



## **HÁZIREND**

1. Fenntartó: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077)
2. A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátási területe Budapest IX. kerület közigazgatási területe. Illetékességünk a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó 0-18 éves korú gyermekekre és családjukra terjed ki.
3. Szociális alapszolgáltatás:
  - a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatások megszervezése: szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulás megszervezése, szociális segítőmunka
4. Gyermekjóléti alapellátás:
  - általános segítségnyújtás a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez
  - a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését
  - észlelő és jelző rendszer koordinációja
5. Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásai:
  - utcai és lakótelepi szociális munka
  - kapcsolattartási ügyelet, ennek keretében közvetítői eljárás
  - kórházi szociális munka
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat
  - jogi tájékoztatásnyújtás és pszichológiai tanácsadás
  - fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás
6. A Központ szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes és térítésmentes. Az önkéntesség elve az együttműködésre kötelezett személyek esetében nem érvényesül.
7. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14 év felett) a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.



8. A szolgáltatások igénybevételének feltétele a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival írásban kötött együttműködési megállapodás és a házirend betartása.
9. A Család- és Gyermekjóléti Központ gondozásában lévő gyermekek, családok esetfelelős esetmenedzserét az intézményvezető jelöli ki.
10. A Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási és ügyeleti rendje:

Kedd: 8-16 óra, ügyfélfogadás 8-13 óra  
Szerda: nincs ügyfélfogadás!  
Csütörtök: 8-16 óra, ügyfélfogadás 11-16 óra  
Péntek: 8-16 óra, ügyfélfogadás 8-13 óra

A Család- és Gyermekjóléti Központ területén, ügyfélfogadási időben legalább két esetmenedzser és egy szociális asszisztens ügyeletet lát el.

A Család- és Gyermekjóléti Központ, a nyitvatartási időn túl telefonos készenléti ügyeletet működtet a felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali, szakszerű segítségnyújtás, tanácsadás, vagy tájékoztatás céljából.

A készenléti ügyelet telefonszáma: **06-20/247-21-99**

A Központ rendkívüli zárva tartását legalább 1 nappal korábban, a bejárat ajtón jól láthatóan jelezzük.

Az esetmenedzserek ügyeleti ideje a nyitvatartási rendtől eltérő. Az igénybevevők az együttműködés során az esetmenedzsert egyeztetett időpontban és ügyeleti idejében kereshetik fel. Az esetmenedzserek ügyeleti beosztásukat az első találkozáskor közlik az igénybevevővel. Az esetfelelős tartós akadályoztatása esetén szükség szerinti helyettesítéséről az intézményvezető gondoskodik.

11. A jogi tanácsadást, pszichológiai és fejlesztő pedagógiai szolgáltatást intézményünkben a megadott időpontokban lehet igénybe venni:

Jogi tanácsadás: minden hétfőn 14-18 óráig  
Pszichológiai tanácsadás: minden hétfőn 14-18 óráig  
minden szerdán 10-16 óráig  
minden pénteken 12-16 óráig  
Fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás: minden kedden 10-16 óráig

A központ speciális szolgáltatásai a FESZGYI más telephelyein is igénybe vehetőek, a jogi tanácsadás kivételével kizárólag közvetítéssel, a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység vagy Központunk munkatársain keresztül.



12. A szolgáltatás igénybevételének menete
  - Az ügyfél fogadása és bejelentkezés a recepción, az asszisztenseknél. Általános információnyújtás.
  - Bővebb, igényre szabott tájékoztatás az illetékes vagy ügyeletet ellátó esetmenedzsertől kapható.
  - Speciális szolgáltatás igénybevétele csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.
  
13. Olyan kiegészítő szolgáltatásokat, mint például a telefonálás, fénymásolás csak az intézmény ügyfelei vehetnek igénybe, az ügyükben illetékes esetmenedzser tudtával és engedélyével, indokolt esetben.
  
14. A Gyermekjóléti Központ egész területén tilos a dohányzás, az alkohol- és drogfogyasztás, továbbá a bejárat 5 méter távolságú körzetében is tilos a dohányzás.
  
15. A Gyermekjóléti Központ helyiségeiben csak intézményi munkatárs engedélyével lehet tartózkodni, ameddig az ügyfél saját ügyét intézi. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken, így például az irodákban nem lehet tartózkodnia ügyfélnek.
  
16. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a tisztaságra.
  
17. Amennyiben a segítő tevékenység nem krízishelyzet megszüntetését vagy megelőzését célozza, felszólításra el kell hagynia az épületet annak a személynek,
  - aki láthatóan és érzékelhető módon ittas állapotban van, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt áll és emiatt a többi igénybe vevőnek a terhére lehet, vagy a segítő tevékenységet ellehetetleníti,
  - aki botrányosan vagy illemsértő módon viselkedik,
  - aki veszélyezteti a munkatársak vagy az ügyfelek, különösen a gyerekek testi és lelki épségét,
  - aki fertőző beteg,feltéve, hogy a szociális segítőmunka vagy tanácsadás a későbbiekben biztosítható és a késedelem az igénybe vevő számára nem jelent hátrányt.
  
18. A személyes tárgyaikra, irataikra, értékeikre fokozottan figyeljenek. A folyosón, váróhelyiségben, interjúszobákban őrizetlenül hagyott tárgykért, iratokért, értékekért felelősséget nem vállalunk.
  
19. A Gyermekjóléti Központ egész területén:
  - Tilos az igénybevevők körében reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, bármilyen terméket árusítani!
  - Tilos bármilyen politikai tevékenység (szórólap elhelyezés, kampány, gyűlés stb.) végzése!
  - Tilos a nem szociális vagy gyermekvédelmi célú hirdetések, szórólapok elhelyezése!
  
20. Tűz keletkezése esetén az ügyfeleknek a munkatársak irányításával, a tűzriadó tervvel összhangban az intézmény területét el kell hagyniuk.



21. Panasz esetén

- Intézményen belül a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjéhez fordulnak ügyfeleink. Szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban megtett panasz esetén az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. További panasz esetén a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.
- Szociális alapszolgáltatással kapcsolatban ügyfeleink az illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak: Sajtos Éva - [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-657.
- Gyermekek jogsérelmével kapcsolatban a területileg illetékes gyermekjogi képviselő: Bertók Tünde - [tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu](mailto:tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-555.
- Az Integrált Jogsegély Szolgálat hívható a 06-1-9202-700 telefonszámon, vagy az ingyenesen hívható 06-80-620-055 zöld számon. E-mail: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu)

22. A Gyermekjóléti Központ területén tartózkodók, illetve a Központ szolgáltatásait igénybevevők az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő a figyelmeztetést követően köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a Család- és Gyermekjóléti Központ területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.

Az Szt. 94/L. § (1) és a Gyvt. 15§ (6) bekezdései alapján a szociális ágazatban, a gyermekjóléti alapellátásban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat. Büntetőjogi védelem szempontjából a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősül.

23. A Központ területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes esetmenedzsert kell értesíteni.

24. Minden egyéb felemerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2017. március 14.

FESZGYI Vezetősége