától, 18:00 óráig, pénteken: 14:00 órától, 18:00 óráig, szombaton: 8.00 órától, 17:00 óráig, a szabad időpontok terhére. Más napokon, időpontokban - az intézmény működési rendjére való tekintettel -, a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás nyújtására nincs lehetőség.

A kapcsolattartási ügyelet a fenti napokon is csak a Kapcsolattartási Ügyeletben szabályozott és a Szolgáltatási Rend szerint megkezdett kapcsolattartások időpontjában van nyitva. Ha a fenti időpontokban nincs szabályozott kapcsolattartás, az Ügyelet zárva tart.

Munkaszüneti napokon Ügyeletünk zárva tart. A munkaszüneti napokra eső elmaradt kapcsolattartás nem pótolható.

Információt kérni és egyéb kapcsolattartással összefüggő ügyintézés előzetes telefonos egyeztetést követően tudnak. A Kapcsolattartási Ügyelet telefonszáma: +36-205007806, hívható hétfőtől péntekig 8:00 és 16:00 óra között.

### **Helye a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Család- és Gyermekjóléti Központ (Sopron, Vasvári Pál u. 2/a).**

A Család- és Gyermekjóléti Központban egy erre a célra berendezett helyiség – szükség esetén még egy ügyfélfogadó helyiség - áll rendelkezésre, valamint az ügyfelek – amennyiben erre vonatkozó korlátozás nincs - az udvart és a teakonyhát is igénybe vehetik.

A gyámhivatal és/vagy a bíróság határozata alapján, vagy az érintettek együttes kérésére a kapcsolattartás helyszíne Lövé településen a **Szociális Szolgáltató és Kulturális Központ (Lövé, Fő utca 32.)** erre a célra biztosított helyisége is lehet. Itt **pénteken 14:00 órától, 18:00 óráig** van lehetőség a kapcsolattartásra. A Hivatalos ügyintézés ez esetben is a Soproni Család- és Gyermekjóléti Központon keresztül történik.

A gyámhivatali, illetve a bírósági határozat/ítélet/végzés jogerőre emelkedését követően, de az első kapcsolattartás időpontja előtt a kapcsolattartásra kötelezett és a kapcsolattartásra jogosult felek felkeresik a Kapcsolattartási Ügyeletet, illetve a jogerős határozat/ítélet/végzés birtokában a Kapcsolattartási Ügyelet levélben megkeresi a feleket, az ún. „**nulladik**” találkozás időpontegyeztetése céljából.

**A szolgáltatás igénybevételének feltétele az ún. „nulladik” találkozás**, melynek során a Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletének munkatársai és az érintett felek együttesen megjelenve, - a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt - megállapodást kötnek, mely tartalmazza az igénybevétel alapját jelentő – fentiekben felsorolt – iratban foglaltakat, valamint a kapcsolattartás gyakorlati megvalósításához szükséges további részletek közös meghatározását. Ez alkalommal a felek megismerik a Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatására vonatkozó Szolgáltatási rendjét megismerik és elfogadják Házirendjét. **A megállapodás nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe!**

Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a felek figyelmét az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, - melyet a nulladik találkozón

adatnyilvántartó lapon rögzítenek- továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére.

Amennyiben a felekkel nem sikerül az un. nulladik találkozást 2 hónapon belül megszerveznünk, úgy azt jelezzük az elrendelő Hatóság felé, valamint értesítjük a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot és a Gyámhivatalt is.

Amennyiben a későbbiekben a Kapcsolattartási Ügyelettel megkötött megállapodás – határozatban nem szabályozott - tartalmán módosítani szeretnének, azt a módosítani kívánt rész megjelölésével jelezzék a munkatársak felé. A kapcsolattartási ügyeleti csoportvezető a megkeresést követően összehívja a feleket a módosítani kívánt rész átbeszélésére, új megállapodás megkötésére. Amennyiben a felek a módosítani kívánt részben nem tudnak megegyezni, úgy a házi rend ide vonatkozó részei lépnek életbe, melyről feljegyzés készül, és a felek is megkapnak.

Ha a felek a határozatban/ítéletben foglaltakat szeretnék módosítani, az esetben az illetékes hatósághoz kell fordulniuk. Amennyiben a hatóság módosítja a korábbi szabályozást, azt az Intézményünkhöz megküldött jogerős határozat megérkezését követően tudjuk érvényesíteni.

