

MOZGÁSSÉRÜLTEK MEZŐKÖVESDI EGYESÜLETE

Mezőkövesd város PRO URBE díjjal kitüntetett civil szervezete

3400 Mezőkövesd, Abkarovits Jenő tér 1.
Adószám: 18417803-1-05

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATA



Érvényes: 2021. január 10-től
Felülvizsgálva: 2022. január 4-én

Kelt: Mezőkövesd, 2022. január 04.

Készítette: **Korenné Orosz Edit** intézményvezető

Hatályba helyezte a civil szervezet nevében:

.....
Bukta László elnök

Az intézmény szervezeti felépítése:

A Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete, mint fenntartó vesz rész a „Kéz a Kézben” Támogató Szolgálat működésében.

Az Egyesület elnökségből és vezetőségből áll. A vezetőség tagjai a környező településekről megválasztott képviselők.

A mellékelt szervezeti ábra mutatja a szervezet teljes felépítését, hierarchiai viszonyait.

Belső szervezeti tagozódás, szervezeti egységek megnevezése, feladatköre:

Az Egyesület 4 fő egységből áll: gazdasági csoport, adminisztrációs csoport, Támogató Szolgálat, Kiszolgáló személyzet.

Gazdasági csoport: ellátja a könyveléssel, bérszámfejtéssel, pénzkezeléssel, házi pénztár kezelésével kapcsolatos teendőket.

Adminisztrációs csoport: tagdíjak bevételezése, nyomtatványok kitöltése, levelezés kezelése

Támogató Szolgálat: személyi segítség, szállítás, információnyújtás

Kiszolgáló személyzet: ellátja a mindennapi feladatokat, valamint ide tartoznak a Támogató Szolgálatnál foglalkoztatott gépkocsivezetők is.

Helyettesítési rend:

minden szervezeti egységben 3 vagy annál több személy dolgozik, így a helyettesítés megoldható.

A Támogató Szolgálat esetében a két gépkocsivezető és a két személyi segítő egymást helyettesíti.

Intézmény irányítási és működési rendje, munkáltatói jogok gyakorlása:

Az Egyesületet az elnök irányítja. A Támogató szolgálatot a intézményvezető.

Az intézményvezető közvetlen felettese az elnök.

A szolgálat munkatársainak közvetlen felettese a intézményvezető.

A munkáltatói jogokat mindenki esetében az elnök gyakorolja.

I. A támogató szolgálat igénybevételének szabályai

1. A Szolgálat igénybevételére jogosult az a súlyosan fogyatékos személy, aki:

- mozgásszervi, érzékszervi, vagy mentális fogyatékosága miatt, a társadalmi életben való részvételében tartósan korlátozott és ennek kiegyenlítéséhez támogató szolgáltatásokra van szüksége,
- a tömegközlekedési eszközök használatára képtelen, vagy csak indokolatlanul nagy nehézségek árán képes azokat használni, ezért speciális szállítási szolgáltatásokra szüksége van,
- fizikai, érzékszervi, vagy mentális fogyatékosága miatt, életviteléhez, kommunikációjához segítő személyre, vagy különleges eszközre rendszeresen, szüksége van.

2. A Támogató szolgálat által biztosított szolgáltatások:

A támogató szolgáltatás a 1/2000. (1.7.) SzCsM rendelet szerint

- a) gondozás,
 - b) készségfejlesztés,
 - c) tanácsadás,
 - d) szállítás,
 - e) felügyelet,
 - f) gyógypedagógiai segítségnyújtás,
 - g) háztartási segítségnyújtás és
 - h) esetkezelés
- szolgáltatási elemeket biztosít.

3. Szolgálatunk által nyújtott szolgáltatások:

a./ információs szolgáltatások:

- a fogyatékos emberek számára jogszabályok által biztosított lehetőségek
- kedvezmények, szolgáltatások,
- közösségi lehetőségek
- életviteli segítségnyújtás lehetőségei
- kommunikációban akadályozott személyek számára rendelkezésre álló szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségei
- közlekedési lehetőségek
- állampolgári jogok gyakorlásának lehetőségei
- képzési lehetőségek
- foglalkozási rehabilitációval kapcsolatos lehetőségek
- sorstársi tanácsadás mozgássérült emberek számára

b./ személyi segítségnyújtás:

- általános életviteli segítségnyújtás: személyi higiénés szolgáltatások, kísérés, ügyintézési segítség, lakásfenntartással kapcsolatos segítségnyújtás, szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése, önálló életvitel segítése
- tömegközlekedésben való részvételhez nyújtott személyi segítség
- munkavégzéshez, képzéshez biztosított személyi segítség
- sport, szabadidős, kulturális tevékenység folytatásához személyi segítség nyújtás

A személyi segítség nyújtás módja lehet:

- eseti
- rendszeres
- folyamatos

c./ speciális szállítás személyi segítségnyújtással:

- emelőlappal, vagy rámpával ellátott járművel, kerekesszékekben történő szállítás, kíséző, személyi segítséget biztosító személyzettel,
- személygépkocsival, kíséző személlyel történő szállítás

A szállítási szolgáltatás módja lehet:

- eseti
- rendszeres

d./ gyógyászati segédeszköz, rehabilitációs eszköz használatához nyújtott tanácsadás

A szolgáltatásokat a Támogató szolgálat alapvetően saját szervezetében alkalmazott munkatársakkal (legalább 4 főállású személy), illetve kapacitás hiány esetén alvállalkozó közreműködésével végzi. A Szolgálat teljes felelősséggel tartozik az esetleges alvállalkozói teljesítésekért.

