

Rákóczibánya Község Önkormányzata
Falugondnoki Szolgálatának
Szakmai Programja
2022



Jakab Gábor
polgármester

Tartalom

Tartalom	2
Bevezetés.....	4
Rákócziabánya község bemutatása	4
A település bemutatása.....	4
A település népesség adatai.....	5
A község civil szervezetei:.....	7
A község közintézményei, szolgáltatói:	8
A falugondnoki szolgálat célja	8
A falugondnoki szolgálat szükségessége	9
A megvalósítandó program, nyújtott szolgáltatások, elvégzendő tevékenységek	10
A szolgáltatásról nagyvonalakban	10
A szolgáltatás szakmai tartalma	11
I. Alapfeladatok:	11
I.1.a) Közreműködés az étkeztetésben.....	11
I.1.b) Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában.....	12
I.1.c) Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában	12
I.2. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájárulás biztosítása	13
I.3. Óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása	14
II. Kiegészítő feladatok:	14
II.1. Közösségi, művelődési, sport szabadidős tevékenységek szervezése, segítése,	14
II.2. Az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,.....	15
II.3. Az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve az I.1. pontjában meghatározottakon kívüli egyéb szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés.	15
III. Közvetett szolgáltatások:.....	16
III.1. Az ételszállítás önkormányzati intézménybe	16
III.2. Az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére	16
A szolgáltatási elemek	17
Szállítás	17
Megkeresés	17
Közösségi fejlesztés	17
A szolgáltatás célcsoportja	18
A szolgáltatás igénybevételének módja	18
A falugondnok személyi feltételei	18
Falugondnok jogai és kötelességei:.....	19
Működésének keretei.....	20

A fenntartó önkormányzat kötelessége	20
A falugondnoki szolgálat panaszkezelési rendszere alapelvei	21
A falugondnok jogai a falugondnoki szolgálat alatt	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

Bevezetés

Rákóczibánya Község Önkormányzatának Képviselő-testülete – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szoc.tv.), a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Rendelet) és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: SzCsM.) rendelkezései alapján – a településen falugondnoki szolgáltatás indítását határozta el, aminek szakmai programját az alábbiak szerint tervezi bevezetni és végrehajtani.

A falugondnoki szolgálat Rákóczibánya község közigazgatási területén valósul meg, mely szolgáltatást a község állandó lakossága (a célcsoportban meghatározottak köre), a Szoc.tv. 115/A. § (1) bekezdés a) pontja alapján térítésmentesen vesz igénybe.

Rákóczibánya község bemutatása

A település bemutatása

Rákóczibánya régi bányásztelepülés, Kazár és Bátorterenyé között fekszik.

A településen 1858-ban kutattak először szénlelőhelyek után, és a földben rejlő szénvagyon nagyban meghatározta a vidék további fejlődését, a település kialakulása is ennek köszönhető. Rákóczibánya utolsó nagy fejlesztése 1957-58-ban történt, ekkor épült a Kazár-patak jobb partján lévő „Szénégető dűlőben” a nyolcvan bányász ikerlakásból álló, ún. „újtelep”. A templom az 1920- as években épült, a település egyéb látnivalói közé pedig az ún. „öregtelepi” házak faragott tornácai és tűzfalai tartoznak. Rákóczi-bányatelep 2002-ig nem volt önálló település, kezdetben Nemtihez tartozott, majd 1954-ben a tőle négy kilométerre fekvő Kisterenyéhez csatolták. Ennek ellenére 1883 és 1972 között Rákóczibányának volt saját nyolc osztályos iskolája, temploma, kaszinója, és 1970-től saját postai irányítószáma is. Az 1970-es években azonban megszűnt a bánya, ami az egész környék fejlődésének a motorja volt. 1989-től Bátorterenyé város része lett a település (forrás: Rákóczibánya Önkormányzatának honlapja: www.rakoczibanya.hu). Innentől kezdve szinte semmilyen fejlesztés nem történt Rákóczibányán (ld. pl. közművesítésből való kimaradás).

Rákóczibánya 2002 óta önálló település. Rákóczibánya Nógrád megyében, a Salgótarjáni kistérségben, Budapesttől 123 kilométerre található a Mátrában.

A Salgótarjáni kistérség mind területileg mind a lakosság számát tekintve az egyik legnagyobb kistérség az országban. A kistérségen belül különböző fejlettségi szinten állnak a települések, s így a települési érdekek jelentősen eltérnek. Rákóczibánya a legelmaradottabb települések között van, a településen a szociális ellátás, az oktatás és a hulladékszállítás működik kistérségi keretek között.

A település autóval és autóbusszal (Budapestről átszállással) közelíthető meg. A legközelebbi nagyobb város Bátonyterenye 6,5 kilométerre, míg Salgótarján 12 kilométerre van. Salgótarján és Bátonyterenye felé a közösségi közlekedés (buszjárat) napközben meglehetősen nehézkes, s csak reggel és a munkaidőt követő időszakban járnak sűrűbben a buszok. Mindez azt jelzi, hogy a település meglehetősen zárt, nehezen megközelíthető, s az itt lakók számára napközben komoly probléma más települések elérése, megközelítése. Ez különösen annak tükrében van így, hogy - ahogy azt a későbbiekben bemutatjuk - a foglalkoztatottak nagy része nem a településen dolgozik, s részben a hivatalos ügyintézés is más településeken kell végezniük az itt lakóknak.

A településen az utak állapota rossz minőségű, a közművesítésből Rákóczibánya kimaradt. Az önkormányzat a gáz és a szennyvízberuházás megoldatlanságát látja a legnagyobb problémának, és bár mindent megtesznek az infrastruktúra fejlesztése érdekében, nehéz helyzetben vannak, hiszen a környéken már mindenhol megoldott a közművesítés, s állami támogatásokat sem nagyon nyújtanak a gáz bevezetésére és a csatornázásra.

Rákóczibányán van egy ipartelep, ami azonban nem az önkormányzat tulajdonában van.

A településen 261 lakás található, ebből csak 6 önkormányzati tulajdonú, a lakók többsége saját tulajdonú házban él. Egy élelmiszerbolt van a településen, de helyi terméket (mivel nincs) nem árul. Három civil szervezet is működik itt, a Rákóczibányai Nők A Jövőért Egyesület a Rákóczibányai Faluszépítők Egyesülete és a Rákóczibányai Polgárőr Egyesület. A településen két önkormányzat által fenntartott intézmény van, az óvoda és az idősek napközi otthona. 2002 óta felújításra került az óvoda, az idősek otthona, megvalósult a teljes akadálymentesítés is.