A kapcsolattartások során a Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei közvetlenül a felekkel állnak kapcsolatban, nem a képviselőikkel!

A nulladik találkozást követően a kapcsolattartásban érintett gyermeknek/gyermeknek lehetőségük van a kapcsolattartási ügyelet helyének, a kapcsolattartás menetének megismerésére. Ez alkalommal a kapcsolattartásban dolgozó egyik kolléga mutatja meg a gyermeknek a kapcsolattartás helyét, a rendelkezésre álló eszközöket, elmondja a találkozás menetét, működését. Fontosnak tartjuk, hogy a gyermek a kapcsolattartás helyét előre ismerje, ne legyen számára teljesen idegen a környezet, ne keltsen benne plusz feszültséget, idegenkedést az, hogy teljesen ismeretlen helyzetbe kerül. Így a szülővel/hozzátartozóval való első találkozáskor már a kapcsolat építésére/elmélyítésére tud koncentrálni.

Ha a kötelezett fél és a gyermek igényli ezt a lehetőséget, úgy annak időpontját a nulladik találkozó alkalmával, vagy a kapcsolattartási ügyelet telefonján tudja egyeztetni a kapcsolattartási ügyelet kollégáival.

A kapcsolattartás első időpontját a nulladik találkozón pontosan egyeztetik a felek, majd azt követően a szabályozásban meghatározott gyakorisággal várjuk kapcsolattartásra a feleket. Az időpontok nyomon követése a felek feladata. Ha ebben bizonytalanok, kérjék a kollégák segítségét!

A kapcsolattartás elmaradásáról a felek legalább a határozatban szereplő időtartammal előbb, a határozatban szereplő módon, vagy ha külön szabályozás erre vonatkozóan nincs, akkor legalább 48 órával az esedékes kapcsolattartás előtt kötelesek értesíteni egymást és a Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletét. A gyors tájékoztatás érdekében javasoljuk az sms-ben történő jelzést, mely ugyanazon tartalommal küldhető a másik félnek és az Ügyeletnek is, de telefonon, illetve szükség szerint e-mailben is küldhető értesítés.

Ha a folyamatos lemondások miatt a kapcsolattartás 6 hónapig nem valósul meg a szabályozásban foglaltaknak megfelelően, a Kapcsolattartási ügyelet javaslatot tesz az illetékes gyámhivatal felé a kapcsolattartás megváltoztatására, egyben értesíti a feleket, valamint az elrendelő bíróságot és a Gyermekjóléti Szolgálatot. Ha a kapcsolattartással a továbbiakban a szabályozás szerint élni szeretnének, akkor a Kapcsolattartási Ügyelettel való előzetes egyeztetést követően van erre mód.

Amennyiben az előírt határidőig egymást és a Kapcsolattartási Ügyeletet nem értesítik távolmaradásukról – kivéve, ha előre nem látható esemény jött közbe, melyet utólag igazolnak – pótlásnak nincs helye.

Amennyiben a szabályozás a pótlásra előre egyeztetett időpontot ír elő, akkor azt a Kapcsolattartási ügyelet a szabad időpontok terhére tudja biztosítani, melyet egyeztet a felekkel.

A felek a kapcsolattartásra érkezéskor Jelenléti íven igazolják megjelenésüket. A jelenléti íven a kapcsolattartás kollégái az érkezés-távozás időpontját is feltüntetik.

Szabályozott átadás-átvétel esetén is jelenléti íven kerül rögzítésre az érkezés-távozás, az átadás és a visszaadás időpontja. Átadás-átvétel esetén csak rendkívüli helyzetekben készül feljegyzés.

Szabályozott-átadás-átvétel esetén, az átadás-átvételt követően a kapcsolattartó személy a gyermekkel/gyermekkel elhagyja a Kapcsolattartási Ügyelet helyiségét, a kapcsolattartási időt az Intézményen kívül töltik el. Ha a gyermek visszaadása is az Ügyeletben történik, akkor a kapcsolattartási idő leteltével köteles a kapcsolattartó személy a Kapcsolattartási Ügyelet helyiségébe visszahozni a gyermeket. Ha más kapcsolattartás ez idő alatt nem zajlik a Kapcsolattartási Ügyeletben, az a távozásuk után bezár, s a kapcsolattartás idejének lejártá előtt 20 perccel nyit ki újra. Ez idő alatt szükség esetén a kapcsolattartási ügyelet telefonszám tudnak az Ügyelet munkatársaival kapcsolatot tartani.

