

**VINDORNYALAK Község Önkormányzata  
Falugondnoki Szolgálatának  
Szakmai Programja**

**2019.**

# Vindornyalak Község Önkormányzata

## Falugondnoki Szolgáltatásnak Szakmai Programja

Vindornyalak Község Önkormányzata - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM. rendelet alapján - az általa működtetett falugondnoki és egyéb szolgáltatásának szakmai programját az alábbiak szerint határozza meg.

A Szakmai Program Vindornyalak Község Önkormányzata közigazgatási területén működő falugondnoki szolgáltatásra terjed ki.

### A FALUGONDNOKI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATAI

A falugondnoki szolgáltatás **általános célja** a hátrányos helyzetű, szolgáltatáshiányos kistelepülések esélyegyenlőségének növelése, az ott élők életfeltételeinek javítása, a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás és a szociális alapellátások kiépítésének elősegítése, a települések szolgáltatási funkcióinak bővítése, közösségfejlesztés, valamint a jobb életminőség elérése.

A falugondnoki szolgálat az önkormányzat falugondnoki szolgáltatás szabályozását érintő helyi rendelete, valamint az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39. § (1-2-3) bekezdés, valamint a helyi szükségletek alapján

- A falugondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatásokat (ezen belül alap- és kiegészítő feladatokat), valamint
- az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásokat végez.

Az Önkormányzat a falugondnoki szolgáltatás megvalósítása során elsődlegesen az alábbi célokat és feladatokat tűzte ki:

- A település népességmegtartó erejének növelése,
- A közszolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése,
- A helyi iskoláskorú gyermekek oktatással és szabadidő eltöltéssel összefüggő programjainak szervezése, támogatása,
- A helyi közösség fejlesztése, a helyi társadalom és a civil szféra erősítése,
- A lakosság szülőhelye, otthon adó környezete iránti szeretet erősítése,
- A lakosság életfeltételének javítása, a településen a jobb életminőség elérése
- Rendszeres sport és felüdülés biztosítása, egészséges életmód kialakítása, szabadidős tevékenység;
- Az esélyegyenlőség feltételeinek megteremtése, javítása.

Tekintettel a közösség korösszetételére fokozott figyelmet szükséges fordítani a szolgáltatások ellátásának tartalmára, színvonalára. A falugondnoki szolgálat **egyik fő célja** a településen élők életminőségének javítása. Ez jelenti a helyi társadalom szociális helyzetéből, egészségi állapotából adódó, főként személyes segítségnyújtási, gondoskodási feladatok ellátását, valamint az élnék közélet működésének támogatását. A feladat elvégzésében nagy szerepe van a falugondnoknak, aki ismeri a település lakóit és szükségleteit, élvezi bizalmukat, és könnyen aktivizálható kapcsolatrendszerrel kell rendelkeznie. E feltételek megléte esetén lehet a helyi közélet motorja, illetve a közéleti események

szervezője. Feladatainak egy része a gépjárművel történő szállítás megoldása. A feladatok más része a szociális és egészségügyi ellátások biztosításával, a rendezvények szervezésével, népszerűsítésével kapcsolatos.

A falugondnoki szolgáltatás a Szakmai Programban foglaltak maradéktalan ellátásával hasznos kiegészítője a szociális alapszolgáltatások további fajtáinak, átsegítve a rászorulókat azokon a nehézségeken, amit bizonyos szolgáltatások hiánya, vagy nehezebb elérhetősége miatt szenvednek el a községben élők.

### **A.) A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

#### **A település és a lakossági szükségletek bemutatása**

Vindornyalak Község Zala megyében, a Keszthelyi Járásban a Keszthelytől 21 km-re A község állandó lakosainak száma 79 fő.

Az autóbusz járatok munkanapokon napi néhány busz indulása teszi lehetővé az utazást.

A településen élők kisebb hányada él nehéz anyagi körülmények között.

A községben háziorvosi rendelés heti 2 alkalommal van, a gyógyszerértékesítési szolgáltatás Zalaszántón érhető el. Fogorvos Hévízen rendel. A postai szolgáltatásokat mobil posta biztosítja.

A falugondnoki szolgáltatást 1 fő közalkalmazotti jogviszonyban álló falugondnok látja el, aki a képesítési előírásoknak megfelelően a falugondnoki képzés elvégzésével teljesíti.

