

PILISMARÓT KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
CSALÁDSEGÍTÉS ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS
SZAKMAI PROGRAMJA

2025.



Készítette: dr. Varga Márk jegyző

Elfogadta: Pilismarót Község Önkormányzata Képviselő-testülete 47/2025. (IV.03.)
önkormányzati határozatával

1. A szolgáltatás célja, feladata, az ellátási terület

<u>Név, székhely:</u>	Pilismaróti Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2028 Pilismarót, Rákóczi Ferenc út 15.
<u>Telephely:</u>	2027 Dömös, Táncsics Mihály út 2.
<u>Fenntartó neve:</u>	Pilismarót Község Önkormányzata 2028 Pilismarót, Rákóczi Ferenc út 15.

A hatályos jogszabályoknak megfelelően az 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény, és az a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a szerinti szakmai program keretében, a családsegítő- és gyermekjóléti szolgáltatás az önkormányzat, mint fenntartó által végzett integrált szolgáltatás amely működését a fenntartónak biztosítani kell. A szolgáltatás feladatának ellátását sem önálló költségvetési szerv létrehozásával, sem pedig költségvetési intézményének szervezeti egységéhez történő telepítésével nem kívánja működtetni, hanem maga az önkormányzat, mint fenntartó integráltan kívánja a szolgáltatást biztosítani. A feladatot ellátó 1 fő főállású családsegítő, az önkormányzat közalkalmazottjaként látja el szociális feladatait. A munkáltatói jogokat felette Pilismarót Község Polgármestere gyakorolja.

a) Családsegítés feladata

A Pilismarót község, valamint Dömös község illetékességi területén élő, szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok segítése, életvezetési képességük megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok feltárása, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

A családsegítő szolgáltatás célja, hogy az alapvető szociális gondokkal átszótt egyének és családok krízishelyzetét egységben kezelje, a tartósan segítségre szoruló átfogó gondozása, szociális és mentális ellátás biztosítása, valamint prevenció. A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló kliensek (egyének, családok, csoportok, közösségek számára az ilyen helyzethez vezető okok feltárása és a krízishelyzet megszüntetése a szociális munka eszközeinek, módszereinek felhasználásával, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítő szolgálat tevékenysége körében:

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, együttműködik egyéb szolgáltatásokat biztosító – különösen szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási – szolgáltatókkal, intézményekkel.

Feltérképezi és figyelemmel kíséri az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, szociális és egyéb információs adatokat gyűjt személyesen felkeresve a családokat. Szükség esetén kommunikációs eszközök segítségével általános információkat közlünk a lakossággal a szolgáltatás működéséről, amellyel hozzájárul a lakosság tájékoztatásához. Szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében.

Családsegítés munkafolyamatában családgondozást végez: közreműködik a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítésében, ügyintézési nehézségek esetén segítségnyújtás. Családsegítésnek ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást megszervezi.

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást biztosít, jogi és pszichológiai tanácsadás szervezése, munkamódszerek.

Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez.

Tartós munkanélküliek és a fiatal munkanélküliek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére az önkormányzat határozata alapján együttműködés biztosítása, tanácsadás nyújtása.

Esetmegbeszélések szervezése, melyen biztosítja a rendszeres szakmai felügyeletet.

Etikai Kódex: a szociális munkás etikája.

Egyéb feladatok.

A családsegítés, szolgáltatásait a település ellátási területén élő, bármilyen problémával küzdő, segítségre szoruló kliens közvetlenül és közvetve (pl.: telefon, postai úton, internet) igénybe veheti, különös tekintettel:

- krízishelyzetben lévő egyének, családok,
- ügyintézési nehézséggel küzdő személyek,
- nem foglalkoztatottak rendszeres szociális segélyében részesülők,
- jogi, mentális, képzési, egészségügyi, munkaügyi, háztartás-gazdálkodási, adósságkezelési tanácsra szorulóknak,
- fogyatékkal élő személyek, valamint családtagjaik,
- csoportok, közösségek,
- civil szervezetek.

