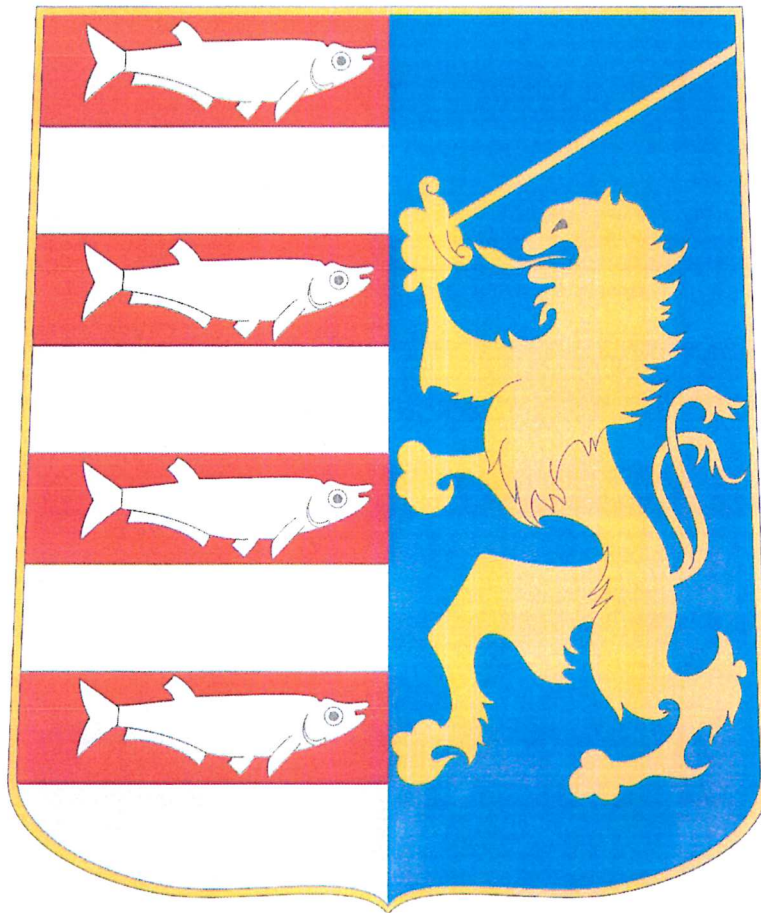


Tihany Község Önkormányzata
Falugondnoki szolgálatának
Szakmai Programja



2026.

Tartalom

Tihany Község Önkormányzata Falugondnoki szolgálatának Szakmai Programja.....	4
A falugondnoki szolgáltatás célja, feladata	4
A létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	5
Más intézményekkel történő együttműködés módja	6
Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	6
Közzolgáltatások.....	7
Lakossági szolgáltatások	9
A település demográfiai mutatói, szociális jellemzői.....	10
Közösségi élet, civil szervezetek	10
I. Szállítás	11
1.1 A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó <i>alap</i> feladatai	11
1.1.1 Közreműködés az étkeztetésben.....	11
1.1.2. Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában	12
1.1.3. Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása	13
1.1.4. Az óvodáskorú, iskoláskorú gyerekek szállítása	16
1.1.5. Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben.....	19
1.2. A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó <i>kiegészítő</i> feladatai.....	19
1.2.1. A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése	19
1.2.2. Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása.....	20
1.2.3. Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés	20
1.2.4. Támogatott lakhatás esetében a szállításban való közreműködés	20
1.3. Önkormányzati feladatok megoldását segítő közvetett szolgáltatások.....	21
1.3.1. A szociális étkeztetésben történő közreműködés, az ellátottak részére.....	21
1.3.2. A település ellátását, működését szolgáló anyag- és árubeszerzés az önkormányzat számára	21
1.3.3. A falugondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása	21
II. A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó <i>alap</i> feladatai	22
2.1. Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában	22
2.2. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése	22
2.3. Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában.....	23
2.4. Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben	23
III. Közösségi fejlesztés.....	24
3.1. Közösségi, művelődési, sport és szabadidős tevékenységek szervezése, segítése	24
3.2. Önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatások	25
3.3. A falugondnoki szolgálat által nyújtott egyéb feladatok	25

IV. A falugondnoki szolgáltatás összteljesítményét jelző mutatók.....	26
V. Egyéb, kötelező feladaton túl, a szabad kapacitás terhére vállalt szolgáltatások.....	27
VI. Tájékoztatás, kapcsolattartás, igénybevétel, ellátott- és munkajogi kérdések.....	27
6.1. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	27
6.2. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség.....	27
6.3. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja.....	28
6.4. A szolgáltatás igénybevételének módja	28
VII. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	29
7.1. Az ellátottak jogainak biztosítása a falugondnoki szolgálat működése során.....	29
7.2. A falugondnoki szolgáltatást végzők jogai	30
7.3. A falugondnok helyettesítése	30
7.4. Egyéb – a szolgáltatás fenntartásával kapcsolatos – előírások	30
7.4.1. Személyi feltételek.....	30
7.4.2. Tárgyi feltételek	31
Adatvédelem.....	32
Összegzés:.....	32
7.4.3. Jogszabály jegyzék.....	33

Tihany Község Önkormányzata Falugondnoki szolgálatának Szakmai Programja

Tihany Község Önkormányzatának Képviselő-testülete – a Falugondnoki Szolgálatról szóló 31/2025. (XII. 12.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: Rendelet) alapján – a település falugondnoki szolgáltatásának szakmai programját az alábbiak szerint határozza meg.

A szakmai program Tihany község önkormányzatának közigazgatási területén működő falugondnoki szolgáltatásra terjed ki.

A szakmai program tartalma az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 2. §, 5/A § -ában meghatározott egyedi feladatok közül Tihany település vonatkozásában fejezetenként mutatja be tervezett megvalósítást.

A falugondnoki szolgáltatás célja, feladata

A falugondnoki szolgáltatás célja a kistelepülések esélyegyenlőségének növelése, az ott élők életfeltételeinek javítása, a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás és a szociális alapellátások kiépítésének elősegítése. Tihany településen az előzetes felmérések alapján, (intézményi óvoda, iskola, védőnői szolgálat) jelzésére a szolgáltatási funkciók bővítése, úgy mind az egészség megőrzésére a prevenció kihangsúlyozásával szűrőprogramok megszervezésével, általános iskolai oktatás keretei között az egészséges életmódra nevelés a környezet tisztaságának megőrzésére, a falugondnoki szolgálat által szervezett közösségi programok megvalósítása (virágos település, konyhakerti kultúrnövények ültetése, ápolása környezetünk együttes megóvásának fontosságára való felhívás mind a gyermeki közösség , mind a település felnőtt lakossága körében. A közösségfejlesztés, valamint a jobb életminőség elérése kiemelt cél a szakmai program megvalósítása során. A falugondnoki szolgálat a mozgásában korlátozott illetőleg az idős lakosok részvételét igény szerint, a kistérségi közlekedési szolgáltatásokban elősegíti.