A Kúriában időszakos rendezvényeken vehetnek részt a település lakói, a könyvtár heti 6 órában, kedden és csütörtökön várja az olvasni vágyókat. A lakosság aktívan részt vesz a közösségi rendezvényeken, falunapon a kisgyermekes családok egy új, modern játszótéren kapcsolódhatnak ki.

#### **A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások**

Vindornyalak Község Önkormányzata az 1993. évi III. törvény 57. §-ában meghatározottak szerint biztosítja a falugondnoki szolgáltatást, mint szociális alapszolgáltatást. A falugondnoki szolgálat működési engedélyében rögzített gépjármű segítségével a település civil szervezetei el tudnak jutni a különböző rendezvényekre, fellépésekre, sporteseményekre. Ezen kívül a falugondnoki gépjármű részt tud venni a gyermekek szállításában a különböző kulturális rendezvényekre, tanulmányi versenyekre, természettudományi ismeret átadására, sportversenyekre. A cél az, hogy a falugondnoki szolgálat működtetésével a faluban élők életminőségét javítsuk.

#### **Szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Vindornyalak Község Önkormányzata Falugondnoki Szolgálata az alábbi *szolgáltatási elemeket biztosítja*:

1. Szállítás
2. Megkeresés
3. Közösségi fejlesztés

## 1. Szállítás

### 1.1. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése

#### A feladatellátás tartalma, módja, formája:

Vindornyalak településen sok az idős, beteg ember, illetve munkanélküli lakosok is vannak. Élethelyzetükből adódóan nem rendelkeznek saját gépjárművel. A falugondnoki gépjárművel megoldhatóvá válik a szállításuk pl. orvoshoz, gyógyszertárba. Szolgáltatásokat is „házhoz” szállítjuk (pl. mozgásukban korlátozott embereknek bevásárlást, gyógyszer kiváltást biztosítunk.)

A feladat bárom fő területet érint: a betegek háziorvoshoz és egyéb egészségügyi intézménybe szállítását, a gyógyszerek kiváltását, illetve a gyógyászati segédeszközök beszerzését.

A falugondnoki szolgálat alapfeladata, hogy a településen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz, jussanak gyógyszereikhez.

A szállítási feladatot igény szerint kell ellátni, indokolt esetben a saját településen kívül is. A településen kívüli betegszállítás esetén alkalmazkodni kell a rendelési időkhöz és a betegek számára előírt időpontokhoz. A fertőző betegek szállításánál különösen körültekintően kell eljárni. A falugondnok a betegszállítás tekintetében kompetenciáját nem lépheti át, a sürgősségi betegszállítást nem helyettesítheti. Kizárólag járóbeteg-szállítást végezhet, kivéve, ha a mentő kihívására - vagy megérkezéseére nincs lehetőség. A betegszállítás biztonságos megoldása érdekében a falugondnoknak rendelkeznie kell az alapvető elsősegély-nyújtási ismeretekkel.

Gyógyszerek kiváltására a szomszédos Zalaszentő településen van lehetőség.

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

#### Az ellátottak köre:

Betegek, mozgáskorlátozottak, kismamák, kisgyermekes családok, idősek, akik számára a közlekedés elsősorban egészségi állapotuk, életkoruk, egyéni élethelyzetük és szociális helyzetük miatt nehézséget okoz.

#### Szolgáltatás rendszeressége:

Igény jelzése esetén heti egy alkalommal.

### 1.2. Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása

#### A feladatellátás tartalma, módja, formája:

A falugondnoki feladatellátás egyik kiemelt feladata a személyszállítás biztosítása a partnerek igényeihez igazodva.

Rendszeres gyermekszállítási feladatok ellátása falugondnoki feladatok ellátásával, a falugondnoki busszal történik.

A kisgyermekek, fiatalok nem rendszeres szállítására - egyéb gyerekszállítás - igény jelzése esetén kerül sor, melynek során a falugondnok ellátja a gyermekek szállítását különböző kulturális rendezvényekre, tanulmányi versenyekre, természettudományi ismeret átadásra, sport versenyekre.

A falugondnoki jármű kialakítása és felszereltsége okán kisgyermek szállítására teljes biztonsággal - csak biztonsági gyermekülés meglétével - kerülhet sor.

Az ellátottak köre:

A tankötelezettségi korba tartozó óvodás, iskolás gyermekek, fiatalok.

Szolgáltatás rendszeressége:

Igény jelzése esetén heti, kétheti rendszerességgel.

A gyermekek szállítása tanítási napokon és igény, jelzés esetén.