Összességében megállapítható, hogy elszegényedett település Rákóczibánya, ahol alig van munkalehetőség (ld. foglalkoztatás alfejezet). A település megközelíthetősége, az utak rossz állapota, s a közművesítés hiánya a gazdaság fejlődésének komoly gátja lehet.

A település népesség adatai

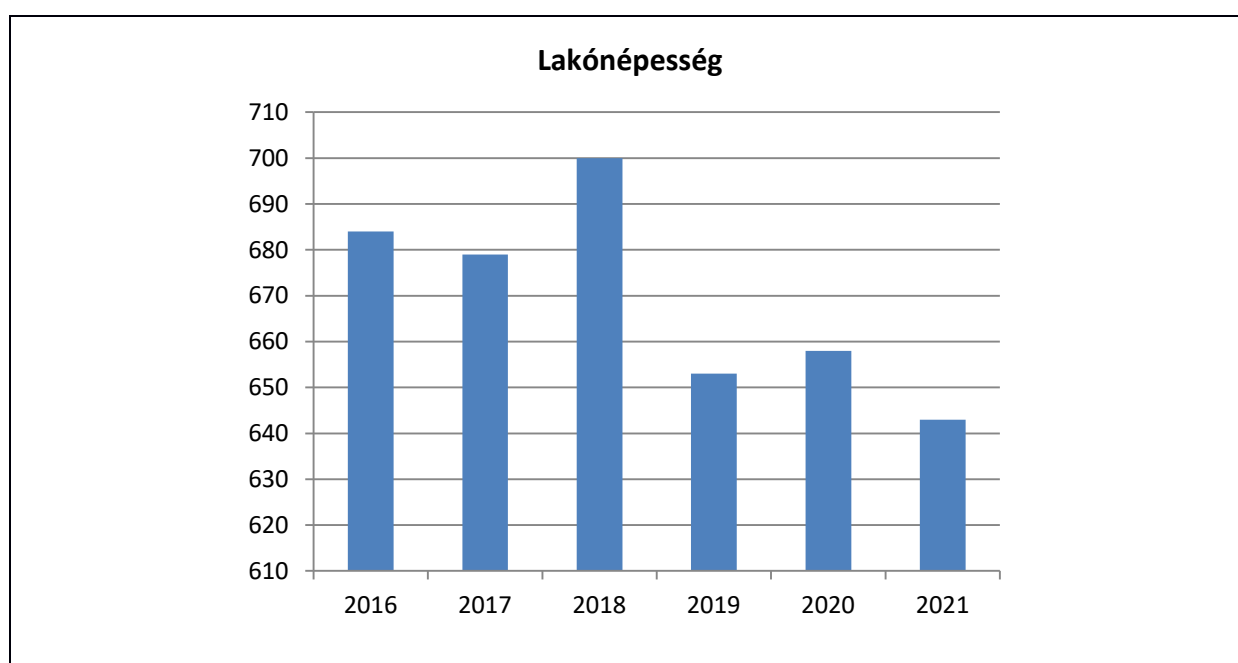
Népesség adatai

Rákóczibánya népességének változását az alábbi ábra szemlélteti. 2021-ben a község lakónépessége 643 fő volt.

1 számú táblázat – Lakónépesség száma az év végén

Év	Fő (TS 0101)	Változás
2016	684	bázis év

2017	679	99,26%
2018	700	102,33%
2019	653	95,46%
2020	658	96,19%
2021	643	94,00%
Forrás: TeIR, KSH-TSTAR		



2.1. számú táblázat - Állandó népesség összetétele nemek és korcsoportok szerint (2021)

Korcsoport	Fő			Az állandó népességből a megfelelő korcsoportú nők és férfiak aránya (%)	
	Férfiak	Nők	Összesen (TS 0301)	Férfiak (TS 0303)	Nők (TS 0304)
Állandó népesség száma (férfiak TS 0300, nők TS 0302)	318	331	649	49,00%	51,00%
0-2 évesek (összes száma TS 0305, aránya TS 0316)			23	3,54	
0-14 éves (férfiak TS 0306, nők TS 0307)	57	59	116	8,78%	9,09%
15-17 éves (férfiak TS 0308, nők TS 0309)	20	8	28	3,08%	1,23%
18-59 éves (férfiak TS 0310, nők TS 0311)	186	172	358	28,66%	26,50%
60-64 éves (férfiak TS 0312, nők TS 0313)	19	25	44	2,93%	3,85%
65 év feletti (férfiak TS 0314, nők TS 0315)	36	67	103	5,55%	10,32%

Forrás: TeIR, KSH-TSTAR

A lakosság életkor szerinti bontásából kiderül, hogy mind férfiak, mind nők tekintetében a 18-59 éves korosztály teszi ki a település állandó népességének a legnagyobb részét. Az állandó népességben belül a nők aránya 51%, a férfiak aránya 49%. A táblázatból megfigyelhető, hogy a férfiak aránya a 65 év feletti lakosságtól eltekintve hasonló arányszámokat mutat a nőkével. Rákóczibánya település 2002-től önálló a 2001-es népszámlálás adatai nem állnak rendelkezésre, mert ezek az adatok beépülnek Bátonyterenye adataiba, ahová korábban településünk közigazgatásilag tartozott.

3. számú táblázat - Öregedési index

Év	65 év feletti állandó lakosok száma (fő) (TS 0328)	0-14 éves korú állandó lakosok száma (fő) (TS 0327)	Öregedési index (%) (TS 0401)
2016	103	113	91,15%
2017	106	114	92,98%
2018	103	116	88,79%
2019	103	118	87,28%
2020	105	123	85,36%
2021	n.a.	n.a.	n.a.

Forrás: TeIR, KSH-TSTAR

Az öregedési index táblázatából megvizsgálható, hogy 100 fő 14 éven alulira hány fő 65 éven feletti jut. Rákóczibányán ez az index nem haladja meg a 100%-ot (85,36%), ami azt mutatja, hogy a településen a 65 éven felüliek száma alacsonyabb, mint a 14 éven aluliak száma. Ebből megállapíthatjuk, hogy Rákóczibányán az utóbbi években az előregedés folyamatosan csökken. Az öregedési index elemzése, értékelése fontos információkat ad arról, hogy milyen stratégiai fontosságú lépéseket vezessen be az Önkormányzat a tendencia további lassításához.