Tihanyi Közös Önkormányzat tekintetében a település a falugondnoki szolgálat létrehozásával, a fentiekén túlmenően kiemelt feladatának tekinti:

- a település előregedésének megállítást, e folyamat visszaszorítását, a település népességmegtartó erejének növelését;
- a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítését;
- az önkormányzat által nyújtandó szociális alapellátások kiépítésének és működtetésének elősegítését;
- a településre nézve kedvező gazdasági folyamatok elindítását;
- a települési funkciók bővítését;
- a közösség fejlesztése, a helyi társadalom és civil szféra erősítését;
- helyi adottságokhoz és sajátosságokhoz igazodó egyéni és közösségi szintű igények kielégítését;
- a mozgásában akadályozott lakosok életminőségének javítását,
- a lakóhelytől nagyobb távolságra megrendezésre kerülő kulturális programok elérhetőségének biztosítását.

A létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A falugondnoki szolgálat az önkormányzat 8/2022. (V.30.) számú, a helyi szociális és gyermekvédelmi ellátásokról szóló rendeletében szabályozottak, valamint a helyi szükségletek alapján

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

A szolgáltatás igénybevételére jogosultak köre:

A településen életvitelszerűen tartózkodó személyek, akik szociális körülményeik, ezen belül koruk, egészségi állapotuk és egyéb aktuális élethelyzetük alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válnak a falugondnoki szolgáltatás igénybevételére.

A szolgálat személyi feltételeit 1 fő főállású falugondnok alkalmazásával teljesítjük.

A falugondnoki szolgálat tárgyi feltételeihez tartozó 8 személy szállítására alkalmas kisbuszt az önkormányzat rendelkezésre bocsátja.

A falugondnoki szolgálat kötelezően ellátandó feladatai körében igénybe vett szolgáltatások térítésmentesek.

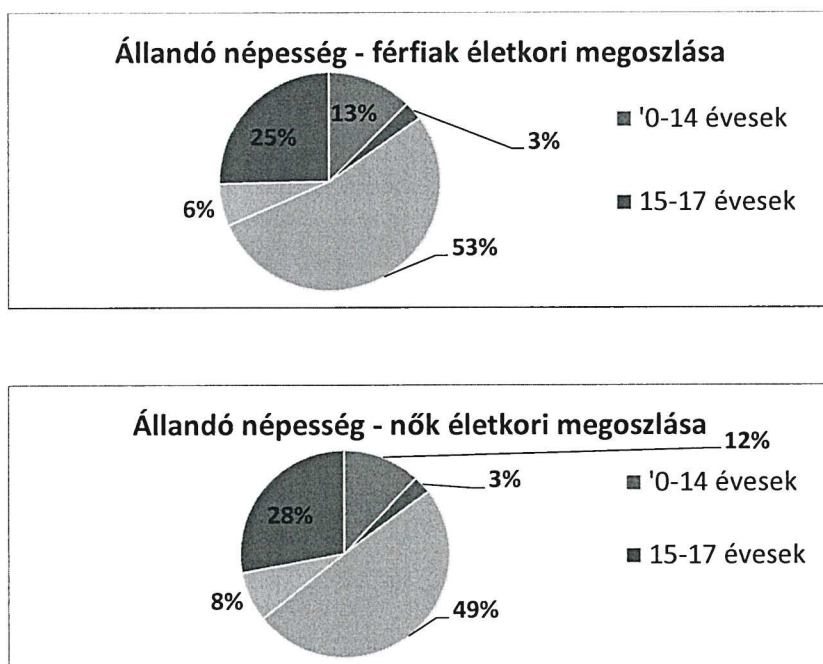
Más intézményekkel történő együttműködés módja

A háziorvosi szolgálathoz kapcsolódóan az idős betegek felírt receptjeinek kiváltása, a házi orvos által beutalt betegek szakorvosi ellátásra történő szállítása a házi segítségnyújtást végző, a családsegítő szolgálat alkalmazásában lévő gondozó jelzése alapján történik.

Az ellátandó célcsoport jellemzői

Tihany község Veszprém vármegyében található, a Balatonba benyúló Tihanyi-félszigeten fekszik.

1. Állandó népesség férfiak és nők életkori megoszlása 2024. évi adatok.



A település szépen gondozott, virágos, a faluban sok az időskorú ember. Tihany község lélekszáma 2025. január 1. napján 1367 fő, melyből 464 fő 60 év feletti. A község infrastrukturális ellátottsága jó, a vezetékes ivóvíz, földgáz, villanyhálózat elkészült, a szennyvízhálózat kiépített. A közösségi közlekedés helyközi autóbusz járatokra korlátozódik, így a megyeszékhely és a környező városok megközelítése nehézkes, mert időigényes és drága.

2. számú táblázat - Állandó népesség összetétele nemek és korcsoportok szerint (2025)					
Korcsoport	Fő			Az állandó népességből a megfelelő korcsoportú nők és férfiak aránya (%)	
	Férfiak	Nők	Összesen (TS 003)	Férfiak (TS 005)	Nők (TS 007)
Állandó népesség száma	664	703	1367	48,57%	51,42%
0-14 éves	94	85	179	5,25%	4,74%
15-17 éves	15	10	25	0,60%	0,40%
18-59 éves	347	352	699	49,64%	50,03%
60-64 éves	51	52	103	49,51%	50,48%
65 év feletti	157	204	361	43,49%	56,50%

Közzolgáltatások

Az Önkormányzat közös hivatalt tart fenn és működtet Aszófő, Örvényes, Balatonudvari Balatonakali községekkel, ahol kirendeltségek működnek, biztosítva a közigazgatási szolgáltatások igénybevételét.

A postai szolgáltatás Tihanyban és a kirendeltségeken biztosított, az alábbiak szerint:

Tihanyban és Balatonakaliban az Önkormányzat által fenntartott postahivatal működik, Örvényesen, Balatonudvariban, Aszófőn pedig mozgó posta által biztosított a szolgáltatás.

A háziorvos szolgálat: a háziorvos helyben naponta rendel. Gyermekorvosi ellátást a háziorvos végzi, valamint fogorvosi rendelés heti két alkalommal történik.

A Társulás keretein belül működő Balatonfüredi Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézmény által biztosított a családsegítés szociális alapszolgáltatás Tihany közigazgatási területén.

Önkormányzatunk a Balatonfüredi Többcélú Társulása tagja, Balatonfüred központtal. A szolgáltatás több funkciót ellátva, Balatonfüreden működik.

Közüoktatási intézményeink közül a bölcsődei és óvodai nevelést az Önkormányzat által fenntartott intézmény biztosítja, míg az általános iskolai oktatás az egyház által fenntartott intézmény keretei között biztosított.

A korábban intézményfenntartó társulás keretében működő balatonfüredi és tihanyi általános iskolák fenntartásában és működésében a 2012. évben jelentős változások történtek.