A Szolgálat működési területe:

a./ Információs szolgáltatások tekintetében: korlátlan hozzáférés az ország egész területéről

b./ Személyi segítségnyújtás: Mezőkövesd és közigazgatási területe, Bogács, Egerlövő, Mezőnyárad, Szentistván, Szomolya, Tard, Csincse, Borsodivánka, Bükkábrány, Mezőkeresztes, Sály.

c./ Speciális szállítási szolgáltatások: Mezőkövesd és közigazgatási területe, Bogács, Egerlövő, Mezőnyárad, Szentistván, Szomolya, Tard, Csincse, Borsodivánka, Bükkábrány, mezőkeresztes, Sály.

d./ Segédeszköz és rehabilitációs eszköz szolgáltatások:

- tanácsadás: az ország egész területe

3./ A támogató szolgáltatások igénybevétele:

a./ az információs szolgáltatások igénybevétele történhet:

- személyesen
- telefonon
- e - mail segítségével

Az információs szolgáltatások igénybevétele térítésmentes.

Az információs szolgáltatásokról esetnaplót lehet vezetni, amely a következőket tartalmazza:

- sorszám
- igénylő neve
- Információs szolgáltatás tartalma
- Tevékenységre fordított idő - aláírással

b./ Személyi segítő szolgáltatás igénybevétele a Szabályzat mellékletét képező "Megállapodás" alapján, a jogszabály által kötelezően előírt Gondozási napló vezetése mellett, az e Szabályzatban meghatározott díjazás ellenében történhet.

A szolgáltatás díjáról **"TEÁOR 8514 személyi segítségnyújtás"** megjelöléssel számlát kell kibocsátani.

A teljesített szolgáltatásokról havonta és évente összesítőt kell készíteni, amely a pályázaton elnyert támogatás elszámolására vonatkozó dokumentáció mellékletét képezi.

A szolgálat dolgozói személyi segítői munkájukat az ellátottak lakásán, illetve az ellátott igénylését követve végzik. Tevékenységi területük megrendelés esetén kiterjed a város különböző közintézményeire, egészségügyi, kulturális szolgáltató egységeire és azok eléréséhez szükséges közlekedési járművekre, külső helyszínekre.

Munkavégzéshez kötelesek egészségügyi alkalmasságot igazoló lapot, végzettséget igazoló bizonyítványt a szolgálatvezetőnek átadni, aki a segítőkre felelősségbiztosítást köt, mely védi a munkaadót és munkavállalót.

Díjtételek:

a./ személyi segítség, lakáson belül és lakóhelyen
az aktuális elnökségi határozat alapján

b./ Speciális szállítási szolgáltatás:

1. A szállítást megrendelő személy /szervezet/ a szolgáltatást a mindenkor érvényes díjazás megfizetésével veheti igénybe a következők szerint:

- **szállítással kapcsolatos személyi segítség díja: TEÁOR 8514 ÁFA kulcsa "egyéb humán egészségügyi szolgáltatásként: 0 %**, A szállítással kapcsolatos személyi segítség díja magában foglalja a jármű kiállításának és az esetleges várakozási díjnak az összegét.

Szállítási viteldíj: TEÁOR 6023 - ÁFA kulcsa: Egyéb szárazföldi személyszállítás tevékenységként: 0 %

A térítési díjak összegét a fenntartó vezetése határozatban állapítja meg. A szolgáltatás térítési díját a megrendelés jellege szerint vagy a gépkocsivezetőnek kell kifizetni, számla ellenében, vagy szervezet által történt írásos megrendelés esetén a számla kibocsátásától számított 8 napon belül átutalással kell kiegyenlíteni.

A számlán minden esetben külön soron kell szerepeltetni a személyi segítség és a szállítás díját, az adott tevékenységre érvényes ÁFA kulcs feltüntetésével.

2. Készpénzes számla - a fuvarozás befejezésével egyidejűleg történő kibocsátásáért - a szállítást teljesítő gépkocsivezető felelős, a szervezet által megrendelt szállítási feladat teljesítéséért kibocsátandó számlát a teljesítést követő hónap elején a szolgálat számlázással megbízott munkatársa köteles kiállítani és a költségviselőnek igazolható módon átadni, vagy megküldeni.

3. A súlyosan mozgáskorlátozott személy indokolt esetben egy fő kísérelével utazhat, a kísérő számára külön viteldíjat nem kell felszámítani. Amennyiben több jogosult személy ugyanazon indulási helyről ugyanazon érkezési helyre utazik, úgy a viteldíjat nem kell személyenként megfizetni.

4. Minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 vagy 1 db. 200x20x20 cm méretet meg nem haladó kézipoggyászt szállíthat díjtanul. Nagyobb méretű kézipoggyász vagy csomag még díjfizetés ellenében sem szállítható. A Szolgálat járművein teherszállítás kizárólag szolgálati okból végezhető, külön elrendelés alapján. Nem számít kézipoggyásznak, illetve

csomagnak az a segédeszköz, amelyet a mozgáskorlátozott személy a közlekedése során használ, vagy utazásához elengedhetetlenül szükséges (kerekeszék, járókeret, mankó, bot, lélegeztető készülék stb.)

5. A **Szolgálat** igénybevételéhez szükséges megrendelést írásban, - levélben, faxon - vagy telefonon lehet megadni az utazás megkezdése előtt legalább 24 órával, a Diszpécser központ telefonszámain a diszpécsterszolgálatnál, a pontos adatok közlésével, minden munkanapon 07.00 órától 14.00 óráig.
Amennyiben a szállító szolgálat szabad kapacitással rendelkezik, úgy megrendelést ennél rövidebb időközben is elfogadhat.
6. A „Kéz a kézben” Támogató Szolgálat által történő szállítást minden munkanap naponta 07.00 órától 14.00 óráig lehet belföldi úti célra igénybe venni. Ettől eltérő igénylés esetén - esti, éjszakai, ünnepnap, munkaszüneti nap, több napos, külföldi - az igénybevételt a intézményvezető javaslata alapján a fenntartó által meghatalmazott vezető engedélyezheti, a gondozó beleegyezésével. Az általános szolgálati időn kívüli teljesítésért egyedi díjtarifa alkalmazható.
7. A szolgáltatás általános térítési díjai:
szociálisan rászorultak esetén kedvezményesebb térítési díjak lettek megállapítva.
Az aktuális térítési díjakat az elnökségi határozat tartalmazza.
8. Egyéni megrendelés esetén az utazás teljesítését követően a viteldíjat a gépkocsivezető által kiállított készpénzfizetési számla ellenében a helyszínen ki kell fizetni. Az utazás befejezésekor minden esetben fizetni kell az aktuális viteldíjat. Több utat összevonva is lehet fizetni.
9. A megrendelt szállítást annak megkezdése előtt 1 órával, a diszpécsterszolgálatnál díjmentesen le lehet mondani. A gondozónál a megrendelést lemondani ingyenesen nem lehet, ilyen lemondás esetén 500 ft **lemondási díjat** ki kell fizetni. Amennyiben a megrendelő a lemondási díjat ilyen esetben nem fizeti meg, akkor a későbbi megrendelések teljesítése mindaddig megtagadható, ameddig a lemondási díj megfizetése nem történik meg. Helyszíni fuvarlemondásról a gondozó a menetlevélben rövid feljegyzést köteles készíteni, amelyet a fuvar lemondó személlyel alá kell íratni.

Helyszíni fuvar lemondásnak számít, ha a megrendelő a megrendelt időpontot követő 10 percen belül az utazást nem kezdi meg. Ilyen esetben számára a számlázást végző személy, a gépkocsivezető feljegyzése alapján köteles a lemondási díj befizetésére vonatkozó felszólítást kiküldeni. Amennyiben a lemondási díj befizetése nem történik meg, úgy a fuvarozásból való átmeneti kizárásra vonatkozó szabályok érvényesíthetők. Amennyiben a várakozás a soron következő fuvarfeladat teljesítését nem veszélyezteti, a diszpécser indokolt esetben engedélyt adhat a várakozási idő meghosszabbítására.
10. A szállítási útvonalat a célállomás ismeretében a gondozó határozhatja meg a pillanatnyi közlekedési körülmények figyelembevételével, törekedve a legrövidebb szállítási távolság elérésére. Jelentősebb szállítási távolság növekedésével járó útvonal választás esetén az útvonalat a megrendelővel egyeztetni kell.

11. Az utazás közben a megrendelő részéről kért útvonal módosításra, illetve tartós megállásra, várakozásra csak a diszpécser engedélyével, más fuvarfeladatok veszélyeztetése nélkül van mód.
12. Amennyiben a szabályzatban foglaltakat a megrendelő többször vagy súlyosan megsérti, és ezzel az Egyesületnek kiadást vagy kárt okoz, az utazásból átmenetileg vagy tartósan kizárható, számára megrendelés teljesítése megtagadható.

c./ Gyógyászati segédeszköz, rehabilitációs eszköz tanácsadás

- A tanácsadó szolgáltatás díjmentes.

II. A szolgáltatásokhoz történő hozzáférés szabályai

1. Az intézmény szolgáltatásainak megismertetése:

Az intézmény szolgáltatásairól minél szélesebb körben tájékoztatni kell az intézmény működési területén érintett lakosságot.