A családsegítés családokra és családtagokra kiterjesztett szociális munka, rövid és hosszú távú segítségnyújtást jelent, amelynek célja a válságokkal szembekerülő családoknak segítséget nyújtani. Lényege, hogy a család túljusson a nehéz időszakon a család erősítése által. Egy esemény váratlanul zavarba hozta a család életét és a helyzet megoldásához segítségre van szükség.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. A szolgáltatás nyújtása térítésmentes.

A szolgáltatások igénybevétele személyes jelentkezéssel és kapcsolatfelvétellel, valamint a más intézmény és személyek javaslata, jelzése alapján felkutatott családok, egyének együttműködésével történik.

A családgondozó:

- segítséget nyújt a családi problémák rendezésében,
- a család életvitelét hátrányosan befolyásoló okok feltárásában, illetve megszüntetésében,
- mentális problémáinak megoldásában; és ennek rendezése érdekében szociális, életvezetési és egyéb tanácsokat nyújt és szervez,
- A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő által nyújtott szolgáltatás során folytatott szociális munka módszereivel, munkaformáival folyik.

Szociális munkamódszerek:

- egyéni esetmunka, egyedi esetkezelés (case work),

- családsegítés (family work),
- közösségi szociális munka (community work),
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák, team – megbeszélés, szakmaközi megbeszélés

Családsegítői tevékenység körébe tartozik az ügyintézési nehézségekkel küszködők részére nyújtott segítség, amely egyszeri találkozás alkalmával is biztosítható: pl. nyugdíjazással, családtámogatási ellátások igénybevételevel kapcsolatos nyomtatványok kitöltése, adóbevallások, fellebbezések elkészítése, az adósságkezelési szolgáltatás keretében nem kezelhető adósságok rendezésére részletfizetési kérelmek, egyéb kérelmek megfogalmazása és készítése.

A családsegítés keretében biztosítjuk:

- Tájékoztatást, információt nyújtunk szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási ellátások, egészségkárosodás esetén leszázalékolás, nyugdíjazás formáiról és a hozzájutás lehetőségeiről.
- Ügyintézési nehézségek esetén segítséget nyújtunk családtámogatás igénybevételehez (gyes, gyed, családi pótlék, anyasági támogatás, adókedvezmények igénylése), rokkantsági nyugdíj nyomtatványok kitöltésében, adóbevallások, fellebbezések elkészítésében, közüzemi tartozások, díjhátralékok rendezésében. Esetlegesen adósságrendezési eljárások lebonyolításában. A családsegítő által megfogalmazott kérelem lényegre törő, konkrét és a probléma megoldására irányul. A címzett egy jól megfogalmazott kérelemből megérti, hogy mit várnak el tőle. A családsegítők munkájával pontosabb az ügyintézés és a kliens gyorsabban hozzájut bizonyos ellátási formákhoz, illetve problémák megoldásához.
- Az anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeli ellátásokhoz, továbbá szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése a családgyógyász feladata.
- Telefonálás, interneten történő ügyintézés (közüzemi szolgáltatók mérőállás diktálás, önéletrajz küldése emailen) lehetőségének biztosításával a településen törekedni kell a gyorsabb ügyintézésre, az információcsere megkönnyítésére. A kommunikációs szolgáltatások igénybevételekor törekedni kell a költséghatékonyagra.
- Szociális, életvezetési- és mentálhigiénés tanácsadás: az egyén, a család életében előforduló konfliktusok, működési zavarok esetén, (ügyfelfogadási rend szerint).

Szociális életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás technikái: megerősítés, visszatükrözés, átfogalmazás, hiteles reakció, értelmező összefoglalás.

Cél, hogy a kliens átlássa, megértse problémája hátterét, eljusson az önismeret egy magasabb fokára. Képes legyen elmozdulni az általa kívánt és vállalt irányba. Kulcseleme az empátia.

- Egészségügyi tanácsadás: egészségkárosodás esetén leszázalékolás, rokkantnyugdíjjal kapcsolatos ügyintézés (ügyfelfogadási rend szerint).
- Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküli személyek részére munkavállalási tanácsadás, álláskeresési tanácsadás.