A község civil szervezetei:

- Rákóczibányai Nők A Jövőért Egyesület
- Rákóczibányai Faluszépitők Egyesülete
- Rákóczibányai Polgárőr Egyesület

A község közintézményei, szolgáltatói:

- *Kazári Közös Önkormányzati Hivatal Rákóczibányai Kirendeltsége*
- *Vadvirág Óvoda*
- *Idősek Napközi Otthona*
- *Háziorvosi rendelő*
- *Gyermekorvosi rendelő*

Rákóczibánya község önálló hivatallal nem rendelkezik, Kazár község önkormányzatával tart fenn közös önkormányzati hivatalt, melyben Kazár a központ. A községben kevés vállalkozás és szolgáltatás elérhető, mely a lakosság mindennapi szükségleteinek kielégítését szolgálná. A településen egy élelmiszer kis üzlet működik, amely alapvető fogyasztási cikket árul, valamint egy italbolt, egy gázcseretelep és egy önálló posta működik. A falu könyvtára már évtizedek óta szolgálja a falu művelődési igényeit. A településen működő Vadvirág Óvoda a meghatározott nevelési feladatait látja el, azonban általános iskolába a gyermekek jelentős része Kazárra vagy Salgótarjánba jár.

Megállapíthatjuk, hogy a falugondnoki szolgálat nélkülözhetetlen a településen élők életminőségének javításához. A falugondnoki szolgálat jelentősen megkönnyíti az élvezetes és változatos életet kis településünkön.

A falugondnoki szolgálat célja

A Szoc.tv. 60. § (1) bekezdése értelmében a falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás célja a falvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából és a közösségi közlekedés nehézségéből eredő hátrányainak enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz, valamint egyes alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek teljesítésének segítése. A 60. § (2) bekezdése szerint a falugondnoki szolgáltatás ezer lakosnál kisebb településen működtethető. Amennyiben a falugondnoki szolgáltatás létesítését követően a település lakosság száma tíz százalékot meg nem haladó mértékben emelkedik ezer lakos fölé, a szolgáltatás tovább működtethető.

A települési viszonyok alakulását, változását figyelembe véve a szolgáltatások prioritási iránya az idős gondozás, az idősek szakrendelésre történő szállítása, az iskoláskorú gyerekek tanítási időn túli szállítása sportolási, művészeti oktatási, felzárkóztatási, valamint tehetséggondozási igényeinek segítése, valamint a gyógyszertári szállítással nem biztosított, speciális gyógyszerek, segédeszközök beszerzése felé súlypontosodik.

Rákóczibánya községben jelenleg elérhető:

- rendszeres óvodai nevelés, foglalkozás,
- házi orvosi rendelés (heti 1 nap),
- gyermekorvosi rendelés (heti 1 nap),
- gyermekjóléti és családsegítő szolgálat (heti 1 nap),
- postai szolgáltatás (hétköznapokon),

- hivatali ügyintézés (ügyfelfogadási időben, hétköznapokon)
- könyvtári szolgáltatás (heti három napon),
- kultúrház, közművelődési szolgáltatás.

Rákóczibánya községben jelenleg nem elérhető:

- iskola ellátás,
- bölcsődei ellátás,
- rendszeres gyógyszertár
- bankfiók és készpénz automata,
- lakossági szolgáltatások rendkívül hiányosak - tartós fogyasztási cikkek beszerzése rendkívül körülményes (helyben nem lehetséges),
- mindennapi kereskedelmi tevékenységek korlátozottak és a választék szűkös,
- házi orvosi alapellátáson kívül egyéb egészségügyi szolgáltatások nem elérhetőek,

Községünkben az infrastrukturális fejlődésnek köszönhetően:

- rendszeres könyvtári szolgáltatás működik (Balassi Bálint megyei könyvtár támogatásával),
- rendszeres rendezvények várják a látogatókat korosztálytól függetlenül,
- az önkormányzat törekszik a folyamatos infrastruktúra és szolgáltatások fejlesztésére.

Rákóczibánya községben jelenleg nyújtott szociális alapszolgáltatások:

- rendszeres gyermek- és idős étkeztetés jelenleg a Families Bt. közreműködésével valósul meg,
- családsegítés heti egy alkalommal, valamint a házi segítségnyújtás Salgótarján és Térsége Egészségügyi-Szociális Központja közreműködésével valósul meg,

A falugondnoki szolgálat szükségessége

Az előző pontokban felsorolt szolgáltatások jó alapot nyújtanak arra, hogy a község fejlődése pozitív irányt vett, azonban ez még igazi eredményt nem mutat a helyben élők életminőségének javulásában. Az egyre előregedő lakosság, többségében egyedül vagy párban élők, akik folyamatos segítségre szorulnak az élet mindennapi teendőiben. Autó hiányában nem mobilisak, helyben pedig számos szolgáltatás nem elérhető. Az életminőség javítása és a népesség megtartás érdekében Rákóczibányán nélkülözhetetlen a falugondnoki szolgálat. Az önkormányzat elkötelezett a falu és a lakosság érdekeiért, de a település hátrányos gazdasági helyzete miatt (Nógrád megye, Észak-magyarországi régió) nehéz helyzetben van, a falugondnoki szolgálat nagyon nagy segítség lenne a falu lakossága számára.

A falugondnoki szolgálattal, ezen belül is a falugondnok munkájával, sokkal pontosabban és személyesebben megvalósulhat a lakosság jobb ellátása. A szolgálat lényege a személyes kapcsolattartás és a problémák gyors, szakszerű feltárása, elintézése. A falugondnok a

kapcsolattartó az önmagukat ellátni képtelen és gazdaságilag vagy egészségügyileg hátrányos helyzetű időskorúak, valamint a szegénységben vagy mélyszegénységben élő gyerekek vagy fiatalok között. Feltárja az esetlegesen felmerülő problémákat, melyeket, ha tud azonnal kezel, egyéb esetben jelzéssel él a polgármester felé. A falugondnoki szolgálat, úgymond egyszemélyes szolgálat, amely nem bizonyos csoportokért, hanem az egész falu közösségéért dolgozik. A falugondnoki szolgálat egyik legfontosabb célcsoportja a gyermekes családok és az időskorúak köre, a számukra nyújtott szolgáltatások elsőbbséget élveznek. Cél, hogy megkapják azon segítő szolgáltatásokat, amelyek révén minél hosszabb ideig otthonukban, megszokott lakókörnyezetükben élhessenek, és – egészségi állapotuk függvényében – legyen lehetőségük a helyi köz- és kulturális életben, programokban is – aktívan részt venni.