A tájékoztatás módjai:

- szórólapok, prospektusok készítése és kihelyezése orvosi rendelőkben, önkormányzati ügyfélszolgálati irodákban, stb.
- helyi hirdetési újságokban, helyi TV-ben információs anyagok közzététele
- személyes kapcsolat felvétel háziorvosokkal, szakrendelésekkel, önkormányzati és egyéb szociális szervezetekkel,
- tájékoztatás a fogyatékos embereket tömörítő szervezetek számára,
- riportok, bemutatkozó műsorok szervezése a helyi média közreműködésével

2. Az intézmény nyitva tartása

- Információs és kommunikációt segítő szolgáltatások, megrendelések felvétele
Hétfőtől – Péntekig: 8- 14 óra, 14-17 óráig telefonos ügyfélszolgálat
- a személyi segítségben, a személyszállításban a közösségi rendezvények tartásában ennél korábbi vagy későbbi időpontban, ill. szombat vasárnap is igénybe vehetők a szolgáltatások előzetes megrendelés alapján.

3. A megrendelés írásban történő rögzítéssel, telefonon, személyesen, faxon, e - mailen történhet. A megrendelésnek **szolgáltatási nemenként**, legalább a következő adatokat tartalmaznia kell:

- A megrendelő személy vagy szervezet nevét
- pontos címét és telefonszámát
- A szolgáltatás megkezdésének pontos idejét /óra, perc/
- A szolgáltatást igénylő személy segédeszköz használatának jellegét /elektromos, vagy mechanikus kerekesszék, egyéb segédeszköz/
- A szolgáltatással kapcsolatos egyéb igényét pl. épületből ki, vagy be kísérés, emeletről történő szállítás igénye, csomag szállítás igénye, stb. A diszpécser köteles a meglévő lehetőségek függvényében az igény teljesíthetőségéről, vagy nem teljesíthetőségéről tájékoztatást adni.
- Személyi segítőjének nevét, vagy kísérő biztosításának kérését
- Szállítás esetén a pontos úti célját
- a visszautazás várható időpontját és úti célját, amennyiben ilyen igény is van.

4. Az Egyesület központi irodájában a diszpécser a beérkező megrendelések alapján folyamatosan elkészíti szolgáltatási beosztást. A szállításra vonatkozó tervezés során az alábbi szempontokat kell különösen figyelembe venni:

- Az indulási hely, idő és a szállítási cél alapján a gazdaságos együtt szállítás lehetősége. Közel azonos indulási helyről, ha a két megrendelés között 1 óra különbség nincs, meg kell kísérelni az egy úttal történő szállítás megszervezését. Ugyancsak figyelemmel kell kísérni a gazdaságos kiállítások szervezését a fuvarbefejezés, illetve a következő fuvarkezdés helye közötti távolság figyelembe vételével. E tekintetben a fuvar teljesítő gépkocsi kiválasztásánál kizárólag az objektív előnyök vehetők figyelembe. Nem vehető figyelembe a megrendelő szubjektív, a gondozó személyére vonatkozó kívánsága.
- Előnyben kell részesíteni az állandó megrendeléseket, közülük is kifejezetten előnyben kell részesíteni a tanintézetekbe, a munkahelyekre valamint a rehabilitációs célú gyógykezelésekre történő szállítási feladatokat.
- Előnyben kell részesíteni azokat, akik nem rendelkeznek gépkocsival, illetve azokat, akik kerekesszéket használnak, vagy a tömegközlekedési eszközöket állapotuk alapján egyáltalán nem képesek igénybe venni.
- A tervezés során elsősorban a takarékosági és gazdaságossági szempontoknak kell érvényesülni. A gondozó személyére vonatkozó megrendelés csak akkor teljesíthető, ha ez összhangba hozható a gazdaságosság szempontjaival.

5. A szállítási beosztás tartalmazza a fuvarozás végrehajtásához szükséges valamennyi adatot, amit pedig nem tartalmaz, és mégis szükség lenne rá, az az intézményvezetőnél megtalálható, illetve egy általa megbízott személy hozzáférhet.

6. A személyi segítő szolgáltatásokra vonatkozó tervet a szolgálatvezető köteles a feladat elvégzésére beosztott munkatárssal a szolgáltatást megelőző napon szóban vagy írásban közölni.

7. Személyi segítő szolgáltatások esetén, lehetőség szerint figyelembe kell venni a megrendelőnek a szolgáltatást végző személyére vonatkozó igényét.

III. Együttműködés az igénybevevőkkel és más közreműködőkkel:
--

1. az intézményvezető köteles az Egyesület más csoportjaival, illetve a partner szervezetekkel folyamatos munkakapcsolatot kialakítani,
2. valamint köteles az Egyesület érdekeit védeni, szolgálati titkot nem adhat ki, védi a dolgozók és az ellátottak személyiségi jogait, a szociális munka etikai szabályai szerint köteles saját személyében eljárni, illetve az által irányított munkatársak esetében az etikai szabályok betartását megkövetelni.
3. a szolgálat ellen bejelentett esetleges sérelmekről, kifogásokról, panaszokról az Egyesület elnökét haladéktalanul tájékoztatja.
4. A szolgáltatásokat igénybevevők által bármely módon bejelentett észrevételeket, panaszokat köteles a bejelentéstől számított 48 órán belül kivizsgálni és a saját hatáskörében meghozható intézkedéseket haladéktalanul megtenni. A bejelentést, illetve panaszt írásban rögzíteni kell, majd a tett intézkedésekről jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvet a bejelentést tevővel ismertetni kell, aki az ismertetést aláírásával igazolja.