1. A tihanyi Illyés Gyula Általános és Zeneiskola fenntartása a Bencés Apátság működtetési körébe került.
2. A Bem József Általános Iskola fenntartó jogát a Balatonfüredi Önkormányzat határozatlan időre, legalább 50 évre átadta a Balatonfüredi Református Egyházközség számára.
3. A fenntartóváltásban nem érintett gyógypedagógia tagozat átszervezésre került, önálló intézményként működik tovább, Fekete István Általános Iskola néven. Így a kistérség SNI-s diákjai továbbra is Balatonfüreden kerülnek elhelyezésre, ezáltal nem kell Veszprémbe utazni. A létszám megoszlás azt mutatja, hogy gyakorlatilag fele-fele a füredi és a vidéki diákok az intézményben. A közneveléshez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások tekintetében a falugondnoki szolgáltatás kiemelten hangsúlyos szerepet kap az oktatás terén megszervezett előadások célcsoportok eljuttatása valamint a pedagógiai munkát elősegítő szervezési folyamatokban való aktív részvétellel.

Könyvtárhelyiség található a község Művelődési házában, a könyvtár heti 33,00 óra nyitvatartási idővel üzemel. A Művelődési ház, havi rendszerességgel megtartott változatos programokat kínál.

A szociális étkeztetés a Falugondnokság főzőkonyhájáról biztosított, a házi segítségnyújtást igény szerint a Balatonfüredi Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézmény biztosítja a településen.

A *házi segítségnyújtás* olyan gondozási forma, amely az ellátást igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. A területi szociális gondozó feladatainak ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy kliensének fizikai, mentális és szociális szükséglete kielégítése biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretében gondoskodunk:

- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik,
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához,
- azoknak az alapvető gondozási, ápolási feladatoknak, az önálló életvitel fenntartásában az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködés, valamint a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtás is.

Jelzőrendszeres segítségnyújtás, lakossághoz kihelyezett jelzőkészülék nincs a településen. Idősek nappali ellátását biztosító intézmény jelenleg nincs Tihanyban.

Lakossági szolgáltatások

A lakosság, a település földrajzi elhelyezkedéséből adódóan, a kereskedelmi és a lakossági szolgáltatásokat a földrajzilag legközelebb fekvő településen, Balatonfüreden vesz igénybe.

Bár Tihany település jelentős gépjármű forgalmat bonyolít le, azonban az ideérkezők részére multifunkcionális bevásárló központ nem áll rendelkezésre. A településen egy élelmiszer jellegű vegyes üzlet (COOP) működik, egy gyógyszertár, részleges nyitvatartással, több kisebb élelmiszerbolt, illetőleg egy virágbolt. Egyéb iparcikkekhez a településeken nem tud helyben hozzájutni a lakosság. A lakossági szolgáltatások közül fodrász működik, de pl. háztartási kisgépjavító, cipész, asztalos, amely szolgáltatást működtetve látná el a lakosságot, nem áll a lakosság szolgálatára.

Ezenkívül banki szolgáltatásokat, a településen kettő ponton elhelyezett terminálok biztosítják.

A település demográfiai mutatói, szociális jellemzői

A 0-14 éves korosztály száma a településen összesen 179 fő, amely a népességen belül 13,9 %-ot tesz ki. 60 év felett 464 fő él a településen, az állandó lakosok 33,94%-a e korcsoportba tartozik.

A kistérségünkre nem jellemző a hátrányos helyzet.

A népesség iskolázottsága terén megfigyelhető, hogy a kistérségi átlagnál kisebb arányban élnek olyan személyek a településen, akiknek nincs meg a nyolc osztályos általános iskolai végzettségük sem. Ezzel szemben az érettségizettek, illetve főiskolai, egyetemi végzettséggel rendelkezők száma a népességi adatok vonatkozásában, az átlagos arányt mutatja.

A regisztrált munkanélküliek száma 16 fő, a népesség 1,17 %-a.

2025-ben öregségi nyugdíjban a településen összesen 350 fő részesült, a népesség 25,6 %-a, rokkantsági nyugdíjban 15 fő, a népesség 1,1 %-a. Rendszeres szociális segélyben részesülő személy száma: 6 fő, ápolásra szorul 40 fő, a népesség 2,9 %-a.

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermek nincs a településen. Magasabb összegű családi pótlékban 35 gyermek részesül a településen, az össznépességhez viszonyított arányuk 2,5 %-os, iskoláztatási célú rendkívüli települési támogatásban 26 fő részesült az elmúlt évben.

Mozgáskorlátozottak közlekedési támogatásában a településen 13 fő részesül, a népesség 1,00 %-a.

Közösségi élet, civil szervezetek

A községben élénk a közösségi élet, melyet főként a Németh László Művelődési Ház a Tihanyi Legenda Idegenforgalmi és Fejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft. és a Tihanyi Könyvtár alakít. Rajtuk kívül a nyugdíjas Levendula klub működik. A közösségi élet színtere a Művelődési Ház, továbbá a játszótér és a Sport pálya. A havi rendszerességgel megtartott több program keretében az érdeklődők bekapcsolódhatnak a településen szervezett közösségi életbe, amely igen változatos és minden korosztály számára biztosít feledhetetlen élményeket.

Az egyházi élet is aktív a településünkön, ahol a Tihanyi Bencés Apátság fogadja a hívőket és biztosít programot egész évben mind a lakosok, mind az ide látogatók számára.

A falugondnoki szolgálat az egyház által szervezett programokon való részvételhez aktívan nyújt segítséget a programok helyszínére való eljutásban az arra rászorulóknak igényeikhez igazodva.

Ugyanígy veszi ki részét a közösségi szállítás terén a kisgyermekes családok távolabbi helyszínekre való eljuttatásában a kulturális programok folyamatos és rendszeres látogatottságának biztosításában.

A fentiek indokolják a falugondnoki szolgálat működtetését, az ellátottak körének bemutatása az egyes szolgáltatáselemeknél részletesen megtörténik.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a szolgáltatás elemeket igénybe vevők körének bemutatása

I. Szállítás

Szállítás: 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.

1.1 A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai

1.1.1 Közreműködés az étkeztetésben

A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok kiemelt, közvetlen alapfeladata az igénybevevők részére a napi étkeztetésben való közreműködés. Ennek keretében biztosítja a napi egyszeri meleg ételhez való hozzájutást, amely történhet éthordóban történő házhoz szállítással, illetve szükség szerint egyéb módon.

Feladata továbbá a nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés, amely során a vonatkozó jogszabályok alapján az étkeztetésre jogosult családok és gyermekek részére napi egyszeri meleg étel kiszállítását végzi.

A falugondnok a szállításon túlmenően a településen élő lakosokkal való kapcsolattartás során felméri a további étkezési igényeket, azokat továbbítja a fenntartó felé, valamint közreműködik az ellátás megszervezésében.

Az ellátottak köre:

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorult személyeknek kell legalább napi egyszeri meleg étkezést biztosítani, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen:

- koruk,
- egészségi állapotuk,
- fogyatékoságuk vagy pszichiátriai betegségük,
- szenvedélybetegségük, vagy
- hajléktalanságuk miatt.