### 1.3. Munkanélküliek szállítása

A feladatellátás tartalma, módja, formája:

Településünkön többen munkanélküliek. Helyzetük miatt nem rendelkeznek saját gépjárművel, a falugondnoki gépjárművel megoldhatóvá válik az ő szállításuk a munkaügyi központba.

Az ellátottak köre:

A munkanélküli vindornyalaki lakosok.

Szolgáltatás rendszeressége:

Igény jelzése esetén kétheti, havi rendszerességgel.

### 1.4. Egyéb szállítási feladatok

A feladatellátás tartalma, módja, formája:

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak:  
Napi beszerzések: a mindennapi megélhetéshez szükséges áruk (pl. alapvető élelmiszerek beszerzése és házhoz szállítása)

Nagybevásárlás: az igénybe vevők bevásárlóközpontokba való eljuttatásával vagy - megbízásuk alapján - a falugondnok által történő nagyobb tételben történő egyidejű beszerzések, melyek egyik célja az ellátottak korlátozott anyagi lehetőségeinek kímélése a nagybani bevásárlással elérhető megtakarítással (nyáron cukor- és gyümölcsbeszerzés, pl. ünnepi bevásárlások (karácsony, szilveszter, húsvét).

Tartós fogyasztási cikkek, háztartási és mezőgazdasági kisgépek szervizbe szállítása, nagyméretű és súlyú háztartási gépek, eszközök üzletből történő hazaszállítása.

A szociális étkeztetés házhozszállítása a jogosultak részére, valamint a szünidei gyermekétkeztetésben való közreműködés.

Az ellátottak köre:

Azok a rászorultak, akik a fenti szolgáltatásokat igénylik és azok teljesítéséről más módon nem tudnak gondoskodni, illetve az számukra aránytalan terhet jelentene.

Szolgáltatás rendszeressége:

Több személy jelzése esetén kétheti, havi rendszerességgel.

Az étkeztetés munkanapokon történik, valamint igény és egyéni jelzés esetén.

## 2. Megkeresés

A falugondnok fontos feladata a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat igénybeviteléhez 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 családok életkörülményeit. Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket. 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 (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).

A jelzőrendszer elemeként figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost. A magatehetetlen személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről. A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozóik jelzése vagy a falugondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

#### Az ellátottak köre:

A településen élő szociális, egészségügyi és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került gyerekek, személyek, családok.

#### Szolgáltatás rendszeressége:

Jelzés esetén napi (munkanapokon), heti rendszerességgel

### **3. Közösségi fejlesztés**

#### **3.1. A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése**

#### A feladatellátás tartalma, módja, formája:

A falugondnoki szolgálat egyik fő célja a településen élők életminőségének javítása. A falugondnok feladatainak egy része a gépjárművel történő szállítás (helyi rendezvényekre más települések közösségei, valamint a rendezvényekkel kapcsolatos beszerzések, helyszín biztosítása, berendezése, stb.) megoldása. A feladatok más része a rendezvények szervezésével, népszerűsítésével kapcsolatos.

A falugondnok tevékenysége a településen kívüli közösségi, kulturális események szervezésének segítésére is kiterjed: színházlátogatás, nyugdíjasok kirándulása, gyógyfürdőbe történő szállítás, stb..

#### Az ellátottak köre:

A település lakosai, közösségei.

#### Szolgáltatás rendszeressége:

Igény jelzése esetén kétheti, havi rendszerességgel.

### 3.2. Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

#### A feladatellátás tartalma, módja, formája:

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek falugondnokok által történő elintézésével. Ide tartozik a különféle ügyek elintézéséről (milyen ügyben hova kell fordulni, hol, milyen dokumentumokat kell beszerezni ill. benyújtani) való tájékozódás és tájékoztatás is.

A falugondnok munkája során köteles a lakosságot érintő gondokat az önkormányzat felé tolmácsolni, valamint az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismertetni, és a visszajelzéseket továbbítani. Feladatellátása során rendszeres kapcsolatban van a lakossággal, problémáikat, kéréseiket meghallgatja.

#### Az ellátottak köre:

A település lakosai, közösségei.

#### Szolgáltatás rendszeressége:

Folyamatosan.