A szociális munka, tanácsadás során alkalmazott módszerek:

- segítő beszélgetés: a segítés, beszélgetésen át is megvalósulhat. A segítő feladata meghallgatni, enged kibeszélni, együttérző, figyelmes, nyugodt, türelmes, megértést és biztonságot sugároz. A kliensek igénylik problémáik kibeszélését. Az emberi problémák területén a szociális munkás segítséget tud nyújtani pl. elmagányosodás, elidegenedés megelőzésében.

- személyközpontú beszélgetés, non-direktív, Rogers módszer alkalmazásával
- célzott beszélgetés
- csoportos szociális munka

Családgondozás: egy meghatározott ideig tartó segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő kliens problémái feltárhatóvá, megfogalmazhatóvá, ezáltal a megoldási lehetőségek kialakíthatóvá váljanak.

Családgondozást előidéző leggyakoribb okok:

életviteli, gyermekneveléssel kapcsolatos, családi, kapcsolati, lelki-mentális okok, háztartásgazdálkodási nehézségek, anyagi ok, egyéni élethelyzetek válsága, életvezetési problémák, egészségkárosodás következménye, foglalkoztatással kapcsolatos, munkanélküliség. Ügyintézéshez segítségkérés.

Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek és családtagjaik részére az önkormányzat határozata alapján együttműködés biztosítása, tanácsadás nyújtása.

Az együttműködés célja:

- a munkaerőpiacra történő visszatérés segítése,
- a megváltozott helyzethez való alkalmazkodás segítése,
- a pszichés traumák, hátrányos helyzetből adódó nehézségek leküzdése,
- programok kidolgozása, amely az önbizalom, önérvényesítő képesség erősítése, izoláció oldása.

Egyéb feladatok:

Véradás szervezésében, lebonyolításában aktív közreműködés, adományok gyűjtése és továbbítása, melyet folyamatosan és rendszeresen szervezzük, pl. használt ruhák, bútorok, tartós élelmiszerek stb.

Gyermekek szociális nyári étkeztetésnek megszervezése, lebonyolítása.

A településen megrendezésre kerülő közösségi programon való részvétel.

b) Gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális személyes szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Tevékenysége körében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segítséget nyújt az esetmenedzser részére a védelembe vett gondozási - nevelési tervének elkészítéséhez,
- szükség szerint segítséget nyújt az esetmenedzser számára a helyettes szülői hálózat megszervezéséhez,
- segíti a nevelési - oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- környezettanulmányt készít,

- a területi gyermekvédelmi szakszolgálat felkérésének megfelelően vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit,
- az igénylő kérelmére problémáinak rendezése érdekében életvezetési és egyéb tanácsokat ad, segítséget nyújt.
- a gyermek napközbeni ellátásának megszervezésével segítséget nyújt a bölcsődei, ill. óvodai ellátásban nem részesülő gyermekek felügyeletének megoldásában.
- az örökbe fogadni szándékozók körülményeit
- részt vesz bűnmegelőzéssel kapcsolatos programok szervezésében

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében családgondozónk:

- tájékoztatja a családokat az igényelhető szociális támogatásokról,
- segíti a családokat a szociális ellátásokhoz való hozzájutásban, azok célszerű felhasználásában,
- javaslatot tesz gyermekek közétkeztetésben, napköziben történő részvételére,
- információt közvetítenek egészségügyi, mentálhigiénés, nevelési, családtervezési kérdésekben,
- tájékoztatja a családokat a községben szervezett szabadidős programokról,
- szabadidős programokat szervez a 0-18 éves korosztály számára.

Gondozás keretében:

- információ nyújtás
- tanácsadás
- környezettanulmány készítés
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- közvetítés más szolgáltatók felé
- segítő beszélgetés
- családgondozás
- javaslattevés más gyermekvédelmi intézkedésre
- védelembe vétel
- szakellátott gyermek családjának gondozása
- utógondozás
- örökbefogadással kapcsolatos feladatok
- adminisztráció

Ellátási terület, ellátottak köre:

A Pilismaróti Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatások kiterjednek minden Pilismarót község és Dömös község közigazgatási területén tartózkodó gyermekekre, és várandós anyára.

