

PILISMARÓT KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
CSALÁDSEGÍTÉS ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS
SZAKMAI PROGRAMJA

2025.



Készítette: dr. Varga Márk jegyző

Elfogadta: Pilismarót Község Önkormányzata Képviselő-testülete /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>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 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 működése, biztosított legyen. 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 pénzübeli, 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 szorulóak,
- fogyatékkal élő egyének, 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 pénzbeli, természetbeli ellátásokhoz, továbbá szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése a családgondozó 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 költséghatékonyságra.
- 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 munkanélküliek 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, együtt érző, 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 és a fiatal munkanélküliek és családtagjaik részére az önkormányzat határozata alapján együttműködést 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) Gyermekjólét 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,
- elkészíti a védelembe vett gondozási - nevelési tervét,
- szükség szerint szervezi a helyettes szülői hálózatot,
- 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
- javaslattétel 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 és Dömös 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 (résztevői 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 Gyermekvédelmi 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 önkormányzat honlapján (<https://pilismarot.asp.lgov.hu/>), a Pilisamróti Közös Önkormányzati Hivatal (2028 Pilismarót, Rákóczi F. u. 15.) hirdetőtábláján, a tálalókonyhán, valamint a helyi újságban hirdeti a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét és feltételeit. A Polgármesteri 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 tartózkodó hajléktalan személy veheti igénybe. Krízishelyzet esetén bárki (más illetékességi területhez tartozó személy is) felkeresheti segítségért az intézményt.

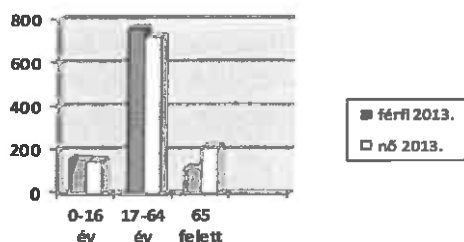
Az egyes szolgáltatások keretében végzett tevékenységek - a szolgáltatást igénybevevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig kiterjednek az igénybevevő környezetére is, különösen családjának tagjaira.

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.

Községünk lakosságszáma 2046 fő, ebből az aktív korúak száma:1321 fő, az összlakosság 64%-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.

Pilismarót lakosságának korcsoportos összetétele:



Pilismarót lakossága korcsoportos bontásban:

korcsoport	nők	férfiak
18-55	535	576
18-62	632	689

korcsoport	Nő:	Férfi:	Összesen:
18-55	524	566	1090
56-62 év	97	113	210
63 év feletti	229	151	380

Településen élő hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek és nagykorúvá vált gyermekek adatai:

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.

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

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás kötelező önkormányzati feladatnak, 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

Állandó Ügyfélfogadási hely, címe:

Elérhetősége:

Tel: +36 20 4899 657

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

Egyenlő Bánásmód Hatóság:

- **Egyenlőbánásmód referens** Komárom- Esztergom Megye: Dr. Kócza Júlia
E-mail: julia.kocza@egyenlobanasmod.hu

Állandó Ügyfélfogadási hely, címe:

KEM Kormányhivatal 2800 Tatabánya, Bárdos László út 2. sz. 1 em. 1. tárgyaló

Veled- Érted egyesület 2500 Esztergom, Simor J u 39.

Boldog Cerefino Alapítvány 2500 Esztergom, Simor J u 124

Elérhetősége:

Tel: 06/30/900-4624

Pilismarót, 2025. április 02.

Hunyadi Balázs
polgármester