A szolgáltatás során figyelemmel kell lenni az 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.), valamint a 2013. évi V. törvény (Ptk.) releváns rendelkezéseire, különös tekintettel a rászoruló csoportok jogainak védelmére és érvényesítésére.

A feladatellátás dokumentálása:

Az SZCSM rendelet 8. sz. melléklete alapján: tevékenységnapló.

A szolgáltatást rendszeresen igénybe vevőkről külön lista készíthető, melyet a szolgáltatás minden ismétlődésekor szükségtelen újra elkészíteni, és az adott napi tevékenységnaplóhoz csatolni, hanem a „Szolgáltatást igénybe vevők neve:” oszlopban fel kell tüntetni: „lista alapján”, és értelemszerűen a szolgáltatást igénybe vevők számát is meg kell jeleníteni a tevékenységnapló vonatkozó oszlopában. Az étkeztetési szolgáltatást rendszeresen igénybe vevőkről külön listát kell készíteni.

Közreműködés az étkeztetésben napi rendszerességgel	
1-10 fő ellátott személy	X
11-20 fő ellátott személy	
20 fő felett ellátott személy	

1.1.2. Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában

A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok segítséget nyújthat a házi segítségnyújtásban részesülő ellátott számára azon szükségletek kielégítésében, amelyeket a saját háztartásában nem tud megoldani (igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére)

A szociális segítő és a személyi gondozó szállítása, eljuttatása a szolgáltatást igénylőhöz.

A napi életvitel fenntartásához szükséges alapvető, nagyobb értékű fogyasztási cikkek, háztartási gépek stb. beszerzése. A falugondnok az igénybe vevő által jelzett beszerzést a mindenkor érvényes falu és tanyagondnoki szolgáltatásra vonatkozó pénzügyi szabályzat alapján hajtja végre.

Az ellátottak köre: Fizikai, mentális és szociális állapotuk miatt rászoruló azon személyek, akik önmaguk ellátására, ill. szükséges létfenntartási cikkek beszerzésére más módon nem képesek.

A feladatellátás dokumentálása:

Az SZCSM rendelet 8. sz. melléklete alapján: tevékenységnapló

A szolgáltatást rendszeresen igénybe vevőkről külön lista készíthető, melyet a szolgáltatás minden ismétlődésekor sürgősen újra elkészíteni, és az adott napi tevékenységnaplóhoz csatolni, hanem a „Szolgáltatást igénybe vevők neve:” oszlopban fel kell tüntetni: „lista alapján”, és értelemszerűen a szolgáltatást igénybe vevők számát is meg kell jeleníteni a tevékenységnapló vonatkozó oszlopában. Az étkeztetési szolgáltatást rendszeresen igénybe vevőkről külön listát kell készíteni.

Közreműködés a házi segítségnyújtásban napi rendszerességgel	
1-5 fő ellátott személy	
6-10 fő ellátott személy	
10 ő felett ellátott személy	X

1.1.3. Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása

Tihanyban a gyermekorvosi ellátás a háziorvosi ellátás keretein belül, úgynevezett háziorvosi vegyes körzeti ellátáson belül biztosított.

A háziorvos naponta rendel a településen.

A gyermekek szakorvosi ellátása a Balatonfüredi Városi Rendelőintézetben és a Veszprém Megyei Kórházban vehető igénybe.

Betöltetlen házi gyermekorvosi praxis nincs a településen.

0–7 éves korúak speciális (egészségügyi-szociális-oktatási) ellátási igényeire (pl. korai fejlesztésre, rehabilitációra) vonatkozó adatok

A gyermekek speciális ellátása az oktatási intézményekben (óvoda, iskola), valamint - súlyosabb esetekben – társulási formában és megyei szinten tudjuk megoldani. Ezeknél az eseteknél problémát okozhat a gyermekek szállítása, utaztatása.

Gyermekjóléti alapellátások, Biztos Kezdet Gyerekház, Tanoda, gyermekszegénységet csökkentő speciális szolgáltatások. *Bölcsőde* a településen biztosított.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermekvédelem rendszerében a személyes gondoskodást nyújtó ellátások egyik alapellátási formája.

Tihanyban a gyermekjóléti szolgáltatást a Balatonfüredi Többcélú Társulás fenntartása alatt működő Balatonfüredi Szociális Alapszolgáltatási Központ (a továbbiakban BSZAK) Gyermekjóléti Szolgálat látja el.

A Gyermekjóléti Szolgálat célja a gyermekek testi, lelki fejlődésének, családban történő nevelésének elősegítése.

A Gyermekjóléti Szolgálat a gyermek testi, és lelki egészségének megőrzésére, családban történő nevelkedésének elősegítésére, a veszélyeztetettségének megelőzésére, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésére észlelő- és jelzőrendszert működtet, koordinál. Az észlelő- jelzőrendszer tagjai: önkormányzat, Járási Gyámhivatal, védőnő, háziorvos, rendőrség, nevelési oktatási intézmény, Családsegítő Szolgálat, Nevelési Tanácsadó, szakellátások, egyházak, alapítványok, stb.

A Gyermekjóléti Szolgálat összehangolva más gyermekeket ellátó intézményekkel, illetve szolgáltatásokkal szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

A falugondnoki szolgáltatás egyik kiemelten fontos feladata a szolgáltatást igénylő lakos orvosi ellátáshoz való hozzájuttatása, igény szerint a választott háziorvosi rendelésre, szükség esetén a település közigazgatási területén kívül is.

Amely azt jelenti, hogy mind a gyógyszerkiírás és kiváltás, mint egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás jelenik meg alapfeladatként, akként, hogy a falugondnok elviszi a lakost háziorvoshoz, majd a gyógyszertárba és végül hazaszállítja. De feladatként jelenhet meg, hogy elviszi a lakost a háziorvoshoz, majd hazaszállítja és a gyógyszert ő váltja ki és viszi ki a lakosnak. A jelenlegi egészségügyi rendszer lehetőséget biztosít arra, hogy a falugondnok felírja a háziorvosnál a gyógyszert, kiváltja és kiszállítja.

Az egészségi állapota szerint a lakos helyben is igényelheti az orvoshoz való szállítást. Mivel a fertőző, vagy életveszélyben lévő betegek szállítása szakszerű ellátást igényel, ezért a

falugondnok ezen személyek szállítását nem végezheti, a falugondnok kötelessége a szakszerű ellátás megszervezése (mentő, orvos hívása), és közreműködhet a betegszállítás megszervezésében is.

A falugondnok a feladatellátáshoz szükséges alapvető elsősegély nyújtási ismereteket a falugondnoki alapképzésen, illetve a továbbképzések során szerzi meg.