5. Amennyiben a bejelentés alapján az intézményvezetőnek nincs hatásköre a szükséges intézkedések megtételére, vagy a bejelentést alaptalannak tekinti, úgy erről köteles az Egyesület elnökét, az általa szükségesnek tartott intézkedésekre vonatkozó javaslatával, írásban tájékoztatni.

IV. A szolgáltatást végző személyek (személyi segítők, gépkocsivezetők, egyéb szolgáltatók) feladatai

A./ Adminisztratív feladatok:

1./ A gondozó a következő nyilvántartásokat köteles vezetni:

1./1. Személygépkocsi menetlevél

1./ A Szolgálat által üzemeltetett jármű vezetője köteles a 36 minta szerinti Személygépkocsi menetlevelet folyamatosan, értelemszerű kitöltéssel vezetni. A menetlevélen rögzíteni kell a jármű, a jármű vezető adatait, valamint a teljesítménnyel kapcsolatos legfontosabb adatokat. A menetlevél kötelező mellékletét képezi a **Szállítási adatlap**. **Ennek a nyomtatványnak a vezetése valamennyi megrendelés teljesítése során kötelező!**

2./ A menetlevelek megjegyzési rovatába fel kell tüntetni az üzemanyag-tankolás helyét, a tankolt mennyiséget.

3./ A Szolgálat gondozói számára egy alkalommal csak egy menetlevél tömb adható ki, a szigorú számadású nyomtatványok vezetésére vonatkozó szabályok szerint. Több menetlevél tömb, csak kivételesen indokolt esetben, /pl. az előző tömbben már csak kevés lap van, amely nem elegendő a következő elszámolásig/ külön engedéllyel adható ki.

4./ Elszámolás során az elszámoltatónak a menetlevél tömböt, a Menetlevél kísérő munkalapot, a Szállítási elszámoló lapot és annak összesítését, valamint a hozzá tartozó készpénzfizetési számlákat együttesen kell átadni.

1./2. Szállítási adatlap

1./ A Menetlevél kísérő **adatlap** vezetése valamennyi gépkocsivezető számára, valamennyi szállító szolgálati gépkocsin, minden teljesítés során kötelező. Menetlevél és Menetlevél kísérő munkalap nélkül szállító szolgálati jármű forgalomban nem vehet részt. **Az adatlap vezetésének elmulasztása fegyelmi vétség és felelősségre vonást eredményez.**

2./ Az adatlap valamennyi rovatát értelemszerűen ki kell tölteni. Amennyiben a gépkocsi nem közvetlen fizető kilométert teljesít –pl. kiállítás, fuvarból telephelyre közlekedés, javítás, stb. – akkor a megrendelő neve rovatba ezt kell beírni. „kiállítás” „telephelyre” „javításra”. A cím rovatot ez esetben is a tényleges címnek megfelelően ki kell tölteni.

A „teljesítés igazolása” rovatot **minden esetben** - akár történik készpénzes számla kiállítása, akár átutalással történik a fizetés, **alá kell írni** a szolgáltatást igénybe vevővel. Több személy együttes szállítása esetén elegendő egy személlyel a teljesítést igazoltatni.

3./ A szállítási adatlapot a leszámolás során le kell adni az elszámoltató személynek.

2./ Gondozók illetve más szolgáltatásokat végző személyek adminisztratív feladatai:

2./1. A személyi segítői szolgáltatás vállalásakor az intézményvezető, vagy az általa megbízott felelős személy köteles a szolgáltatást igénybevevő személy lakásán kitölteni a szükséges adatlapokat.

2./2. A gondozó köteles a havi Személyi segítői gondozási naplót vezetni és az a szolgáltatás megrendelőjével aláírni. A gondozási naplót a személyi segítő naponta köteles leadni az intézményvezető számára. A gondozó köteles a gondozási naplót a tevékenysége során észlelt rendkívüli eseményeket -pl. betegség, baleset, más, a feladattal összefüggő rendkívüli esemény - rögzíteni. A rendkívüli eseményről a gondozási naplóban történt rögzítésen kívül köteles az intézményvezető számára rövid írásos jelentést készíteni.