A falugondnok foglalkoztatása feltételezhetően nem csak az életminőség javulását eredményezheti, hanem szerepet vállalhat a kisebb mértékű elvándorlásban is. A falu információgyűjtéssel törekszik arra, hogy a lakosok ne a település fekvése miatti hátrányos jellegének figyelembevételével hozzanak munkavállalási és lakhatási döntéseket. A közösségkövető tevékenységünk elsősorban a fiatalok megtartására és az időskorúak közötti esetleges szakadékok áthidalására hivatott.

A megvalósítandó program, nyújtott szolgáltatások, elvégzendő tevékenységek

Az *SzCsM.* 5/A. § (1) bekezdése alapján a szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell a szolgáltatás célját, így különösen a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását. Az induló falugondnoki szolgálat szükségességéről végzett előzetes igényfelmérés szerint, a lakosok (legfőképpen az idősebb állampolgárok) jelentős része élne a szolgáltatás adta lehetőségekkel és tevőlegesen könnyítené meg a felmerülő problémákat. Ezen információk ismeretében indítjuk el a községünk falugondnoki programját.

A szolgáltatásról nagyvonalakban

Rákóczibánya község falugondnoki szolgáltatását Rákóczibánya község közigazgatási területén belül nyújtja. A szolgáltatás személyi feltétele: a szolgálatot egyszemélyes szolgálatként 1 fő látja el, aki megfelel a *SzCsM.* 6. § (5a) bekezdés b) pontjában írt feltételnek.

A falugondnoki szolgálat működéséhez az Önkormányzat biztosítja a tárgyi eszközöket. Az eszközök szükségességét, mennyiségét és minőségét a szakmai program alapján lefektetett szolgáltatások figyelembevételével kerültek megállapításra, amelyek alapvetően a következők:

- szolgálati helyiség az önkormányzati épületben vezetékes telefontal, számítógéppel, szkennelrel, nyomtatóval, fénymásolóval;
- mobiltelefon;
- szolgálati gépkocsi: falugondnoki mikrobusz a szükséges felszerelésekkel;

- a jogszabályban előírt dokumentumok biztosítása.

Az eszközök beszerzése önkormányzati költségvetésből, valamint erre a célra kiírt pályázati forrásból Rákóczibánya Község Önkormányzata biztosítja a falugondnoki szolgálat számára. Ameddig a falugondnoki busz beszerzésére nem áll rendelkezésre saját forrás, illetve elnyert pályázat lehetőség, addig a falugondnoki feladat ellátása – külön megállapodás alapján – a Rákóczibányai Faluszépítők Egyesülete által felajánlott 9 személyes kisbusszal történik.

A szolgáltatás szakmai tartalma

I. Alapfeladatok:

Az SzCsM 39. § (1) bekezdése alapján a falugondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatások közül alapfeladatnak minősül:

1. közreműködés:

- a) étkeztetésben,
- b) házi segítségnyújtásban,
- c) közösségi és szociális információk szolgáltatásában.

2. egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása:

- a) háziorvosi, gyermekorvosi rendelésre szállítás,
- b) egyéb egészségügyi intézménybe szállítás,
- c) gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása.

3. óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása:

- a) óvodába, iskolába szállítás,
- b) egyéb gyermekszállítás.

I.1.a) Közreműködés az étkeztetésben

A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok feladata, szóban vagy írásban megtett jelzés alapján az igénybevevők részére a napi egyszeri meleg étel éthordóban történő házhoz szállítása. A feladat ellátás során a falugondnok a szolgáltatást igénybe vevőkkel való beszélgetés során a további esetleges alapellátási igényeket felmérheti. A falugondnok a további szolgáltatásokra vonatkozó igényeket írásban rögzíti és javaslatot tesz a fenntartónak azok megoldására.

Az ételt az Önkormányzat más településről, kereskedőtől való vásárolt szolgáltatással biztosítja, melynek a településre történő szállításáról – *ha az más módon nem megoldható* – a falugondnok gondoskodik.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A szolgáltatást elsősorban az idősebb (65 év feletti) korosztály, azok közül is a szociálisan rászorultak, illetve akik koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem képesek gondoskodni a legalább napi egyszeri meleg étkezésről, valamint az alapvető élelmiszerek beszerzéséről.

I.1.b) Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában

A feladatellátás tartalma, módja:

A házi segítségnyújtás keretében a falugondnok azon feladatokat látja el, amelyek kívül esnek a képezett gondozók által végezhető feladatok körén. Ezek a feladatok lehetnek az ellátottak eseti vagy rendszeres étkeztetése, gyógyszerzése, részvétel a személyi higiénia biztosításában, szakképzettséget nem igénylő egészségügyi ellátások (vérnyomásmérés stb.). A falugondnok, segítséget nyújthat továbbá a rászorultak fizikai erejét és/vagy mozgásképeségét meghaladó feladatok megoldásában, mely alapján elvégezheti:

- a ház körüli, szakképesítést nem igénylő feladatokat (pl.: gázpalack, zár stb. cseréje),
- kisebb, speciális szakértelmet nem igénylő javításokat,
- nehezebb tárgyak mozgatását, hóeltakarítást, fűnyírást, téli tüzelő aprítást, (szükség esetén közhasznú munkások bevonásával),
- a napi életvitel fenntartásához szükséges alapvető élelmiszerek, vegyi áruk, fogyasztási cikkek stb. beszerzését. A falugondnok a bevásárlási kérelmeket írásban rögzíti, a vásárlás igénylőjétől előleget vesz át, és a kért árucikkeket helyben vagy az útja során érintett más településen *(lehetőleg egy kereskedelmi egységben)* vásárolja meg. A vásárlásról köteles nyugtát kérni, és a vásárolt árucikkekre az igénybevevőtől kapott készpénzzel a bizonylat átadásával – *a beszerzett áru átadásával egyidejűleg* – elszámolni.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A szolgáltatást elsősorban az idősebb (65 év feletti) korosztály, azok közül is a szociálisan rászorultak, illetve akik koruk vagy egészségi állapotuk miatt önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, és mások róluk nem gondoskodnak.