Háziorvosi rendelésre szállítás	☐
Nincs	☐
hetente egyszer	☒
hetente többször	☐
naponta	☐

Egyéb egészségügyi intézménybe szállítás	☐
Nincs	☐
havonta vagy ritkábban	☐
kéthetente egyszer	☐
hetente egyszer	☒

b. Egyéb egészségügyi intézménybe való szállítás- szakrendelésre szállítás (Balatonfüred, Veszprém)

Az ezen egészségügyi intézményekbe való szállítása előzetes időpont egyeztetés, orvosi beutaló alapján történik.

c. Gyógyszerkiváltás, gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása

A falugondnok a gyógyszerkiváltást, a gyógyászati segédeszközök beszerzését az ellátottak és a háziorvos szokásjoga, igénye szerint végzi.

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő lakos állapota lehetővé teszi, saját maga váltja ki a gyógyszereit, ellenkező esetben a falugondnok vásárolja meg, és hordja ki az ellátottak számára.

Az elszámolás a pénzügyi szabályzat szerint történik.

Gyógyszerkiváltás és gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása (havi átlagban)	
1-10 fő	X
11-20 fő	
20 fő felett	

1.1.4. Az óvodáskorú, iskoláskorú gyerekek szállítása

1.) Óvodába, iskolába szállítás

A falugondnoki szolgáltatás céljainak megvalósulása érdekében használja a helyi dologi javakat (gépjármű), igénybe veszi a meglévő szolgáltatásokat (pl. nevelési, oktatási) és a helyi humán erőforrást (pl. tudás, információ).

A települések infrastrukturális hiányosságaiból adódóan egyre nagyobb szükség van a falugondnoki szolgálat ezen szolgáltatására. A gyermekszületés fokozatos csökkenése az oktatási intézmények körzetesítését vonta maga után, ugyanakkor a tömegközlekedés hiányosságait is pótolva az óvoda – és iskoláskorú gyerekek oktatási intézménybe való szállítása menetrendszerinti buszokkal jelenleg megoldott.

2. Gyermekvédelem

A gyermekek védelme a családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzésére és megszüntetésére, valamint a szülő vagy más hozzátartozó gondoskodásából kikerülő gyermek helyettesítő védelmének biztosítására irányuló tevékenység.

A gyermekek védelmét pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások, illetve gyermekvédelmi szakellátások, valamint a gyermekvédelmi törvényben meghatározott hatósági intézkedések biztosítják.

A gyermekvédelmi rendszer állami és önkormányzati feladat, melyben részt vesznek civil szervezetek, egyházak és vállalkozások is.

Tihanyban élő gyermek védelmében az alábbi gyermekvédelmi ellátások, intézkedések történtek az elmúlt években:

1. *Pénzbeli és természetbeni ellátások:*

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény megállapítása: évente több gyermeket, családot érint.

2. *Gyermekjóléti alapellátások:*

- Gyermekjóléti szolgáltatás: a településen élő minden gyermek és családja számára biztosított ellátás szükség esetén.
- Bölcsőde: helyi szinten megoldott.

3. *Gyermekvédelmi szakellátás:* nem jellemző a településre.

4. *Hatósági intézkedés:* Az elmúlt években új védelembe vételre nem került sor a településen krízishelyzetben igénybe vehető szolgáltatások;

Szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatásra van lehetőség a Családsegítő Szolgálatnál. A gondozás során a szakember segíti az anyát abban, hogy születendő gyermekét fogadni tudja, adományok szervezésével, és a csecsemő ellátásához szükséges felszerelések előteremtésével.

Ha a szülő valamilyen egészségügyi, szociális, lakhatási probléma miatt átmenetileg nem tudja megoldani gyermeke családban történő elhelyezését, kérheti az átmeneti gondozást, a BSZAK közreműködésével családok átmeneti otthonában kerülhet elhelyezésre, az elmúlt évtizedekben egyetlen gyermek sem került elhelyezésre.

Krízishelyzetben a jelzőrendszer tagjaihoz lehet fordulni, ezek a Gyámhivatal, Gyermekvédelmi Szolgálat, a Balatonfüredi Rendőrkapitányság körzeti megbízottja, háziorvos, védőnő.

3. ***Egyéb gyermekszállítás, egészségfejlesztési, sport-, szabadidős és szünidős programokhoz való hozzáférés***

A településen több lehetősége is van a gyermekeknek, fiataloknak a szabadidő aktív eltöltésére.

A könyvtár nyitva tartása alatt várják az érdeklődőket. A művelődési házban és az oktatási intézményeinkben rendszeresen az ünnepekre, alkalmakra való készülődések, foglalkozások, játékos vetélkedők. Az épületben lehetőség van különböző könyvbemutatók, előadások, programok megtartására, melyhez szükség esetén kivetítő, TV, DVD lejátszó, egyéb technikai eszköz rendelkezésre áll. Ez időközönként, az évszaknak, eseményeknek megfelelő témában meg is történik.

Sportolási lehetőség a településen inkább a sportpályákon, a tornateremben, a konditeremben, a játszótéren, strandon áll a gyermekek rendelkezésre.

- a) gyermekétkeztetés (intézményi, hétvégi, szünidei);

A gyermekek étkeztetése, ingyenes tankönyve a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében kerül megoldásra. Ez az ellátás a rászorulóknak teljes körét lefedi.

A nyári szünidei étkeztetésre felmerült igényeket az Önkormányzat kielégíti.

- b) eltérő kultúrájú, vagy a hátrányos és nem hátrányos helyzetű gyermekcsoportok közötti programok;

Nem releváns.

- c) hátrányos megkülönböztetés, az egyenlő bánásmód követelményének megsértése a szolgáltatások nyújtásakor;

Tudomásunk szerint a településen ilyen nem történik.

- d) előnyben részesítés, hátránykompenzáló juttatások, szolgáltatások az ellátórendszerek keretein belül.

A pozitív diszkrimináció a gyermekek esetében a pénzügyi és természetbeni juttatások során valósul meg.

Továbbá a gyermekek szabadidős programra, iskolán kívüli rendezvényekre, kirándulásokra, sport tevékenységekre stb. való szállítása is a falugondnoki szolgáltatás egyik alapfeladata.

A falugondnoki gépjárműnek meg kell felelni a gyermekszállítás feltételeinek, rendelkeznie kell a szükséges tárgyi – személyi feltételekkel.

A közúti közlekedési szabályoknak megfelelően a gépjárművet a „gyermekszállítás” matricával kell/ lehet ellátni.

Gyermekszállítás: óvodába, iskolába szállítása	
Nincs	X
legalább egy forduló naponta	

Egyéb gyermekszállítás	
Esetenként	X
Hetente	
naponta	

Az ellátottak köre:

A tankötelezettségi korba tartozó óvodás, iskolás gyermekek, fiatalok.

Bölcsődések száma: 10 fő

Óvodások száma: 66. fő

Iskolások száma: 181 fő

1.1.5. Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben

A feladatellátás tartalma, módja: A falugondnok fontos feladata, a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény értelmében, mint jelzőrendszeri tag minőségében a gyermekjóléti szolgálat igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás, igény esetén a szakemberek szállítása.