Az igénybevétel módja, feltétele:

A szolgáltatás önkéntes alapon, személyesen is igénybe vehető, illetve hatóság által előírható az együttműködési kötelezettség. A szolgáltatás térítésmentes.

A veszélyeztetettség megelőzése érdekében családgondozónk:

- működteti az észlelő-jelzőrendszert, amelynek tagjai a Gyermekvédelmi törvény 17. §-ban meghatározott intézmények, szakemberek,
- fogadja a jelzőrendszer tagjaitól, illetve a lakosságtól érkező jelzéseket a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatban, megteszi a szükséges intézkedéseket,
- lebonyolítja a havi esetmegbeszéléseket (részvevői az észlelő-jelzőrendszer tagjai),

- egy-egy konkrét eset kapcsán – amennyiben a felmerülő nehézségek indokoltá teszik esetkonferenciát szervez az érintettek bevonásával.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében családgondozónk családgondozást végez, melynek során:

- segíti a gyermekek megfelelő fejlődését, veszélyeztető körülmények elhárítását,
- segíti a családokat problémáik megoldásában, funkciójuk ellátásában,
- szolgáltatásokat közvetít az érintett gyermekek-szülők felé (szakvizsgálatok, családterápia, szaktanácsadás stb...),
- a család és a gyermek gondozását az egyéni gondozási-nevelési terv alapján végzi, a gondozás eredményességét félévente értékeli,
- a családgondozást alapellátásban végzi, amennyiben pozitív változás nem történik – a Gyámhatóság határozata alapján – a védelembe vett gyermek és családjának gondozására kerül sor,
- szükség esetén hatósági eljárásra tesz javaslatot (védelembe vétel, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, átmeneti nevelésbe vétel).

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése, az utógondozás eredményessége érdekében családgondozónk:

- együttműködik a Komárom-Esztergom Vármegyei Területi Gyermekevédelmi Szakszolgálattal, a gyermekotthon gondozójával,
- segíti a szülőket abban, hogy életvitelük, szociális körülményeik, a gyermekkel való kapcsolatuk alapján a gyermek a családba visszahelyezhető legyen.

Örökbefogadással kapcsolatban családgondozónk a Gyámhatóság felkérésére:

- környezettanulmányt készít,
- figyelemmel kíséri a gondozásra kihelyezett gyermek ellátását, családba történő beilleszkedését,
- javaslatot készítenek az örökbefogadásra vonatkozóan.

A helyettes szülői hálózat működtetésével kapcsolatban családgondozónk:

- közreműködik a helyettes szülői feladatot vállaló személyek, családok felkutatásában,
- tájékoztatást ad a helyettes szülő feladatairól, jogviszonyáról,
- segíti és ellenőrzi a helyettes szülő munkáját.

c) A gyermekjóléti szolgálat ellátási területe

A Pilismarót Község Önkormányzata és Dömös Község Önkormányzata között 2025. január 31-én létrejött együttműködési megállapodás alapján a Pilismaróti Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe kiterjed Pilismarót község és Dömös község teljes közigazgatási területére.

2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az együttműködés kiterjed a szakmai munka hatékonyabbá tételének elősegítésére a klienssel kapcsolatban felmerült feladatok megbeszélésére és megosztására. A kooperáció a személyes kapcsolatokra, bizalomra épül, mely során fontos a természetes emberi értékek megőrzése, a jogok tiszteletben tartása.

A szociális alapszolgáltatást biztosító integrált szolgáltatás együttműködik az ellátási területünkön működő szociális és egészségügyi, köznevelési intézményekkel, különös tekintettel: - kezelőorvossal, - háziorvossal, - iskolával, - óvodával, - Polgármesteri Hivatallal, KEM ISZI Esthajnal Időskorúak Otthonával- Pilismarót területén működő társadalmi és civil szervezetekkel, különösen a Szent Lőrinc Karitasz Pilismaróti Csoportjával.