Ha a Kapcsolattartási Ügyeleten csak a gyermek átadás történik, akkor az átadást követően a jogosult és a kötelezett - esetleges probléma esetén - egymást értesítik.

Az Intézményünkbe szabályozott kapcsolattartásokon minden esetben két szakképzett kolléga vesz részt. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet vagy az általunk kért állásfoglalás szakember jelenlétét rendeli el a kapcsolattartáson, az egyik kolléga a kapcsolattartási helyiségben, illetve halló- és látótávolságon belül tartózkodva kíséri figyelemmel a kapcsolattartás menetét, szükség esetén segíti azt. Testvérek esetében, szükség szerint mindkét kolléga a kapcsolattartási helyiségben tartózkodhat.

Egyéb szabályozás esetén is a két szakképzett kolléga végig rendelkezésre áll, a kapcsolattartás ideje alatt a több alkalommal személyesen meggyőződnek a kapcsolattartás zavartalan menetéről. A kapcsolattartás ideje alatt hozzájuk bármikor fordulhatnak a kapcsolattartás résztvevői.

A kapcsolattartási ügyeleten történekről, valamint a rendkívüli eseményekről a kapcsolattartási ügyelet munkatársai feljegyzést készítenek. Ezeket a feljegyzéseket az Intézmény nem adja ki, hivatalos szervek felé felkérésre tapasztalatairól összefoglalót készít.

A keletkezett iratanyagról összefoglalót - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben foglalt figyelembevételével -, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó fejezetében meghatározott célból, és meghatározott szervek felé továbbít az Intézmény.

A kapcsolattartási csoportvezető a kapcsolattartás alakulásáról, folyamatáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatában hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt, vagy a bíróságot.

Az elmaradt felügyelt kapcsolattartásokat a kapcsolattartási ügyeleti csoportvezető köteles 5 napon belül jelezni az illetékes gyámhivatal felé.



A Kapcsolattartási ügyelet helyiségeiben csak a gyermek/ek, a kapcsolattartásra jogosultak, a szabályozás, illetve a megállapodás szerint a kötelezettek, illetve az Ügyelet munkatársai tartózkodhatnak. A jogosult fél kísérői vagy családtagjai, akikre a szabályozás nem terjed ki, a Kapcsolattartás épületében nem jöhetnek be, ott nem várakozhatnak!

A kapcsolattartás az arra feljogosított személyeknek szól, így a kapcsolattartás ideje alatt egyéb személyekkel telefonon sem tarthatnak kapcsolatot, erre az ügyeletes kolléga felhívja a jogosult figyelmét és felszólítja az esetleges beszélgetés megszakítására.

Ha a kapcsolattartásra a jogosult fél alkoholos állapotban, illetve egyéb szer hatására bódult állapotban érkezik az Intézménybe, a gyermek mindenekfelett álló érdekét szem előtt tartva, a kapcsolattartás megkezdésére nincs lehetőség!

Ha a kapcsolattartásra jogosult, vagy kapcsolattartásra kötelezett fél (felek) a gyermek(ek) előtt becsmérlő kifejezéseket használ(nak) a másik félre, vagy agresszív, provokatív magatartásával a kapcsolattartási ügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és sikeres működését akadályozza, hangsúlyosan figyelmeztetjük, és felhívjuk a figyelmét, hogy az illetékes hatóság felé a jelzés jogával élünk, s szükség esetén azonnal hatósági/rendőrségi segítséget kérünk!

A Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletére kapcsolattartásra érkezett felek, kötelesek az általános viselkedési szabályokat betartani, gyermekük nyugodt, feszültségektől mentes kapcsolattartáshoz való jogát szem előtt tartani.

A Kapcsolattartási Ügyelettel kapcsolatba kerülő személyek kötelesek tiszteletben tartani az Intézményben dolgozó személyeket, valamint kötelesek betartani az intézmény házirendjét! A Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei tevékenységük gyakorlása során közfeladatot ellátó személynek minősülnek, s megilleti őket a fokozott jogi védelem! A munkatársak munkavégzésük során, szükség esetén a rendőrség segítségét kérhetik, valamint az Intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

A Kapcsolattartási Ügyelet munkatársairól tilos kép és hangfelvétel készítése!