1.2. A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó kiegészítő feladatai

1.2.1. A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése

A falugondnoki szolgálat egyik fő célja a településen élők életminőségének javítása, nemcsak az alapfeladatok biztosításával, de a közvetlen, kiegészítő feladatokkal is. A feladat elvégzésében nagy szerepe van a falugondnoknak, aki központi szerepet tölt be a településen, ő az, aki a legjobban ismeri a település lakóit és szükségleteit, és tartalmaz kapcsolatrendszerrel bír. Feladatainak egy része a gépjárművel történő, a rendezvényekkel kapcsolatos beszerzések; ellátottak szállítása külterületről; helyi egyesületek, nyugdíjasok, népdalkörösök, sportolók, illetve a rendezvényekre más települések közösségeinek szállítása.

Kiemelt feladatok közé tartozik kulturális, színházi, zenei hangversenyek, kórustalálkozók megszervezésében való részvétel akként, hogy a Helyi turinform iroda által meghirdetett

programon való részvétel elősegítését feladataként látja el. (Bujtor István színpad, Visszhang dombi programok, Garda fesztivál, Kecskéköröm ünnep valamint a tihanyi Belső tónál szervezett fogathajtó verseny)

A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése (éves átlagban)	
30 fő alatt	
30 fő felett	X

1.2.2. Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

A feladatellátás tartalma:

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek falugondnokok által történő elintézésével.

1.2.3. Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés

A feladatellátás tartalma:

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak, azonban a társadalmi, gazdasági változások szükségessé teszik az újonnan felmerült igények kielégítését. (Nemzeti ünnepeinken való részvétel, mozgáskorlátozottak számára való eljutás biztosítása, Közmeghallgatáson való részvétel biztosítása, demokratikus állampolgári jogok érvényesítésének elősegítése, szavazásokon való részvétel biztosítása amennyiben előzetesen erre a falugondnokság felé jelzés érkezik.)

1.2.4. Támogatott lakhatás esetében a szállításban való közreműködés

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 75. § (3) bekezdés h) pontjában foglalt szolgáltatás.

Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés	
Nincs	
Esetenként	X
hetente legalább kétszer	
napi rendszerességgel	

Az ellátottak köre:

A település lakosai, közösségei.

Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés (heti átlagban)	
1-10 fő	
11-30 fő	
30 fő felett	X

1.3. Önkormányzati feladatok megoldását segítő közvetett szolgáltatások

A falugondnok közreműködik azon önkormányzati feladatok megoldásában is, amelyeknek célja nem személyesen és közvetlenül az egyes rászorulóknak, igénybe vevők szükségleteinek kielégítése, hanem közvetetten élvezik annak hasznát.

1.3.1. A szociális étkeztetésben történő közreműködés, az ellátottak részére

1.3.2. A település ellátását, működését szolgáló anyag- és árubeszerzés az önkormányzat számára

1.3.3. A falugondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása

Megkeresés: 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 elérni nem tudják.

A falugondnok további feladata: a helyben vagy a közigazgatási területen működő szociális ellátórendszer szolgáltatásainak igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információk felkutatása, erről a lakosság tájékoztatása.

II. A falugondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai

2.1. Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában

29/1993. (II. 17.) Kormány rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló jogszabályban nevesített ellátottak körére vonatkozóan, a falugondnoki szolgálat az ellátásra jogosultakat, illetőleg az ellátásra jogosultak körén kívül eső, de életkörülményeiben rászoruló és a házi segítségnyújtás a szociális segítő és a személyi gondozó által végezhető feladatok körében (háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtási, illetve gondozási feladatokon túl) teljesíti a felzárkóztatás keretén belül szükséges feladatok ellátását. (Mentális problémával küzdő, átmenetileg munkanélküli személyek.)

A falugondnok napi szinten figyelemmel kíséri az idős, egészségi állapotukban korlátozott, főleg egyedül élő embereket. Szükség szerint jelzéssel él a megfelelő szakma képviselője felé (családsegítő családgondozó, házi-segítségnyújtó), amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban is már csak segítséggel képesek gondoskodni. A folyamatos, permanens ellátást, gondozást igénylő személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről, ennek hiányában a fenntartó segítségével eljár az ellátott személy intézményi elhelyezésében.

2.2. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése

A falugondnok a sokrétű munkájának köszönhetően, napi szinten kapcsolatban van a település lakosaival, így lehetősége van figyelemmel kísérni az egyedül élőket, főként az idős embereket. Abban az esetben, ha valakinek az egészségi állapotában olyan mértékű romlás következik be, amit már ő maga nem tud, vagy egyéb okok miatt képtelen szakembernek jelezni, azt a falugondnok teszi meg, és tájékoztatja a háziorvost.

Prevenációs cézzattal segíti a település lakosait egészségi állapotuk megőrzését azzal, hogy részt vesz a szűrővizsgálatok szervezésében, és tájékoztatja a lakosságot a lehetőségekről.

2.3. Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában

A feladatellátás tartalma, módja:

A falugondnok a helyi közösségi élet főszereplője, aki nemcsak szállítási, de szervezési, lebonyolító funkciót is ellát. A közösségi programokon aktívan részt vesz, aktivizál, bevon. Ehhez felméri a lakosok szükségleteit, igényeit, összegez, továbbítja a fenntartó felé, majd a szükséges információkat eljuttatja a település lakói számára.

2.4. Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben

A feladatellátás tartalma:

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek falugondnokok által történő elintézésével.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján, a falugondnok a mindennapi munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri és észleli a veszélyeztetett családok, egyének életkörülményeit. Észleli a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket, függőségeket (alkohol, drog stb.), különös tekintettel a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Megfelelő információ esetén jelzési kötelezettségének eleget téve elősegíti a szükséges, prevenciós intézkedéseket (megelőzés, kríziskezelés). Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban Szt.) ugyanezen feladatok ellátására tartalmaz célcsoportokat.

Közreműködés egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférés segítésében	
1-30 fő ellátott személy	
31-70 fő ellátott személy	X
70 fő feletti ellátott személy	

A feladatellátás rendszeressége:

Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés	
Nincs	
Esetenként	
hetente legalább kétszer	X
napi rendszerességgel	

Nyugdíjas korúak szállítása	
Nincs	
Esetenként	
hetente legalább kétszer	X
napi rendszerességgel	

III. Községi fejlesztés

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.

3.1. Községi, művelődési, sport és szabadidős tevékenységek szervezése, segítése

A falugondnok egyik fő feladata lehet a település közösségi életének fellendítése, fenntartása. Személyiségével hat a közösségre, a településen élők számára minta, példakép lehet, mely nagymértékben meghatározza a közös programok minőségét, gyakoriságát.

Minden korosztály számára hasznos, értékes, maradandó kulturális, sport és szabadidős programokat szervez, mint pl. színház, mozi, nyugdíjas találkozó, elszármazottak találkozója, más település programjain való részvétel stb.

3.2. Önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatások

Önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére: A fenntartó által meghatározott közösségi programokról való tájékoztatás a lakosság részére, szórólapok kiosztása, ösztönzés a programokon való részvételre.