Az együttműködés történhet személyes párbeszéd útján, telefonon, hivatalos írásbeli megkeresés alapján, mely történhet levélben, faxon, e-mailben. Az együttműködés során közös karitatív, illetve más egyéb programok szervezésével is történhet.

3. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az önkormányzatok honlapján (<https://pilismarot.asp.lgov.hu/> és <https://domos.asp.lgov.hu/>), a Pilismaróti Közös Önkormányzati Hivatal (2028 Pilismarót, Rákóczi F. u. 15.) hirdetőtábláján, valamint a Pilismaróti Közös Önkormányzati Hivatal Dömösi Kirendeltségén (2027 Dömös, Táncsics Mihály út 2.), a tálalókonyhán, valamint a helyi újságban hirdeti a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét és feltételeit. A Pilismaróti Közös Önkormányzati Hivatal ügyintézői szükség szerint személyesen adnak tájékoztatást.

4. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Pilismarót, valamint Dömös Községek közigazgatási területén a szolgálat a lakhellyel és tartózkodási hellyel rendelkező lakos, egyén, család, valamint a településeken életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személy veheti igénybe. Krízishelyzet esetén bárki (más illetékességi területéhez tartozó személy is) felkeresheti segítségért az intézményt.

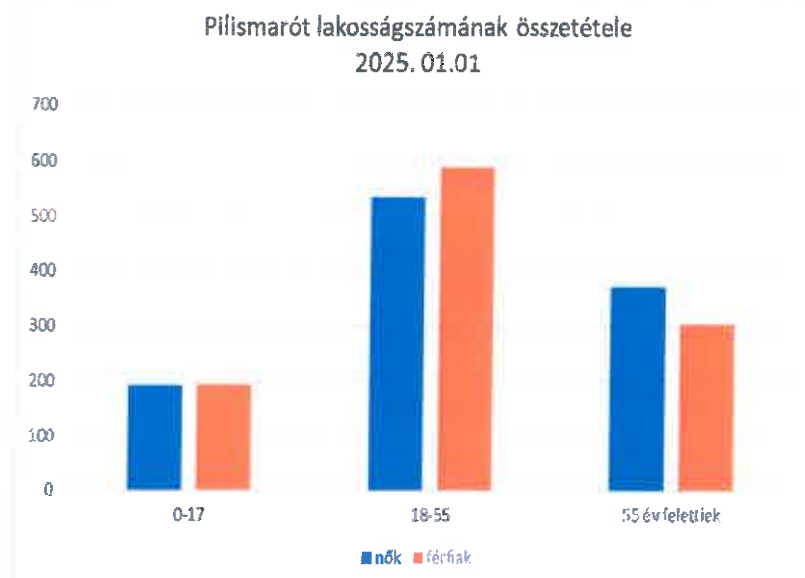
Az egyes szolgáltatások keretében végzett tevékenységek – a szolgáltatást igénybevevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjednek az igénybevevő környezetére is, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre az általános segítő szociális szolgáltatás akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása az általános segítő szociális szolgáltatás keretében indult és a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretén belül is megfelelően biztosíthatóak.

A lakosság korösszetétele, öregedése, az aktív népesség társadalmon belüli csökkenő aránya, jövedelmi viszonyai, foglalkoztatási helyzete meghatározzák a szociális szolgáltatások keresletét. Mindezt alátámasztják a statisztikai adatok is.

Pilismarót község lakosságszáma 2025. január 1-jén 2182 fő, ebből az aktív korúak száma:1122 fő, az összlakosság 51 %-a. Településen az aktív korú lakosságból kb. 150 fő dolgozik helyben, a környező településekre bejáró dolgozók számáról nem áll rendelkezésünkre adat. Pilismaróton a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos célcsoportra statisztikai adat nem áll rendelkezésre. Ilyen fajta adatgyűjtés nem folyt.

Dömös község lakosságszáma 2025. január 1-jén 1212 fő, ebből az aktív korúak száma 623 fő. Településen az aktív korú lakosságból kb. 40 fő dolgozik helyben, a környező településekre bejáró dolgozók számáról nem áll rendelkezésünkre adat. Dömösön a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos célcsoportra statisztikai adat nem áll rendelkezésre. Ilyen fajta adatgyűjtés nem folyt.