I.1.c) Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában

A feladatellátás tartalma:

A szociális biztonság megteremtéséhez és a helyi közösségi életbe való bekapcsolódáshoz szükséges információk eljuttatása a település lakói számára. A falugondnok feladata a helyben vagy a legközelebbi településen elérhető szolgáltatások igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információforrások és információk felkutatása, és a lakosság ezek alapján történő tájékoztatása.

A feladatellátás rendszeressége:

Folyamatos.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A közösségi és szociális ellátásokra vonatkozó információkat igénylők.

I.2. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása

- a) Háziiorvosi, gyermekorvosi rendelésre szállítás,
- b) egyéb egészségügyi intézménybe szállítás,
- c) gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása.

A feladatellátás tartalma, módja:

A feladat a fent részletezett három fő területet érinti. Rákócziabányán a házi orvos rendelése egy héten csupán egy alkalommal elérhető, a hét többi napján Kisterenyén elérhető. A szakrendelések más településen, vagy a megyeszékhelyen elérhetőek. Fogorvosi körzetet tekintve a község Kazár községgel közös fogorvosi körzetet alkot, melynek székhelye és az ellátás helye is Kazár településen van.

A falugondnoki szolgálat alapfeladata, hogy a településen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz és időben szerezhessék be a gyógyszereiket. A szállítási feladatot igény szerint kell ellátni, indokolt esetben a saját településen belül is. A településen kívüli betegszállítás esetén alkalmazkodni kell a rendelési időkhöz és a betegek számára előírt időpontokhoz. A fertőző betegek szállításánál körültekintően kell eljárni, különösen tekintettel a több éve húzódó világjárványra. A falugondnok a betegszállítás tekintetében kompetenciáját nem lépheti át, a sürgősségi betegszállítást nem helyettesítheti, kizárólag járóbeteg-szállítást végezhet, kivéve, ha a mentő kihívására, vagy megérkezésére nincs lehetőség. A járó betegek falugondnoki gépjárművel történő szállításához nincs szükség külön engedélyre, tekintve, hogy ez a jogszabályban foglalt alapfeladatok egyike. A biztonságos betegszállítás érdekében a falugondnoknak rendelkeznie kell az alapvető elsősegély-nyújtási ismeretekkel.

A falugondnok munkájával hozzájárul a lakosok egészségi állapotának megőrzéséhez azáltal is, hogy aktívan részt vesz a betegségmegelőző tevékenységek, akciók szervezésében, tájékozódik és tájékoztatja a lakosságot a szűrővizsgálatok lehetőségéről, helyszínéről, időpontjáról.

A településen gyógyszertár, fiók gyógyszertár nem működik, illetve gyógyszerkiszállítás sincs, ezért az orvos által felírt gyógyszerek beszerzése jelentős problémát és terhet jelent a lakosságnak. A gyógyszerek időben történő házhoz szállítása nagy segítség a betegeknek, mely a háziorvossal és a gyógyszertárral való jó munkakapcsolat esetén zökkenőmentessé tehető. A beszerzés során külön figyelmet kell fordítani arra, hogy a gyógyszerek név szerint kerüljenek külön csomagolásra, és az elszámolás is pontos legyen, a vásárlást nyugtával kell igazolni.

A betegszállítás mellett az egészségügyi dolgozók szállításában történő közreműködés is lehet feladat, amennyiben az a településen másképp nem megoldható (pl. védőnő szállítása).

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A szolgáltatás mindhárom területét tekintve azon betegek, mozgáskorlátozottak, kismamák, kisgyermekes családok, idősek, akik számára a közlekedés elsősorban egészségi állapotuk, életkoruk, egyéni élethelyzetük és szociális helyzetük miatt nehézséget okoz.

I.3. Óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása

- a) óvodába, iskolába szállítás,
- b) egyéb gyermekszállítás.

A feladatellátás tartalma:

A településen a tömegközlekedés elérhetősége nehézkes, sok településre csak átszállással megoldható az eljutás, aminek okán a gyermekek biztonságos közlekedése érdekében a falugondnoki gépjármű részt vállal a szállításában. Óvoda működik a településen, iskola azonban Kazáron, Bátorfyerenyén és a megyeszékhelyen elérhető. A gyerekek túlnyomó többségben a Kazári általános iskolába járnak, ahova közvetlen buszjárat közlekedik. A gyermekszállítási feladatokat, többnyire az egyéb pedagógiai és fejlesztő szolgáltatásokhoz (pl.: logopédiai és egyéb fejlesztő foglalkozások, úszásoktatás, zenetanulás, néptánc, sportolási lehetőségek, színház, bábszínház, mozi) való hozzájutás segítése, valamint az iskolai rendezvényekre, versenyekre, ünnepekre való szállítás teszi ki.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

Az óvoda és tankötelezettségi korba tartozó óvodás, iskolás gyermekek, fiatalok.

II. Kiegészítő feladatok:

Az SzCsM 39. § (2) bekezdése alapján a szolgáltatás során a falugondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatások közül kiegészítő feladatnak minősülnek:

1. közösségi, művelődési, sport szabadidős tevékenységek szervezése, segítése,
2. az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,
3. az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve az (1) bekezdés a) pontjában meghatározottakon kívüli egyéb szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés.

II.1. Közösségi, művelődési, sport szabadidős tevékenységek szervezése, segítése,

A feladatellátás tartalma:

A településen több aktívan működő civil szervezet tevékenykedik, mely tevékenységével nagyban hozzájárul Rákócziánya közösségi életének fenntartásához, az egyes csoportok életminőségének, mentális jólétének ápolásához. A falugondnok egy erős kapocs a civil szervezetek és az önkormányzat közt, mely felek tevélegesen is segítik egymás munkáját, a feladatellátás színvonalának megtartását. A falugondnok az egyesületek részére történő alkalmi szállítási feladatokkal jelentős részt vállal a civil szervezetek működésében azzal,

hogyan a tevékenységük szerinti programokra, rendezvényekre, gyűlésekre, fórumokra való eljutást segíti. Rákócziabánya Község Önkormányzata évente több közösség építő rendezvényt, megmozdulást, sport és művelődési programot szervez, illetve vesz részt más településen, a lakosok különböző csoportjával (amatőr gyerekfoci, nyugdíjasklub, egészségnap, egyházi események,...stb). A falugondnok a helyi szervezésű programok lebonyolításának segítségével, valamint a más településre meghívott csoportok szállításában vállal szerepet.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A település lakossága, a civil szervezetek tagjai.