Sopron és Környéke Család- és Gyermekjóléti Ellátás Intézetbe kapcsolattartásra érkezett felek, kötelesek az általuk vétkesen okozott anyagi kárt megtéríteni.

Amennyiben a szolgáltatással kapcsolatosan észrevételük vagy panaszuk van, azt a kapcsolattartási csoportvezető, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője felé szóban vagy írásban, illetve az intézmény igazgatójához – Roth Gyuláné, Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete, Sopron, Vasvári Pál utca 2/A - címzett levélben tehetik meg.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

A szolgáltatási rend szorosan kapcsolódó része a Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje!

A Szolgáltatási rendet a szolgáltatás működtetője saját belátása szerint módosíthatja, illetőleg kiegészítheti. A Szolgáltatási Rend határozatlan ideig hatályos.

Sopron, 2023. május

.....  
Roth Gyuláné  
Igazgató



Sopron és Környéke  
Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/524-361 ● e-mail: [gyerko-sopron@gyerko.hu](mailto:gyerko-sopron@gyerko.hu)

---

# **SZOLGÁLTATÁSI REND**

## Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A Szolgáltatási rend célja, hogy meghatározza a Család- és Gyermejjóléti 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 vonatkozó, illetve más szabályokban nem rögzített követelmények betartását.

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

- kifüggesztve az intézmény ügyfélvárójában
- a szolgálatvezetőnél

## **ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

A Sopron és Környéke Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete Család- és Gyermejjóléti Szolgálatának szolgáltatásait Sopron és Környéke Szociális - Gyermejjóléti 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 jogszabályok, 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 kulturált viselkedés, valamint a testi higiénia.
4. Sopron és Környéke Család- és Gyermejjóléti Ellátás Intézete Család- és Gyermejjóléti Szolgálatának 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.

## **ÜGYFÉLFOGADÁSI REND**

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

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

### **Vasvári Pál u.2/a:**

- Hétfőtől szerdáig: 8-16
- Csütörtök: 12-16
- Péntek: 8-14

### **Ágfalva:**

- Hétfő, péntek: 10-12
- Kedd: 13-15

**Fertőrákos:**

- Hétfő: 11-17
- Kedd: 13 -14<sup>30</sup>
- Szerda: 9-10<sup>30</sup> és 14-16
- Csütörtök: 11-15

**Harka:**

- Hétfő: 9-11 és 13-15
- Kedd: 9-11 és 13-16
- Péntek: 9-11

**Kópháza:**

- Hétfő: 10-12
- Szerda: 13-14<sup>30</sup>
- Péntek: 9-10<sup>30</sup>

Egyéb esetben a családsegítővel előre egyeztetett időpontban van lehetőség ügyintézésre.

**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.

**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.
- 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 csekkbemutatáson 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 Humánszolgáltatási 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 felajánlott tárgyakat tárolni nem, csak közvetíteni áll módunkban.

### **KORLÁTOZÁSOK**

- Az intézmény egész területén TILOS az alkoholfogyasztás, az olyan tevékenység, amely az intézmény szolgáltatási tevékenységén kívül esik, jogszabályba ütközik, illetve közérkölcset sért.
- Dohányozni az intézmény egész területén, valamint a bejáratától számított 5 méteres távolságon belül TILOS! A dohányzásra vonatkozó korlátozást megsértőt a Család- és Gyermekjóléti 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 károkozás: aki az intézménynek a berendezési tárgyainak, illetve technikai eszközeinek épségének megsértésével kárt okoz, köteles azt a Ptk. rendelkezéseinek megfelelően az Intézmény részére megtéríteni. 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.

## **A SZOLGÁLATOT FELKERSŐ ÜGYFELEK ÉRDEKVÉDELME**

Az ügyfél panaszával fordulhat a szolgálatvezetőhöz, az igazgatóhoz, a fenntartóhoz, valamint felnőttek ügyére vonatkozó panasszal az ellátottjogi képviselőhöz, gyermekek ügyére vonatkozó panasszal pedig a gyermekjogi képviselőhöz.

### **Ellátottjogi képviselő**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Neve: Bukovics Szilvia

Telefon: 06/20/4899-585

e-mail: [szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu](mailto:szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu);

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

### **Gyermekjogi képviselő:**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

Levelezési cím: 9600 Sárvár Hunyadi u. 54. fsz. 6.