### 3.3. Az önkormányzati feladatok megoldását segítő szolgáltatások - az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére

#### A feladatellátás tartalma, módja, formája:

Olyan feladatok tartoznak ebbe a körbe, amelyek ellátása előmozdítja az önkormányzat és a közös önkormányzati hivatal működését, az információ-áramoltatást: hatósági ügyek intézésének segítése; helyszíni szemlék, birtokvédelmi eljárások lebonyolításában szállítási közreműködés; nyomtatványok, kérelmek szállítása a hivatal és az ügyfelek között; kézbesítési feladatok elvégzése; hirdetmények kihelyezése; választások során mozgóurna szállítása; árubeszerzésben közreműködés.

A falugondnoki feladatokat ellátó személy eseti jelleggel besegít az önkormányzati feladatok ellátásába, amennyiben ez nem akadályozza a szociális alapfeladatok ellátását.

Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetmények hirdetőtáblára történő kihelyezésével, az orvosi rendelés helyisége nyitásának, tisztántartásának biztosításával.

A falugondnok elvégzi az önkormányzat által üzemeltetett vendégszobák kezelését, üzemeltetését.

#### Az ellátottak köre:

A település lakosai, közösségei.

#### Szolgáltatás rendszeressége:

Folyamatosan.

### B.) Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az együttműködésben a felek egymást segítő partnerekként vesznek részt, szándék jelzése esetén a feladatellátás segítése érdekében írásos megállapodást kötnek. A kapcsolattartás személyesen, telefonon és e-mailen történik a partner intézmények, szervezetek vezetőivel. A kapcsolattartás gyakorisága igény szerinti napi, heti, kétheti rendszerességgel történik.

Vindornyalak Község Önkormányzata a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás intézményén keresztül biztosítja a házi segítségnyújtást.

Vindornyalak Község Önkormányzata a háziorvosi ügyeleti ellátást Zalaszántóval közösen, valamint a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást a Zalaszántói Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Társulás által fenntartott Zalaszántói Család- és Gyermekjóléti Szolgálat útján biztosítja.

A falugondnok ezen feladatok ellátásában az intézményvezetők vagy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat munkatársának jelzése alapján vesz részt.

### ***A Falugondnoki Szolgálat***

- együttműködik a zalaszántói felnőtt és gyermek (vegyes) háziorvosi körzet háziorvosával (Dr. Ódry Péter háziorvos, 8353 Zalaszántó, Fő u.63.) a kapcsolattartás hetente személyesen történik.
- együttműködik a zalaszántói védőnői szolgálattal (Tatár Melinda 8353 Zalaszántó, Fő u. 63.) a kapcsolattartás alkalmoszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik a Gersei Pethő Általános Iskolával (Molnár Teréz igazgató Tankerületi Központ, 8353 Zalaszántó, Fő u. 2.) a kapcsolattartás alkalmoszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik a Zalaszántói Kópékuckó Óvodával (Fekete Zoltánné intézményvezető, 8353 Zalaszántó, Zrínyi u.14.) a kapcsolattartás alkalmoszerű, telefonon vagy személyesen történik.
- együttműködik a Zalaszántói Közös Önkormányzati Hivatallal (Lukács Ágnes jegyző, 8353 Zalaszántó, Fő u.50.) a kapcsolattartás naponta személyesen történik.



### **AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT MEGNEVEZÉSE**

A településen életvitelszerűen tartózkodó lakosság, amely szociális körülményei, ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a falugondnoki szolgáltatás igénybevételére. A falugondnoki szolgáltatás valamennyi eleme térítésmentes.

- Azok, akik szociálisan rászorultak, illetve koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem képesek gondoskodni a legalább napi egyszeri meleg étkezésről, az alapvető élelmiszerek, valamint a nagyszúlyú műszaki eszközök beszerzéséről és szállításáról.
- A településen élő szociális, egészségügyi és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került gyerekek, személyek, családok.
- A közösségi és szociális ellátásokra vonatkozó információkat igénylők.
- Betegek, mozgáskorlátozottak, fogyatékkal élők, kismamák, kisgyermekes családok, munkanélküliek, idősek, akik számára a közlekedés elsősorban egészségi állapotuk, életkoruk, egyéni élethelyzetük és szociális helyzetük miatt nehézséget okoz.
- A tankötelezettségi korba tartozó óvodás, iskolás gyermekek, fiatalok.
- A település lakosai, közösségei, a kultúra és a sport iránt érdeklődők.
- Azok a rászorultak, akik a fenti szolgáltatásokat igénylik, azok teljesítéséről más módon nem tudnak gondoskodni, illetve az számukra aránytalan terhet jelentene.