II.2. Az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve meghatalmazással az ügyek falugondnokok által történő elintézésével. Ide tartozik az egyes ügyek elintézésének módjáról való tájékoztatás, tájékozódás is.

A falugondnok munkája során köteles a lakosságot érintő gondokat az önkormányzat felé jelezni, valamint az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismertetni (hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével), és a visszajelzéseket továbbítani. Feladatellátása során rendszeres kapcsolatban van a lakossággal, problémáikat, kéréseiket meghallgatja.

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

A település lakossága.

II.3. Az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve az I.1. pontjában meghatározottakon kívüli egyéb szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés.

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak. Az ellátás célja az ellátottak korlátozott anyagi lehetőségeinek kímélése, illetve a számukra nehezen elérhető áruk, szolgáltatások igénybevételének elérhetővé tétele.

Bevásárlás: nehezen elérhető, esetleg speciális élelmiszerek beszerzése (glutén, fehérje és egyéb érzékenységekben szenvedők részére), melyek aránytalanul nagy terhet jelentenek a családoknak, vagy egyszerre nagyobb mennyiségű fogyasztási cikk beszerzésében való közreműködés.

Személyszállítási feladatok: a mindennapi alapvető szükségletek kielégítéséhez, illetve a tartós fogyasztási cikkek beszerzéséhez, igények szerint elsősorban a mozgáskorlátozott vagy egyedülálló, valamint magáról gondoskodni nem képes idős lakosok részére.

Háztartási gépbeszerzés: Azok a háztartási gépek szállításában (beszerzés, szerviz) történő segítség, melyek a mindennapi élethez elengedhetetlenül szükségesek (pl.: mosógép, centrifuga, tűzhely), valamint amik a helyben lakók életminőségének javítását szolgálják.

Krízishelyzetbe kerültek segítése: A falugondnok fontos feladata a Szoc.tv.-ben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a gyermekjóléti szolgálat igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás, igény esetén a szakemberek szállítása. A falugondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság, és különösen a veszélyeztetett egyének, mélyszegénységben élők, családok életkörülményeit. Különös figyelemmel kell lennie a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a fenntartót, hogy a szükséges intézkedésekre (jelzőrendszeri tagok értesítése, megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen. A falugondnok részt vesz a veszélyhelyzetek elhárítását célzó intézkedésekben (otthonba szállítás, gyermekjóléti és családsegítő szolgálattal való együttműködés, a krízishelyzetben lévő családok szakemberekkel történő látogatása).

Az igénybevevők célcsoportja, az ellátottak köre:

Azok a rászorultak, akik a fenti szolgáltatásokat igénylik, mozgáskorlátozottak, egyedülállóak, vagy a feladatok teljesítéséről más módon nem tudnak gondoskodni, illetve az számukra aránytalan terhet jelentene.

III. Közvetett szolgáltatások:

Az SzCsM 39. § (3) bekezdése alapján a szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a falugondnoki szolgáltatás számára meghatározott, az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásnak minősül:

1. az ételszállítás önkormányzati intézménybe,
2. az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére,
3. a falugondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása.

Az SzCsM rendelet 39. § (3) bekezdése alapján a közvetett szolgáltatások a feladatok legfeljebb 50%-át tehetik ki.

III.1. Az ételszállítás önkormányzati intézménybe

Az óvodai étkeztetést a fenntartó önkormányzat más településről, kereskedőtől való vásárolt szolgáltatással biztosítja, melynek a településre történő szállításáról a kereskedő gondoskodik. Amennyiben a kereskedő nem biztosítja a szállítási szolgáltatást, vagy az aránytalanul nagy anyagi megterhelést jelentene az igénybevevőknek, abban az esetben a szállításról a falugondnok gondoskodik.

III.2. Az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére

Önkormányzati vagy egyes intézményi információk közvetítése a lakosság részére (*írásvonalak, szórólapok terjesztése, a helyi hirdetőtáblákon való elhelyezés, illetve a szórólapok házhoz juttatása*), személyes tájékoztatás, valamint az egyéb önkormányzati fenntartású és finanszírozású médiákon (rádió, újság, kiadványok) történő tájékoztatásban való közreműködés.

A szolgáltatási elemek

Az SzCsM rendelet 39. § (6) bekezdése alapján a falugondnoki szolgálat az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja a lakosság számára:

Szállítás

Rászorultsági igény alapján, SzCsM rendelet 2.§ (li) pontja szerint: javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

- étkeztetésben történő szállítási feladatok,
- háziorvosi, gyermekorvosi rendelésre történő szállítást,
- az idős, mozgásában korlátozott lakosok orvosi ellátáshoz jutásának segítése,
- szakrendelési egészségügyi intézménybe szállítás, időseknek, mozgáskorlátozottaknak, valamint mentális problémákkal küzdő embereknek és egyéb sürgősségi esetekben gyors szakegészségügyi ellátás biztosítása,
- egyéb pedagógiai és fejlesztő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- gyógyszerkiváltás és gyógyászati segédeszközök beszerzése,
- óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása,
- rendezvényekre szállítás:
- a szolgálat nem kötelezően ellátott feladataihoz tartozik, a jogszabályban meghatározott önkormányzati feladatok segítésének kiegészítő tevékenysége.

Megkeresés

Idősekkel, egyedülállókkal, krízishelyzetben lévőkkel való folyamatos kapcsolattartás, a szolgáltatás szélesebb körű kiterjesztése céljából, SzCsM rendelet 2. § (II) pontja szerint: *szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájutás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.*

- közösségi és szociális információk szolgáltatásban való közreműködés
- önkormányzati és egyéb hivatalos ügyek lebonyolításában, segítésében való részvétel,
- önkormányzati és egyéb hivatalos információk közvetítése a lakosság számára,
- hivatalos levelek, közérdekű információk közvetítése a lakosok felé.