2./3. Készpénzfizetési számla

1. Az intézményvezető köteles a szigorú számadású nyomtatványokra vonatkozó szabályozás szerint készpénzfizetési számlatömböt felvenni, melynek átvételét aláírásával igazolja.
2. A szolgáltatás teljesítését követően a **Menetlevél, vagy a Szállítási elszámoló adatlap** adatai alapján a szolgáltatást végző személy köteles kiszámítani a díjat és arról köteles számlát kiállítani. A készpénzfizetési számla ellenében a viteldíjat - helyszíni fuvarlemondás esetén a lemondási díjat - a helyszínen készpénzben be kell szedni.
3. Rendszeresen végzett személyi segítség esetén a díjra vonatkozó számlát a Gondozási napló adatai alapján az intézményvezető a szolgáltatás teljesítése után állítja ki, általában havonta egyszer.
4. A rongált számlát a számlatömbből kitépni nem szabad, ha véletlenül előfordul, akkor tűzőgéppel azonnal vissza kell rögzíteni. A rongált számlát a másolataival együtt keresztben át kell húzni, és "RONTOTT" felirattal kell ellátni, majd a kiállítónak alá kell írni.
5. A számlákon javítani csak a pénzügyi szabályoknak megfelelően lehet, nem szabad firkálni, sátirozni. (a rongált adatot, számot egy vonallal át kell húzni, úgy hogy olvasható maradjon, fölé vagy alá kell írni az új értéket, és a javítást tényét aláírással és dátummal szignálni kell.
6. A számla valamennyi rovatát értelemszerűen ki kell tölteni, azon az alábbi adatokat kötelező feltüntetni:
 - Dátum: **a szolgáltatás ideje év, hó, nap**
 - Név: **a megrendelő személy neve és pontos cím**
 - Megnevezése:
 - **TEÁOR 8514.** Személyi segítség - Egysége: óra, Egységár: Ft
 - **TEÁOR 6023.** Egyéb szárazföldi személyszállítás - Egysége: **km**
 - Mennyisége: **a ténylegesen megtett távolság: km**
 - Egységár : **Ft**
 - Értéke: **a beirt km és az egységár szorzata**
 - **Ez alatt külön sorban kell szerepeltetni a személyi segítői díj összegét**

- **A teljes díjat összesíteni kell**
- A fizetendő összeg: **betűvel kiírni az összeget**
- A számlát kiállító köteles aláírni a kiállított számlát, szállítási szolgáltatás esetén a neve mellé pedig köteles feltüntetni a gépkocsi rendszámát.
- Fuvarlemondás esetén ugyanolyan számlát kell kiállítani, de a szolgáltatás megnevezése ez esetben „lemondási díj” –Szj. száma azonos.
- ÁFA tartalom: **0%**

2./4. A szolgáltatást végző személy a teljesített szolgáltatásokról, illetve a beszedett készpénzről köteles **minden hónap 10-ig** munkanapján az itnézményvezetőnél elszámolni az előző havi bevétellel.

2./5. A szolgáltató személynél egyszerre csak egy, a szigorú számadású nyomtatványokra előírt rend szerint aláírással dokumentált módon kiadott számlatömb lehet. Új számlatömb kiadására csak akkor kerülhet sor, ha az előző számlatömbbel elszámolt. Kivételesen, amennyiben a várható feladatok teljesítésére a számlatömbben még meglévő lapok nem elegendőek, új számlatömb kiadható, a régivel azonban annak beteltekor soron kívül el kell számolni.

2./6. A TAJ alapú elektronikus nyilvántartásban az adatszolgáltatásra jogosult személyek megbízó levéllel rendelkeznek, a munkaköri leírásuk tartalmazzák feladataikat. Kötelességük minden munkanapról a jelentést a szükséges adatokkal a rendszeren keresztül leadni és a leadott jelentés tényét rögzíteni egy nyilvántartásban.

B./ Javítással, karbantartással kapcsolatos feladatok:

1./ Javítást végezni, illetve végeztetni csak az elnök elrendelése és tudomása alapján szabad, kivéve a gondozó által elvégezhető apróbb futó javításokat, karbantartási feladatokat – pl. égőcsere, olaj, hűtőfolyadék utántöltés, mosás, takarítás -, valamint fuvarfeladat közben, a továbbjutás érdekében sürgősen elvégzendő javításokat. Az ilyen, azonnali javítási szükségletekről haladéktalanul tájékoztatni kell az itnézményvezetőt, illetve az elnököt és az ő utasításainak megfelelően kell elvégeztetni a javítást. Ugyancsak azonnal tájékoztatni kell az intézményvezetőt akkor is, ha műszaki okok miatt a kiadott fuvarfeladatok nem teljesíthetők.

2./ A gondozó köteles a műszak megkezdésekor, illetve befejezésekor a napi használattal összefüggő műszaki ellenőrzési, karbantartási, takarítási feladatokat elvégezni.

a./ Naponta, műszak kezdéskor elvégzendő feladatok:

- műszaki folyadék szintek /olaj, hűtő, ablakmosó és fékfolyadék/ ellenőrzése, szükség esetén utántöltése,
- világító berendezések ellenőrzése, szükség esetén javítása,
- kormány, fék, biztonsági berendezések, ajtók, ablakok állapotának ellenőrzése, szükség esetén javítási igény jelzése
- ékszíjak állapotának ellenőrzése, szükség esetén után – feszítése, illetve csere szükséglet jelzése,
- a gépkocsi karosszériájának, belső utas szekrényének átvizsgálása,
- a szerszám készlet, emelő, tartalék alkatrészek, biztonsági és mentő felszerelések meglétének ellenőrzése

b./ Naponta, műszak befejezésekor elvégzendő feladatok:

- Az utastér, illetve a vezető tér takarítása, tisztítása az évszaknak megfelelő módon,
- A gépkocsi karosszéria, illetve az utastér átvizsgálása, az esetleges sérülések rögzítése és jelzése a váltótárs számára,
- A gépkocsi karosszéria külső megtisztítása legalább hetente egy alkalommal az évszaknak megfelelő módon.