## A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI ELEMEEK

Vindornyalak Község Önkormányzata Falugondnoki Szolgálat az alábbi *szolgáltatási elemeket biztosítja*:

4. Szállítás
5. Megkeresés
6. Közösségi fejlesztés

## IV. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA

A szolgáltatás igénybevételi szándékát jelezni szükséges, egyeztetés alapján személyesen lehet az ellátást igénybe venni. A területileg településen kívüli szolgáltatásra vonatkozó igényt legalább három nappal előbb a Polgármesternek vagy a falugondnoknak személyesen, telefonon, vagy e-mailen jelezni kell.

A feladatellátás sorrendje egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ. A falugondnok tevékenységét munkanaplóban dokumentálja, melyet a polgármester vagy a megbízottja ellenjegyez. Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, a polgármesterrel vagy a megbízottjával kell egyeztetni.

A falugondnoki szolgáltatás során az igények teljesítésének mérlegelésekor ügyelni kell arra, hogy az időben is rendszeres, közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapellátási feladatok nem sérülhetnek, valamint a gazdaságosság szempontjának figyelembe vételével kell dönten.

A falugondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 8. melléklete szerinti tevékenységnaplót használja. A rendszeres igénybe vevők listája a tevékenységnaplóhoz csatolásra kerül.

### A kapcsolattartás lehetséges módjai

#### Személyesen:

A falugondnoki szolgálattal való kapcsolattartásra az esetek többségében az igénybevételkor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása az adott szolgáltatás elvégzésének elismerését igazoló szolgáltatásnaplónak az igénybe vevő részéről történő aláírásával történhet.

#### Telefonon:

A falugondnok számára biztosított a telefonon történő mobil elérhetőség, hogy az igénybe vevők távollétében is jelezni tudják számára szükségleteiket.

#### Írásban:

Rendszeres ellátási igényét, észrevételeit és esetleges panaszait az ellátottak írásban is jelezhetik a szolgáltatás Fenntartójának.

## V. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

### A falugondnoki szolgáltatások közzétételének módja

A falugondnoki szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- hirdetményben, a település hirdetőtábláin, honlapon
- szórólapokon, minden lakásba eljuttatva
- helyi rendezvényeken: közmeghallgatáson, falugyűlésen
- személyesen, élőszóban: a falugondnok, a polgármester, képviselők és hivatali dolgozók útján.

### **A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség**

A szolgáltatásokkal, és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidejében a falugondnok, ügyfélfogadási időben a polgármester, illetve a Zalaszentőti Közös Önkormányzati Hivatal erre felhatalmazott dolgozói adnak. A tájékoztatás alapja a helyi önkormányzatnak a falugondnoki szolgáltatást szabályozó helyi rendelete, illetve a működési engedélyt kiadó hatósághoz benyújtott Szakmai Programja.

## **AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

### **Az ellátottak jogainak biztosítása a falugondnoki szolgálat működése során**

A falugondnoki szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotának megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgálat által biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos alapjogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, valamint a testi- lelki egészséghez való jogra.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, különös tekintettel az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival, szociális helyzetével kapcsolatos információkra.

Panasztételi eljárás: Panasszal a Fenntartó felé írásban beadott kérelemmel lehet fordulni. A panaszt a Fenntartó/munkáltató vagy megbízottja 3 munkanapon belül köteles elbírálni és írásban megválaszolni. Amennyiben a szolgáltatás igénylője a választ nem tartja kielégítőnek, az ellátottjogi képviselő útján érvényesítheti jogait.

A területileg illetékes **ellátottjogi képviselő** nevét, elérhetőségét a falugondnoki szolgálat telephelyén és az Önkormányzat/Zalaszentőti Közös Önkormányzati Hivatal épületében jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kötelező kifüggeszteni.

**Ellátottjogi képviselő (Ny-Dunántúli Régió):**

**HUSZÁRNÉ TÖRÖK KATALIN**

**Tel.: 06-20/4899-661**

**E-mail: [torok.katalin@obdk.hu](mailto:torok.katalin@obdk.hu); [katalin.torok@ijb.emmi.gov.hu](mailto:katalin.torok@ijb.emmi.gov.hu)**

**Záradék:** Vindornyalak Község Önkormányzata Képviselő-testülete a 48/2019.(X. 10.) számú határozatával a Falugondnoki Szolgálat Szakmai Programját – a módosításokkal egységes szerkezetben - elfogadta.

Vindornyalak, 2019. október 10.



  
**Kovács János**  
**polgármester**