3.3. A falugondnoki szolgálat által nyújtott egyéb feladatok

A falugondnoki szolgálat a falugondnoki gépjárművel a személyes szociális segítségnyújtást végezve egyúttal részét képezi annak a közlekedési rendszernek, amelynek révén a helyi lakosság általános szükségleteinek kielégítését az emberek szállításával segíti. Településenként, a földrajzi és közösségi közlekedési adottságoktól függően változó mértékben a falugondnoki szolgálat közreműködik a településen élők közösségi közlekedéshez való hozzájutásában. A falugondnoki szolgálat menetrendszerű járatot nem üzemeltethet, a közösségi közlekedéshez való csatlakozás biztosítása az alapfeladatokat nem akadályozhatja. A közlekedési szolgáltatásokhoz való kapcsolódás az egyedi eseteket preferálja (késői járatokhoz, iskolások közlekedéséhez való igazodás). A falugondnoki szolgálat a foglalkoztatás elősegítése érdekében közreműködik az álláskereső munkügyi kirendeltségre szállításában és a közcélú foglalkoztatottak foglalkozás-egészségügyi vizsgálatának lebonyolításában.

A feladatellátás módja:

A fenntartó utasításai alapján, összehangolva az alapellátási feladatokkal.

A feladatellátás rendszeressége: folyamatos.

Közreműködés a tömegközlekedéshez való hozzájutásban és a foglalkoztatás elősegítésében	
nem vesz részt	
esetenként részt vesz	X
rendszeresen részt vesz	

A szolgáltatást igénybe vevők köre:

A település rászorult lakosai, akik számára a közlekedés más módon történő megoldása aránytalanul nagy terhet jelentene.

IV. A falugondnoki szolgáltatás összteljesítményét jelző mutatók

A falugondnoki tevékenység településen belüli és településen kívüli feladatellátást egyaránt feltételez. A falugondnoki feladatok közül néhány esetben (házi segítségnyújtás egyes elemei, információszolgáltatás, közösségi rendezvények szervezése) nélkülözhető a gépjármű használata, de a szolgáltatás elemeinek túlnyomó többsége a gépjármű igénybevételével látható el.

Tervezett gépkocsifutás havi szinten	
1000 km alatt	X
1000-1500 km	
1500 km felett	

A fenntartó, a falugondnok és a helyi közösség számára egyaránt fontos, hogy a falugondnoki szolgálat teljesítményét, hatékonyságát ismerje. A hatékonyság egyik mutatója az ellátott lakosságnak az összlakossághoz viszonyított aránya. Cél, hogy ez az arány minél magasabb legyen, a falugondnoki szolgáltatás igénybevételére jogosultak minél nagyobb hányada részesülhessen a szolgáltatásban.

Az ellátott lakosság aránya az összes szolgálat tekintetében	
30% alatt	
30 % felett	X

A falugondnoki szolgálat a felsorolt tevékenységek mellett, a fő tevékenységi körökbe nem sorolt egyéb – szintén térítésmentes – szolgáltatást nyújthat.

V. Egyéb, kötelező feladaton túl, a szabad kapacitás terhére vállalt szolgáltatások

Családi eseményekre, civil szervezeti rendezvényekre történő szállítás

A szabad kapacitás terhére vállalt szállítási feladatok díjkötelesek. A fizetendő díj mértékét Tihany Község Önkormányzata Képviselő-testületének a falugondnoki szolgálatról szóló önkormányzati rendelete tartalmazza.

VI. Tájékoztatás, kapcsolattartás, igénybevétel, ellátott- és munkajogi kérdések

6.1. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A 2016. évi CL az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény, (továbbiakban Ákr) alakilag szabályozott keretei biztosítják a hatóság által végzett tájékoztatási mód, eljárási rend alapján a falugondnoki szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon:

- hirdetményben a település hirdetőtábláin,
- szórólapokon, minden lakásba eljuttatva,
- helyi rendezvényeken: közmeghallgatás, falu fórum szervezése,
- személyesen, előszóban: a falugondnok, a polgármester, illetve képviselők, hivatali dolgozók útján.

6.2. A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A szolgáltatásokkal, és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidejében a falugondnok, ügyfélfogadási időben a polgármester, illetve a közös önkormányzati hivatal erre felhatalmazott dolgozói adnak. A tájékoztatás alapja a helyi önkormányzatnak a falugondnoki szolgáltatásról szóló helyi rendelete, illetve a működési engedélyt kiadó hatósághoz benyújtott szakmai programja.

6.3. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

A kapcsolattartás lehetséges módjai az alábbiak.

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 biztosítani kell a telefonon történő mobil elérhetőséget, hogy az igénybe vevők távollétében is jelezni tudják számára szükségleteiket.

Írásban: rendszeres ellátási igényét, észrevételeit és esetleges panaszait az ellátottak írásban is jelezheti a szolgáltatás fenntartójának. (Kötél Balázs polgármester 8237 Tihany Kossuth L. u. 12., e-mail: onkormanyzat@tihany.hu vagy Tihany Község Falugondnokságának vezetője 8237 Tihany, Major u. 65., e-mail: falugondnok@tihany.hu , vagy Varró Ferencné szociális ügyintéző 8237 Tihany Kossuth Lajos u. 12.)

6.4. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybevételi szándékának jelzése

A szolgáltatással ellátott település lakossága a helyben szokásos tájékoztatási módokat szerint értesül a lehetőségekről. A lakosok szolgáltatás iránti igényeiket a falugondnoknál, a családgondozónál, a polgármesternél vagy a közös önkormányzati hivatalnál személyesen vagy telefonon jelezhetik.

A szolgáltatásra igényt tartó személy a településen belüli szolgáltatási igényét minimum egy munkanappal előbb bejelentheti és egyeztetheti a falugondnokkal, a településen kívüli szolgáltatási igényét pedig öt munkanappal előbb kell bejelentenie és leegyeztetnie. A feladatellátás egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ.

Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, a polgármesterrel 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 figyelembevételével kell dönteni.

A falugondnoki szolgáltatás jogszabályban meghatározott szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes.

VII. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

7.1. 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 szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani.
- A falugondnok 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 falugondnoki szolgáltatás adott időpontban történő igénybevételének indokoltságát a falugondnok ill. a fenntartó az igénylő adott élethelyzete, rászorultsága alapján állapítja meg, függetlenül az igénybe vevő egyéb, az akut élethelyzetet nem feltétlenül befolyásoló körülményeitől (családi körülmények, jövedelmi helyzet stb.). A falugondnoki szolgálat az ellátottak élethelyzetükből adódó szükségleteit köteles kielégíteni.
- 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.
- A falugondnok tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni. Amennyiben a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

- A területileg illetékes ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét az Önkormányzat és a közös önkormányzati hivatal épületében jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kötelező kifüggeszteni. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége:
Bizderiné Dr. Támuly Zsuzsanna, tel.: 06/20/489-9569

7.2. A falugondnoki szolgáltatást végzők jogai

- A falugondnoki szolgáltatást végző közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott munkavállaló számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a fenntartó megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.
- A munkavállaló munkakörében – esetlegesen – történő felelősségre vonása csak a fentiekkel arányosítható.
- A falugondnok jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Munka Törvénykönyve és a Közalkalmazotti Törvény alapján.