E-mail: [andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu](mailto:andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu)

Telefonszám: 06/20/489-9582

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

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

Sopron, 2023. május

Lajosfalviné Gulyás Györgyi  
szolgálatvezető



Sopron és Környéke  
Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a ● Tel./Fax: 99/524-361 ● e-mail: [gyerko-sopron@gyerko.hu](mailto:gyerko-sopron@gyerko.hu)

---

# **SZOLGÁLTATÁSI REND**

## **TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT**

2023

A „Szolgáltatási rend” rögzíti azokat a szolgáltatásokat és elvárásokat, amelyek megvalósulása biztosítja az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevők közös megegyezésen alapuló, előremutató kapcsolatát.

E cél elérése érdekében az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevő közötti megállapodás megkötésének alapvető feltétele, hogy az igénybe vevő a Szolgáltatási rendet elfogadja és betartsa.

### **A szolgáltatás elérhetősége, igénybevételének módja**

#### Intézmény megnevezése, címe:

Sopron és Környéke Család és Gyermejkölési Ellátás Intézete  
Támogató Szolgálat  
9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 10.

Telefonszám: 99/506-410; 20/503-16-89

#### Iroda nyitva tartása:

Hétfő-csütörtök	8:00-16:00 óráig
Péntek	8:00-14:00 óráig

#### Szolgáltatás nyújtásának ideje:

Munkanapokon:

szállítás:	6:00 -14:30 óráig
személyi segítség:	8:00-16:00 óráig

### **A szolgáltatás igénybevételének módja**

Az ellátás igénylése önkéntes, az igénylő kérelmére történik, amelyet írásban kell benyújtani a szolgálat adatlapján. A szolgáltatás igényelhető telefonon, személyesen vagy e-mailen való megkeresés által. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet törvényes képviselője nyújtja be. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével vagy önállóan indítványozza. Az igény a szolgálatvezetőhöz érkezik, aki a fogyatékos személy speciális igényei és lehetőségei alapján elkészíti az első interjút (probléma feltárása), majd a szolgáltatásnak megfelelően dokumentálja az együttműködés és segítség módját.

Az ellátást megelőzően a rászorultság megállapítása céljából a szolgálatvezető környezettanulmányt végez a kérelmező otthonában, amelynek során közösen kitöltik az ellátás igénylésére irányuló KÉRELEM című adatlapot. A kérelem elbírálásának feltétele a rászorultság igazolása (fogyatékosági támogatás, magasabb összegű családi pótlék, vakok személyi járadéka), a jövedelem igazolása, valamint a szükséges szakorvosi igazolások a fogyatékoság típusáról és mértékéről. A szolgáltatás teljesítése a MEGÁLLAPODÁS átvétele után tervezhető.

### **A nyújtott szolgáltatások**

A támogató szolgáltatás feladatkörébe sorolható minden olyan tevékenység, mely a fogyatékoság okán bekövetkező funkcióképeség által érintett szükséglet-kielégítő tevékenység támogatását végzi.



A támogató szolgáltatás az 1/ 2000 SZCSM rendelet 39/B § szerint a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- gondozás,
- készségfejlesztés,
- tanácsadás,
- szállítás,
- felügyelet,
- gyógypedagógiai segítségnyújtás,
- háztartási segítségnyújtás
- esetkezelés

### **Szolgáltatási formák**

- személyi szállítás (a kérelmező által előre egyeztetett intézményekbe, helyszínekre)
- személyi segítség
  - a kérelmező otthonában: személy körüli teendők ellátása, gondozás, háztartási munkák segítése, készségfejlesztés
  - a kérelmező otthonán kívül: bevásárlás segítése, ügyintézők megbízás alapján, mobilizáció (sétáltatás, közreműködés orvosnál)
  - szállítás közben felügyelet
- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- esetkezelés
- csoport- és közösségi programok szervezése

### **Térítési díjat kell fizetni az alábbi szolgáltatásokért**

- szállítás
- személyi segítség

A térítési díj mértékét a Társulási Megállapodás értelmében Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata helyi rendeletében határozza meg, amelyet évente felülvizsgál.