Közösségi fejlesztés

A település közösségi rendezvényeinek szervezésében aktív részvétel, valamint új közösségteremtő utak keresése.

SzCsM rendelet 2. § (Im) pontja szerint: *egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység,*

amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

- települési rendezvények szervezésében való részvétel
- kapcsolattartás és aktív közreműködés a civil szervezetekkel

A szolgáltatás célcsoportja

Az állandó lakcímmel rendelkező lakosok, akik életvitelszerűen a településen élnek, szociális szolgáltatásra és alapvető életvitel körülményeinek javítására rászorulnak. A falugondnoki szolgálat és szolgáltatás elérhető mindazok számára, akik a település hátrányos helyzetéből kifolyólag nem férnek hozzá a minden embert megillető esélyegyenlőséghez. A falugondnoki szolgálat egyik legfontosabb célcsoportja a gyermekes családok és az időskorúak köre, a számukra nyújtott szolgáltatások elsőbbséget élveznek. Cél, hogy megkapják azon segítő szolgáltatásokat, amelyek révén minél hosszabb ideig otthonukban, megszokott lakókörnyezetükben élhessenek, és – egészségi állapotuk függvényében – legyen lehetőségük a helyi köz- és kulturális életben, programokban is – aktívan részt venni. A szolgálat segítséget akar nyújtani az alapvető higiéniai és szociális szolgáltatások eléréséhez, a sport, a művelődés és a kulturális igények megfelelő igénybevételéhez, a felzárkóztatást igénylő gyermekek esélyének növeléséhez, a tehetséggondozáshoz, és egy jobb, élhetőbb településsé váláshoz.

A szolgáltatás igénybevételének módja

A falugondnoki szolgáltatás igénybevétele térítésmentes, az igénylése formai kötöttségekhez nem kötött, a Rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a szociális ellátást szóban vagy írásban kell kérelmezni. A lakosok az egyes szolgáltatási elemek iránti igényeiket az önkormányzatnál, a falugondnoknál személyesen, telefonon, e-mailben vagy levélben, vagy az önkormányzatnál hétköznap (munkanapokon) ügyfélfogadási időben jelezhetik a polgármester felé. Az igényre, illetve annak teljesítésének határidejére vonatkozó bejelentésnek, észszerűnek, teljesíthetőnek kell lennie. Amennyiben a falugondnok valamely szolgáltatást nem képes nyújtani, ezt szóban jeleznie kell az igénylő és a polgármester felé. A feladatok teljesítésének sorrendjét a szolgáltatás ellátó falugondnok önállóan határozza meg, melyet nem az igénybejelentések beérkezésének sorrendje, hanem azok fontossága és szükségszerűsége határoz meg.

A falugondnok személyi feltételei

A falugondnoki szolgálat a szociális ellátó rendszer része, melyet Rákócziabánya Község Önkormányzata az SzCsM rendelet szerint a falugondnoki tevékenységet, egyszemélyes szolgálatként látja el. Az SzCsM 39. § (5) bekezdése értelmében falu-, illetve tanyagondnoki munkakörben csak olyan személy foglalkoztatható, akit a foglalkoztatás kezdő időpontjában a munkáltató bejelentett a munkakör betöltéséhez szükséges falu- és tanyagondnoki alapképzésre, és azt a munkakör betöltője a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított egy éven belül elvégzi.

Az SzCsM 3. melléklete alapján a munkakör betöltéséhez befejezett 8 általános iskola (mint minimum feltétel) szükséges. A falugondnoki munkakör pályázatköteles, elbírálásáról a képviselő-testület dönt. A munkakört közalkalmazotti státuszban a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény rendelkezései szerint tölti be a falugondnok. Az önkormányzat, a jogszabályok által meghatározott felületeken teszi közzé a pályázatát és helyben szokásos módon tájékoztatja a lakosságot a kiírt pályázatról. A pályázatnak tartalmaznia kell a kötelezően és a kiegészítő jelleggel ellátandó feladatokat a személyi elvárási feltételeket és a falugondnoki képzésben való részvételi kötelezettséget, valamint munkaidőt. A falugondnoknak „B” kategóriás vezetői engedéllyel és minimális vezetési tapasztalattal kell rendelkeznie. A falugondnok személyét illetően, tekintve, hogy szociális jellegű munkát végez, kellő precizitással, empátiával, segítőkészséggel kell rendelkeznie.

Falugondnok jogai és kötelességei:

A falugondnoki szolgáltatást végző közalkalmazott munkavállaló számára biztosítani kell a munkavégzéshez szükséges feltételeket, körülményeket, valamint biztosítani kell továbbá, hogy munkája során tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék. A falugondnok jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a vonatkozó jogszabályok alapján.

A falugondnok köteles minden munkanapon, az előírt munkaidőben, munkaképes állapotban megjelenni, a munkaköri leírásban foglalt feladatokat a tőle elvárható magas színvonalon, kellő empátiával, odafigyeléssel és lelkiismeretesen elvégezni.

A falugondnok köteles elvégezni a fenntartó által finanszírozott, munkakör betöltéséhez szükséges falugondnoki alapképzést.

A falugondnok esetleges egészségügyi, fiziológiai állapotváltozását köteles munkaadójának mielőbb jelenteni, hogy helyettesítése megoldható legyen. Ez különösen vonatkozik a gépjárművezetés alóli felmentésre, amennyiben esetleg más feladatok ellátásában az említett problémák miatt nem akadályozott.

A szabályosan kinevezett falugondnok a vonatkozó jogszabályok, az elfogadott szakmai program, valamint a (szóbeli, írásbeli) szolgáltatási igények figyelembevételével elkészíti a szolgálat működési munkatervét, melyet a polgármester hagy jóvá. Rendszerezi a napi/heti szolgáltatási igényeket, kialakítja a szolgálat napokra lebontott heti munkatervét. A lakossággal egyeztetni a településen kívül eső szolgáltatások (pl.: szakrendelésre szállítás, tartós fogyasztási cikkvásárlás stb.) heti ütemtervét. Az esetlegesen felmerülő rendkívüli igényeket minden esetben a polgármesterrel egyeztetni, azt követően teljesíti a szolgáltatást.