C./ A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos feladatok

1./ A szolgáltatást végző személy köteles a számára a diszpécser szolgálat által meghatározott munkakezdési időpontban munkára alkalmas, kipihent állapotban, a szolgáltatás jellegének megfelelő öltözetben a munkahelyen megjelenni, a gépkocsit, illetve a szükséges egyéb eszközöket átvenni és az e szabályzatban foglaltak szerint a munkát megkezdeni. A műszaki vezető, a diszpécser, illetve a Szolgálat vezetője jogosult és szűrőpróba szerűen köteles a szolgálat megkezdésekor, szolgálat közben, vagy annak befejezésekor alkohol szonda vizsgálatot végezni. A vizsgálat eredményét, vagy a vizsgálat esetleges megtagadását írásban rögzíteni kell. A vizsgálat megtagadása esetén a vizsgálatot megtagadó személyt a munkavégzéstől el kell tiltani, az eltiltás napja igazolatlan mulasztásnak minősül.

2./ A munkára jelentkezés helyszíne ettől eltérő eseti engedély hiányában a Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete 3400 Mezőkövesd, Abkarovits Jenő tér 1.

3./ Valamennyi gépkocsi tárolásának helyszíne a Mozgássérültek Mezőkövesdi Egyesülete telephelye, valamint a gépkocsivezető lakása.

4./ A dolgozó a munkavégzés során köteles udvarias, segítőkész, szakszerű magatartást tanúsítani. A segítő személy kötelezettségei közé tartoznak a következők:

a./ Információs szolgáltatás esetén:

- Nevének és beosztásának bemondásával bemutatkozni,
- Udvarias, tárgyyszerű magatartást tanúsítani
- Az ismert információkat érthetően átadni,
- Az által nem ismert információkat, ha lehetséges megszerezni és átadni, ha nem lehetséges, akkor az igény feljegyezni és szakértő közreműködésével a választ utólag megadni.
- A szolgálata lejárt utáni időre vonatkozó, folyamatos ügyeket váltótársának írásban átadni

b./ Személyi segítő szolgáltatás esetén:

- Új szolgáltatás megkezdésekor nevének, beosztásának közlésével, igazolványának átadásával bemutatkozni,
- Udvarias, empatikus, szakszerű magatartást tanúsítani,
- A szociális tevékenységre vonatkozó etikai szabályok szerint eljárni,
- Kompetencia körébe tartozó feladatait a segített személy bevonásával, annak önrendelkezési jogának tiszteletben tartásával elvégezni
- A feladatvégzésről a szolgálatvezetőt, illetve a szupervíziót végző személyt rendszeresen tájékoztatni, az előírt dokumentációt vezetni

c./ Szállítási szolgáltatás esetén:

- Az utas számára a gépkocsihoz való eljutásban, illetve a célhelyszínre történő bejutásban - kerekesszékes utas esetén szintbeli különbség nélküli területen - segítséget nyújtani. A

segítségnyújtáshoz hozzá tartozik az utas egy csomagjának a járműig való eljuttatása, járművön történő elhelyezése, majd az utas és a csomagja cél helyszínre történő szállítása.

- Kerekesszékekkel közlekedő utas szintbeli különbséggel rendelkező terepen történő szállítása csak külön megrendelés alapján, a megrendelés vállalása esetén történhet. Négyenél több lépcsőn történő szállítás esetén a szállítás csak lépcsőjáró szerkezet, vagy legalább kettő segítő személy közreműködésével történhet.
- A segítő személy köteles a járműre történő felszálláshoz, a leszálláshoz, illetve a járművön történő biztonságos elhelyezkedéshez személyi segítséget nyújtani. Kerekesszékekben ülő utas székét a jármű padozatához biztonságosan rögzíteni kell. Rögzítés nélküli utas még saját felelősségére sem szállítható. A jármű vezetése megfelelő körültekintéssel, a szállított utasok állapotára tekintettel történhet. Kerülni kell a hirtelen fékezéseket, gyorsításokat, irányváltásokat.
- A szállító járművel a segítő személy köteles a cél helyszínt a lehetséges legközelebbi módon megközelíteni kihasználva a mozgássérültek részére rendelkezésre álló igazolvány által biztosított lehetőségeket is. A KRESZ szabályainak megsértésével járó szállítási feladat teljesítését azonban a segítő személy köteles megtagadni. Földes, burkolat nélküli útfelületen csak a jármű és az utasok biztonságának veszélyeztetése nélkül teljesíthető szállítási feladat.
- A jármű esetleges meghibásodása, baleset, vagy egyéb váratlan helyzet esetén a segítő személy köteles a rendelkezésére álló eszközökkel az utasok biztonságáról gondoskodni és a biztonságos helyre történő eljuttatás érdekében mindent elkövetni.
- A segítő személy a szállítási feladatokon kívül is köteles a szállított személyek számára a szükséges mértékben személyi segítséget nyújtani.