### **Térítésmentesen vehetők igénybe az alábbi szolgáltatások**

- szállítás közben felügyelet
- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- esetkezelés
- csoport- és közösségi programok

### **A térítési díj kiszámításának és befizetésének szabályai**

#### **Szállítás:**

- A kilométereket a pontosság érdekében 2 tizedes jegyig számoljuk. Az így kapott szám és az aktuális személyi térítési díj összegének szorzata adja a fizetendő térítési díj összegét.
- Eseti szállításnál minden megkezdett kilométer 1 kilométernek számít (pl. 4,26 km = 5 km).
- Csoportos szállítás során a megtett útszakasz megoszlik az utazók között (pl. 6 km-t hárman tesznek meg, az egyénekenként 2 km elszámolását jelenti). Csoportos szállítás esetén is minden megkezdett kilométer 1 kilométernek számít, ám e szabályt csak a

havi elszámolás végén (a végösszegre vonatkozóan) érvényesítjük, nem napi szinten.

### **Személyi segítés:**

A személyi segítés térítési díj alapját a segítésre fordított percek adják. Minden megkezdett perc 10 percre kerekítendő. A hónap végéig összegyűlt perceket – 60-nal való osztás után – órákká alakítjuk, amelyet két tizedes jegyig számolunk. Az így kapott szám és az aktuális személyi térítési díj szorzata adja az aktuális befizetendő térítési díj összegét.

### **A befizetés határideje:**

A térítési díjat minden hónap 10. napjáig kell befizetni (utólag). A kilométerek és a segítő idő, valamint a gondozási órák teljesítését az ellátott vagy törvényes képviselője, vagy az általa megbízott személy aláírásával igazolja.

A térítési díj befizetésének elmaradásáról a szolgálat vezetője 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi.

### **A térítési díj megfizetésének módja:**

Az igénybe vevő lakásán (súlyosan fogyatékos személy esetén) a személyi segítőnél átvételi elismervény ellenében.

A szolgálat irodájában a vezetőnél vagy a személyi segítőnél készpénzfizetési számla vagy átvételi elismervény ellenében, az ügyfélfogadási időben.

A gépkocsin, átvételi elismervény ellenében.

## **Az igénybe vevőre vonatkozó viselkedési szabályok a szolgáltatással összefüggésben**

### **Szállító szolgálat**

- A gépkocsi menetrend szerint közlekedik a lehető legrövidebb útvonalon. A szolgáltatás iránti igényt, a szállítás időpontját megelőzően legalább 24 órával szükséges jelezni. Sürgős esetben, illetve szabad kapacitás esetén ez az idő csökkenthető.
- Az utazás idejére kísérőt biztosítunk a szállított személy részére, aki segíti a fogyatékos személyt közvetlenül az utazás megkezdése előtt, alatt és után a személyes szükségletek kielégítésében. Rendkívüli esetben hozzátartozó is lehet kísérő, de ezt előre kell jelezni.
- Az utas minden rendkívüli helyzetet jelez a gépkocsivezetőnek, vagy a személyi segítőnek, hogy a veszélyes helyzeteket elkerüljék.
- Amennyiben a szolgáltatást igénylő nem tart igényt a szállításra, és azt nem jelezte a szállítás időpontja előtt legalább 1 órával, a fölöslegesen megtett kilométer díját köteles megfizetni.
- Ha a szállítási igény a szokásostól eltérően alakul, annak jelzését a szállítás teljesítése előtt legalább egy nappal szükséges jelezni a szolgálat irodáján.
- A szállítást igénylő pontosan érkezik a megbeszélt helyre. Ha késik, tudomásul veszi, hogy a gépkocsi 5 percnél többet nem tud rá várni.

Az időjárás és a forgalom függvényében a gépkocsi késhet. Ha a késés előreláthatóan meghaladja a 10 percet, az érintett ügyfelet, a gépkocsivezető vagy a személyi segítő mobiltelefonon értesíti.

- A gépkocsiban dohányozni és szeszes italt fogyasztani nem lehet.
- A gépkocsiban a biztonsági öv használata kötelező, a becsatolásban a személyi segítő és a gépkocsivezető nyújt segítséget.
- A szolgáltatást igénylő előre jelzi, ha olyan egészségügyi problémái vannak, amely a vele együtt utazóknak kellemetlenséget okozhat. Ennek megelőzésére a szolgálat megfelelő intézkedést tesz.