7.3. A falugondnok helyettesítése

A fenntartó a falugondnok távolléte esetén is köteles a feladatot képzett munkaerővel ellátni az adott évben előírt munkaórák teljes mennyiségében. A helyettesítés megoldható a másik település Önkormányzatával kötendő együttműködés alapján, az ott hasonló végzettséget igénylő munkakörben dolgozó személy munkájának igénybevételeével, illetve a falugondnoki alapképzésnél magasabb iskolai végzettséggel rendelkező szociális/humán képesítéssel rendelkező személy eseti megbízással történő feladat-ellátásával. A falugondnok rövid távú helyettesítéséről Tihany Község Falugondnokságának vezetője gondoskodik.

7.4. Egyéb – a szolgáltatás fenntartásával kapcsolatos – előírások

7.4.1. Személyi feltételek

- A falugondnok köteles elvégezni a fenntartó által finanszírozott, munkakör betöltéséhez szükséges falugondnoki alapképzést.
- A falugondnok köteles a munkáltató által támogatott kötelező továbbképzéseken részt venni, és a közalkalmazottak számára előírt kreditpontokat megszerezni.

- A falugondnok számára lehetőséget kell biztosítani – a feladatellátáshoz szükséges – közösségi összejöveteleken való részvételre, a szakmai szervezetekkel (megyei vagy regionális falugondnoki egyesületek, Magyar Tanya- és Falugondnoki Szövetség, regionális módszertani intézmény, stb.) történő kapcsolattartás.
- A falugondnok köteles a szociális szolgáltatást végző munkatársakra vonatkozó etikai szabályokat betartani.
- A falugondnok köteles minden munkanapon, illetve a munkaidőn túli munkába rendelés esetén az előírt időben munkára jelentkezni munkavégzésre alkalmas állapotban.
- A falugondnok esetleges egészségügyi, fiziológiai állapotváltozását köteles munkaadójának haladéktalanul bejelenteni, hogy helyettesítése megoldható legyen. Ez különösen vonatkozik a gépjárművezetés alóli felmentésre, amennyiben esetleg más feladatok ellátásában az említett problémák miatt nem akadályozott.

7.4.2. Tárgyi feltételek

- A falugondnoki gépjárművet zárt – a Gépjármű üzemletetési szabályzatban meghatározott – helyen kell tárolni. A falugondnok köteles a falugondnoki gépjárművet használat után minden nap ezen a helyen leállítani.
- A falugondnok köteles a gépkocsit rendben, tisztán tartani, a szervizigényt figyelemmel kíséрни (km-óraállás).
- A falugondnok a feladatai ellátásához havi készpénzellátmányra jogosult, ennek összege 50.000 Ft.
- A falugondnok jogosult a szolgáltatással kapcsolatos iratokba betekinteni és a falugondnoki gépjármű mellett a feladatellátásához szükséges egyéb, a szolgáltatást fenntartó rendelkezésére álló eszközöket is használni (számítógép, internet, telefon stb.).
- A fenntartó saját költségén – az ellátottakkal való kapcsolattartás, a megoldandó feladatokról való gyors értesülés és a hasonlóan gyors problémamegoldás érdekében – mobiltelefon használatát biztosítja a falugondnok számára.
- A falugondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására az alábbi dokumentumokat használja:
 - gépjármű menetlevele
 - SZCSM rendeletben foglalt, megfelelő formátumú tevékenységnapló.

Adatvédelem

A falugondnoki szolgálat a falugondnok valamint a szolgálatot igénybevevők közötti bizalmas viszonyra épül, ezért kiemelt jelentősége van az adatvédelmi alapelvek (az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szóló 2011. évi CXII törvény valamint az infó törvénnyel összhangban a GDPR 82016/679 EP rendelet) betartásának, aminek során biztosítani kell az adatok jogosulatlan és jogellenes kezelésének, véletlen elvesztésének, megsemmisülésének, illetve károsodásának megelőzését.

A falugondnok sok olyan iratot (recept, kérelem, felszólító levél, stb.) kezel, amelyek személyes adatokat tartalmaznak. Ha már látta ezeket az adatokat, akkor már a kezelője is azoknak. Biztosítani kell, hogy ezek az iratok zárható dossziéba kerüljenek például a gépjárműben való szállításkor. A program megvalósulásakor a falugondnoknak egyik kiemelt feladata, hogy egy egy lakos számára vásárolt terméket (pl. gyógyszerek, pelenka) a falugondnokon kívül más ne lássa, illetőleg a termék alapján ne lehessen felismerni, hogy az mely lakosnak kerül kiszállításra. Feladata továbbá a gondnoknak a látott, illetve hallott információ kezelése. Hiszen egy kis településen, még ha név nélkül is kerül elnevezésre egy nem mindennapi eset, nyilvánvalóvá válik, hogy kiről van szó, és máris jogsértés történik.

Összegzés:

A falugondnoki program összeállításánál az 1/2000. SZCSM rendeletben megfogalmazott feltételek iránymutatásával került összeállításra mind a falugondnok feladatainak bemutatása, mind a szolgáltatási elemek kiemelt figyelembevételével, a leendő igénybevevők szükségleteivel összhangban történő közösség fejlesztő szolgáltatás.

A falugondnok feladatai számos esetben más intézményekkel történő együttműködésen alapul (szűrővizsgálatok megszervezése, az egészségügyi szolgáltatóval történő koordináció a Balatonfüredi Szociális Alapszolgáltató Központ, stb).

Az intézményekkel történő együttműködésre a szakmai tervezete mutat, melynek megvalósulását és tapasztalatait a naplózással fontos rögzíteni, mely megmutatja az elért célokat és a jövőbeni feladatokat.

7.4.3. Jogszabály jegyzék

- 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- Falugondnoki Szolgálatról szóló 31/2025. (XII. 12.) önkormányzati rendelet
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. XXXI. törvény a gyermekek védelméről
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- 2016. évi CL. az általános közigazgatási rendtartásról
- 257/2000. (XII.26) a közalkalmazottak jogállásáról szóló 92. évi XXXIII. törvénynek a szociális valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 8/2022. (V.30.) önkormányzati rendelet a helyi szociális és gyermekvédelmi ellátásokról
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény
- GDPR 82016/679 EP rendelet
- 2011. évi CLXXIX törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2012. évi C. törvény a büntető törvénykönyvről
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII törvény a közalkalmazottak jogállásáról

Záradék:

Tihany Község Önkormányzatának Képviselő-testülete, a falugondnoki szolgálat szakmai programját 129/2026. (IV.23.) határozatával elfogadta.

Tihany, 2026. április 24.



Kötél Balázs
polgármester