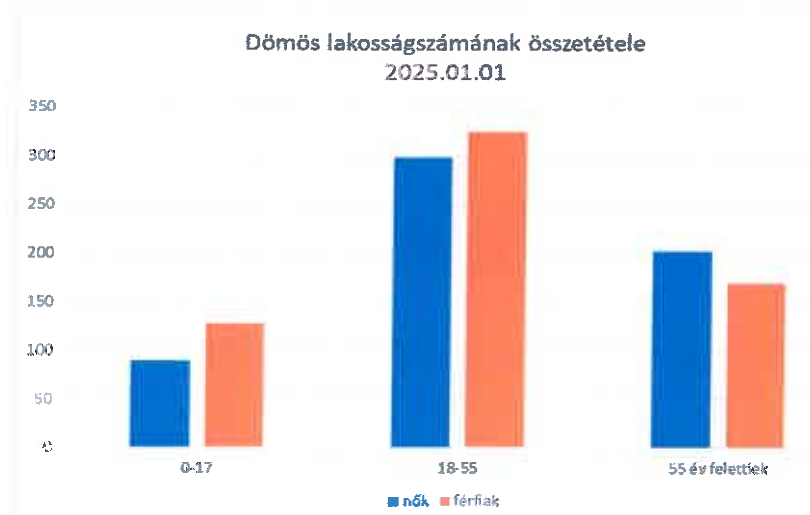
Pilismarót lakosságának korcsoportos összetétele:



Pilismarót lakossága korcsoportos bontásban:

Korcsoport	Nők	Férfiak
0-17	192	194
18-55	534	588
55 év felettiek	370	304

Dömös lakosságának korcsoportos összetétele:



Dömös lakossága korcsoportos bontásban:

Korcsoport	Nők	Férfiak
0-17	89	128
18-55	298	325
55 év felettiek	202	170

Az illetékességi területéhez tartozó településeken élő hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek és nagykorúvá vált gyermekek adatai:

Pilismarót község:

Hátrányos helyzetűek száma: **3 fő**

0-2 éves: 0 fő, 3-5 éves: 0 fő, 6-13 éves: 2 fő, 14-17 éves: 1 fő, 18 évesnél idősebb: 0 fő

Családok száma, amelyekben a hátrányos helyzetű gyermekek élnek: 2

Halmozottan hátrányos helyzetűek száma: **17 fő**

0-2 éves: 0 fő, 3-5 éves: 3 fő, 6-13 éves: 9 fő, 14-17 éves: 4 fő, 18 évesnél idősebb: 1 fő

Családok száma, amelyekben a halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek élnek: 7.

Dömös községben hátrányos helyzetű és halmozottan hátrányos helyzetű gyermek nem él.

5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás kötelező önkormányzati feladat. A szakmai munka tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáját, körét és rendszerességét a szakmai program 1. a)-b), pontjai részletesen tartalmazzák.

6. Az intézményen belül és más intézményekkel történő együttműködés módja:

Egyszemélyes intézmény lévén nincs intézményen belüli együttműködés. Intézményen kívül a jelzőrendszer tagjaival: háziorvos, védőnő, házi segítségnyújtás, szociális étkeztetés (polgármesteri hivatal szociális ügyintézője) iskola-, óvoda gyermekvédelmi felelőse, egyházak képviselői, a településen működő Baba-Mama Clubbal, valamint a Pilismaróti Nyugdíjas Klubbal az együttműködés napi szintű.

Az Esztergomi Híd Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központtal heti írásbeli kapcsolattartás működik, valamint a központban időszakosan megrendezésre kerülő szakmai napon történő megjelenés lehetősége biztosított. A jelzőrendszeri tanácsadóval heti kapcsolattartás jó gyakorlata alakult ki. A járási esetmenedzserrel heti személyes munkakapcsolat van.

7. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája:

A szolgálat munkatársa folyamatos szakmai továbbképzését továbbképzési tervben kell rögzíteni a munkatárssal való egyeztetés alapján, figyelembe véve a mindenkor hatályos jogszabályi előírásokat. A továbbképzések tervezésénél a kolléga évente legalább egy, az érdeklődésének, beosztásának és előzetes továbbképzéseinek figyelembevétel szükséges egy továbbképzést teljesítenie a továbbképzési ciklus eredményes zárása érdekében. Az akkreditált továbbképzési lehetőségeken kívül a szolgálat fenntartója biztosítja (anyagi lehetőségek figyelembevételével) –a kötelező továbbképzéseken túl –a szakmai programokon, konferenciákon, egyéb szakmai rendezvényeken való részvétel lehetőségét.

8. Az ellátás intézményi rendszere:

Az önkormányzati kötelező feladatot ellátó családsegítő önállóan látja el feladatát, a feladatellátásra irányadó, mindenkor hatályos jogszabályok alapján. Szakmai munkáját a Híd Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai koordinációjával látja el.

Az 1 személyes szolgálat szakemberének munkáját a járási jelzőrendszeri tanácsadó és járási esetmenedzser szaktudásával segíti.

A szolgálat kötelező munkarendjén túl a válsághelyzetbe került családok segítséget a Híd Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központtól igényelhetnek (2500 Esztergom, Baross Gábor utca 3.; telefonszám: 06/70 - 3790570)

9. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak általános jogai:

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A gyermekjóléti szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat a működését oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A családsegítő köteles biztosítani, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos dokumentációkhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. A dokumentumokat az intézményből csak indokolt esetben lehet kivinni.

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat családgondozója amennyiben szükséges, az ellátottakat és törvényes képviselőiket tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről.

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének módja: a szolgáltatásait önkéntesen vehetik igénybe, vagy a jelzőrendszer jelzései alapján kerül sor a kapcsolatfelvételre, ill. a hatóság rendeli el a családgondozást. Az igénylőnek a szolgáltatásokért térítési díjat nem kell fizetnie.

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgáltatást végzők:

A gyermekvédelmi ágazatban foglalkoztatott személy esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsa emberi méltóságát és

személyes jogait, munkáját elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

A gondozással megbízott személy közfeladatot ellátó személynek minősül.

A dolgozó védelme érdekében- az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet esetén a polgármestert azonnal értesíteni kell a veszélyhelyzet megszüntetése érdekében a polgármesternek haladéktalanul kötelessége a szükséges intézkedéseket megtenni.

10. Panaszok kezelése eljárási rendje

A szolgáltatást igénybevevő Pilismarót Község Polgármesteréhez címzett (2028 Pilismarót, Rákóczi F. u. 15.) panasszal élhet, melyet a Pilismaróti Közös Önkormányzati Hivatalban személyesen bejelenthet, vagy azt írásban is benyújthatja. Ez esetben a polgármester kivizsgálja az ügyet, melynek eredményéről a döntést követő 15 napon belül értesíti az ellátottat.

Az igénybevevő ezen felül felkeresheti az alábbi intézményeket:

Területileg illetékes gyermekjogi képviselő:

Jogvédő: Bánházi Ágnes

Jogvédelmi terület: gyermekjog

E-mail: agnes.banhazi@ijsz.bm.gov.hu

Telefon: +36 20 4899 621

Ellátottjogi képviselő:

Sajtos Éva

Telefon: +36 20 4899 657

E-mail: eva.sajtos@ijsz.bm.gov.hu

Egyenlő Bánásmód Hatóság:

Egyenlőbánásmód referens Komárom-Esztergom Vármegye: Dr. Kócza Júlia

E-mail: julia.kocza@egyenlobanasmod.hu

Állandó ügyfélfogadási hely, címe: Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal,
2800 Tatabánya, Bárdos László út 2., 1. em. 1. tárgyaló

Veled-Érted Egyesület: 2500 Esztergom, Simor J. u. 39.

Boldog Cerefino Alapítvány: 2500 Esztergom, Simor J. u. 124.

Telefon: +36 30 9004 624

Pilismarót, 2025. április 10.




Hunyadi Balázs
polgármester