### **Személyi segítő szolgálat**

- A gondozási órák teljesítését az ellátott a gondozási naplóban aláírásával igazolja.
- A személyi segítő az előzetesen bejelentett igénynek megfelelő időt tölti az ügyfélnél, és az előzetesen egyeztetett segítő munkát látja el, azon módosítani utólag nem lehet.
- A személyi segítő és az ellátást igénylő kapcsolatának alapvető feltétele a kölcsönös bizalom és tisztelet.
- A személyi segítő munkáját a fogyatékos személy aktív közreműködésével végzi. A személyi segítő csak olyan feladatokat lát el, amelyre a fogyatékos személy fogyatékoságából kifolyólag képtelen.
- A személyi segítség időpontját minden alkalommal egyeztetni szükséges, a megbeszélte időpont sürgős eset miatt változhat. A változtatást a szolgálat vezetőjének be kell jelenteni.
- Amennyiben az ellátott a megbeszélte időpontban valamilyen oknál fogva nem lesz otthonában, vagy mégsem kéri a szolgáltatást, azt jeleznie kell a szolgálat irodai telefonszámán a szolgáltatást megelőzően legalább 24 órával.

### **Információ szolgáltatása, tanácsadás**

- A fogyatékos személyek és hozzátartozóik személyes, telefonon (faxon), illetve e-mailen történő megkeresés útján kaphatnak információkat a fogyatékoságot érintő kérdésekben.
- Az ellátást igénylő fogyatékoságból eredő problémái megoldásához tanácsadást vehet igénybe az előbbieken említett módon.
- Az információnyújtás és tanácsadás csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.

### **Jelnyelvi tolmácsszolgálat**

- Előre egyeztetett időpontra jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít a szolgálat a Máltai Szeretetszolgálat Győri Szervezetének Tolmácsszolgálatának közreműködésével.
- Az időpont módosításáról a szolgálatot a teljesítés előtt legalább 2 nappal tájékoztatja az ügyfél.

### **Csoport- vagy közösségi programok**

- Megfelelő számú érdeklődő jelzése alapján a szolgálat bármilyen csoport- (klub) foglalkozást, közösségi programot megszervez.
- A programokon részt vevő szülők felelősséget vállalnak gyermekeikért, illetve előzetesen tájékoztatják a szolgálat vezetőjét gyermekük állapotáról, érdeklődéséről, kedvenc játékaikról, szokásairól.

- A programon részt vevő felnőtt személyek tiszteletben tartják egymást és a más fogyatékosabb személyeket.
- A résztvevők elmondhatják észrevételeiket a programokkal kapcsolatosan, és javaslatot tehetnek annak megváltoztatására.

### **Panaszjog gyakorlása**

Az ügyfél panaszával fordulhat a szolgálatvezetőhöz, az igazgatóhoz, a fenntartóhoz, valamint felnőttek ügyére vonatkozó panasszal az ellátottjogi képviselőhöz, gyermekek ügyére vonatkozó panasszal pedig a gyermekjogi képviselőhöz.

Az ellátottak vagy törvényes képviselői írásban panasszal élhetnek az alábbiak szerint:

- A Sopron és Környéke Család és Gyermekegészségügyi Ellátás Intézete Támogató Szolgálat vezetőjéhez, vagy az Intézmény igazgatójához az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása tekintetében.
- Az ellátottjogi képviselőnél az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása tekintetében.

### **Ellátottjogi képviselő**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Neve: Bukovics Szilvia

Telefon: 06/20/4899-585

e-mail: [szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu](mailto:szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.hu)

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

### **Gyermekjogi képviselő:**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

E-mail: [andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu](mailto:andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu)

Telefonszám: 06/20/489-9582

ijsz zöldszám: 06/80/620-055

### **A szolgáltatás megszűnésének módja**

Az intézményi jogviszony megszűnése:

- kérelmező halálával,
- kérelmező más helységbe történő költözésével,
- határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejártával,
- intézmény jogutód nélküli megszűnésével.

Az intézményi jogviszony megszüntetése:

a kérelmező saját kérésére azonnal,

a kérelmező a felülvizsgálat során nem nyújtja át a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumokat.

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

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

A „Szolgáltatási rendben” nem szabályozott kérdésekben a Sopron és Környéke Szociális-Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás (fenntartó) rendelkezései az irányadók.

Sopron, 2023. május

.....  
Károlyi-Sebestyén Zsófia  
szolgálatvezető