A polgármesterrel közösen kidolgozzák, majd kialakítják a falugondnoki szolgálat intézményi kapcsolatrendszerét különös tekintettel az alábbiakra:

- Kétirányú kapcsolatot alakít ki a Falugondnokok Nógrád Megyei Egyesületével. Általa naprakész szakmai információkhoz, szakmai rendezvényeken való részvétel lehetőségéhez, valamint a jogszabályban előírt továbbképzési lehetőségeiről tájékozódhat.
- Tevékeny, napi szintű kapcsolatot létesít a háziorvossal, a Védőnői Szolgálattal.

- Kétirányú, informatív kapcsolatot épít a Salgótarján és Térsége Egészségügyi-Szociális Központtal a házi segítségnyújtás, valamint a családsegítő és gyermekjóléti szolgálattal.
- Informatív kapcsolatot alakít ki a Rákócziúti körzeti megbízottal, valamint a helyi Polgárőr Egyesülettel.
- Az étkeztetésben való segédkezés és az információ szerzés érdekében folyamatos kapcsolatot tart fenn az Idősek Napközi Otthonával.

A falugondnok részletes tevékenységét a munkaköri leírás tartalmazza, melyet az elfogadott szakmai program alapján kell elkészíteni és a képviselő-testületnek kell jóváhagyni.

Működésének keretei

A szakmai programot a képviselő-testület megtárgyalja, határozatban elfogadja. A jóváhagyott szakmai programot megküldi a működési engedély megadására jogosult területileg illetékes hatóságnak, aki szakmai és szakértői véleményezésre továbbítja a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet részére. A szakértői vélemény alapján a területileg illetékes hatóság mérlegeli és eldönti a működési engedély kiadásának jogszerűségét. Az érvényes működési engedéllyel rendelkező falugondnoki szolgálatot az 1993. évi III. törvény 60. § és a kiegészítő szabályok 5.o) pontjában meghatározott állami normatív támogatásra jogosult, melyet a Magyar Államkincstár a meghatározott jogszabályok alapján folyósít a fenntartó számára.

A fenntartó önkormányzat kötelessége

A tárgyi feltételek:

- A falugondnok számára biztosított önkormányzati irodát tisztán és rendben kell tartani,
- A fenntartó saját költségén mobiltelefont és/vagy tabletet biztosít a falugondnok részére, a gyors és pontos kapcsolattartás és problémamegoldás érdekében,
- A falugondnoki gépjárművet köteles minden munkanap után biztonságosan tárolni, üzemanyag és műszaki állapotáról gondoskodni,
- A falugondnoki személygépjármű üzemanyag ellátását az önkormányzat biztosítja, az előírt biztosításokról gondoskodik,
- A falugondnok tevékenységének dokumentálására a következő eszközöket biztosítja az önkormányzat:
 - tevékenységnapló – a Szociális Ágazati Portálon közzétett nyomtatvány,
 - gépjármű menetlevél,
 - „Falugondnoki igénybevétel” feliratú bélyegző,
 - üzemanyag elszámolási nyomtatvány.

Felel és gondoskodik a nyomtatványok jogszabályi előírásoknak megfelelő naprakész vezetéséért. A szolgálat jogszerű működéséért felelősséggel tartozik a működési engedélyt kiállító szerv a Magyar Államkincstár felé. A falugondnok bármely távolléte (szabadság, keresőképtelenség) esetén a helyettesítésről a polgármesternek kötelessége gondoskodni, a szolgáltatás nem állhat meg.

A falugondnoki szolgálat panaszkezelési rendszere alapelvei

panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A jogosult igénybe vevő a falugondnok vagy a fenntartó felé szóban vagy írásban panasszal élhet. Az esetlegesen beérkező panaszokat minden esetben vizsgálni kell. A panaszkezelési kötelezettség irányul a szolgálatot adó és a szolgálatot fenntartó részére egyaránt. A panaszt elsődlegesen a falugondnoknak kell kezelni, és a panaszost a megtett intézkedésről vagy annak elmaradásáról harminc napon belül értesíteni kell. A falugondnok a panaszról, a megtett intézkedésről vagy annak elmaradásáról haladéktalanul köteles értesíteni a polgármestert. A szolgálati munka folyamán felmerülő emberi, szakmai, technikai problémák alapvetően adódhatnak, melynek orvoslására első körben a szolgálatot igénybevevő és a falugondnok közötti konzultáció hivatott. Amennyiben ez nem jár sikerrel úgy a falugondnoknak kötelessége jelezni a polgármesternek a felmerülő problémát és annak megoldási lehetőségeit.

A falugondnoki szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi állapotának és mentális egészségének megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra. Az ellátott a község falugondnoki programjában foglalt szolgáltatási elemek mindegyikére (szociális és egészségügyi állapotának megfelelően) jogosult. Az igénybevevő jogosult a falugondnok által végzett szolgáltatás teljes körű megismerésére, továbbá megilleti a személyes adatainak védelme, magánéletével, egészségi állapotával, személyes és lakhatási körülményeivel, valamint jövedelmi viszonyával kapcsolatos diszkréció, védelem.

Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről lakossági bejelentő lap készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó falugondnok, ügyintéző köteles gondoskodni. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított három hónap után terjesztette elő panaszát. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a bejelentést felvevő mellőzi.

A szolgáltatás igénybe vevője köteles a falugondnokkal a lehető legnagyobb mértékben együttműködni a szolgáltatás megvalósítása során. Az igénybevevő köteles továbbá a szolgálat nyújtása alatt a falugondnoknak az emberi méltóságát és személyes-, valamint pihenéshez való jogát biztosítani. Az igénybevevő köteles a falugondnoki szolgáltatás során végzett tevékenységgel kapcsolatos kifogásait jelezni a falugondnok felé, valamint panaszbenyújtási szándékát előzetesen közölni a falugondnokkal.

Abban az esetben, ha az ellátottak többszöri figyelmeztetés után sem tartják be vagy vállalják kötelezettségüket a falugondnok felfüggesztheti az igénybevevő részére nyújtott szolgáltatást, végső esetben meg is szüntetheti azt.

Záradék:

Rákóczibánya Község Önkormányzata 24/2022. (II.22.) számú határozatával a falugondnoki szolgálat szakmai programját elfogadja.

Rákóczibánya, 2022. február 22.

44
Jakab Gábor
polgármester