d./ egyéb szolgáltatást végző személyek:

- az adott szakmai tevékenységre vonatkozó szabályok szerint, udvarias, szakszerű, empatikus magatartást tanúsítani,
- a szociális munka végzésére vonatkozó etikai szabályokat betartani,
- az adott munkavégzéssel kapcsolatban az igénybevevő számára a lehető legpontosabb, legszakszerűbb tájékoztatást megadni

D./ Egyéb szabályok

1. Tankolás: a gondozó feladatai közé tartozik, hogy autó mindig megfelelő módon legyen megtankolva. Általában készpénzzel történik a tankolás, amit a szolgálatvezető átad a gondozó részére.
2. Ha a gépkocsi műszaki meghibásodása, sérülése a gondozó felróható magatartása miatt következett be pl. olajhiány, hűtővíz hiány, karbantartási kötelezettség elmulasztása, szándékos, vagy súlyos gondatlanság miatt bekövetkező baleset, a gondozó ellen a Mtv. kártérítésre vonatkozó szabályait érvényesíteni kell. Enyhébb gondatlanságból bekövetkező károkozás esetén a Mtv. kártérítési szabályainak érvényesítését, illetve annak terjedelmét a munkáltató jogosult eldönteni.
3. A gondo a beszedett szállítási díjakból vásárlást, eszközbeszerzést általában nem végezhet. Anyag és eszköz beszerzést a gondozó csak a műszaki vezetője engedélyével, vagy rendkívüli helyzetben a fuvarfeladat folytatásának biztosítása érdekében - pl.

útközbeni hiba, vagy baleset következményeinek elhárítása - soron kívüli elszámolási kötelezettséggel végezhet.

4. A fenntartó a dolgozói számára munkaruhát és védőruhát biztosít az 1992. évi XXII. Törvény 165.§-a alapján.
Mivel a munkavégzésük szennyeződéssel jár/járhat, ezért a munkaruhán kívül a gumikesztyű használata is fontos.

IV. A szolgálat vezetése és felügyelete

1./ A Szolgálat szabályszerű működéséért az intézményvezető felelős.

2./ Kötelezettségei:

- a Szakmai Program elkészítése és betartatása
- a szolgáltató munkatársak folyamatos ellenőrzése, elszámoltatása
- a bizonylati fegyelem betartása,
- a számlázás rendjének betartása, a gazdaságos működtetés biztosítása, a kintlévőségek figyelemmel kísérése és behajtására intézkedések megtétele.
- A panaszügyek és ügyfél reklamációk elsődleges elintézése, a minőségbiztosítás figyelemmel kísérése
- A gondozók járműre történő beosztása, vezénylése áttekinthető, tervezhető, ellenőrizhető módon.
- A gondozók beosztásának elkészítése, lehetőség szerint a megrendelő elvárásai szerint,
- a szabandapok, szabadságok ütemezett kiadásának biztosítása, a bér és munkaügyi nyilvántartások naprakész vezetése
- Kapcsolattartás és együttműködés szervezése más szolgáltatókkal
- nyilvántartások vezetése, számlatömbök és más szigorúan elszámolandó nyomtatványok kiadása és elszámoltatása, elemzések, fejlesztési javaslatok készítése
- az esetleges alvállalkozók számára a beszedett díjak elszámolása minden hó 5. illetve 20. napjáig, illetve abban az esetben soron kívül, ha a kihelyezett pénztárkészlet meghaladja a 100.000.- Ft-ot. A beszedett pénzkészletből 50.000.- pénztári ellátmány céljaira, a szolgálat működésével kapcsolatos készkiadások fedezetére elszámolási kötelezettséggel felhasználható
- a járművek és egyéb technikai eszközök tervszerű megelőző karbantartásának /TMK/ biztonsági felülvizsgálatainak /műszaki vizsga/ és szükséges javításainak nyilvántartása, ütemezése, szervezése és biztosítása a szolgáltatás színvonalának csökkenése nélkül a műszaki vezető közreműködésével, a költséghatékonyság érvényesülésének szem előtt tartásával.
- Forrásteremtés, a szolgálat folyamatos működési feltételeinek biztosítása

3./ A járművek műszaki állapotával, a járművezetők szakmai felkészültségével, alkalmasságával kapcsolatos ellenőrzési, irányítási feladatokat a műszaki vezető köteles ellátni. E körben az intézményvezetővel egyeztetett módon jogosult operatív intézkedéseket tenni.

4./ A Szolgálat szakmai felügyeletét a fenntartó által írásban megbízott személy köteles ellátni. A szakmai felügyelet körébe tartozik a rendszeres és az eseti ellenőrzési feladatok elvégzése, különös tekintettel a bizonylati és pénzügyi fegyelem, a gazdaságosság és a

minőségbiztosítás ellenőrzésére. Hiányosság észlelése esetén köteles azonnali jelzést tenni a fenntartó vezetője, illetve az esetleges alvállalkozó számára.

5./ A Szolgálat tevékenységéről jogosult tájékoztatást adni, nyilatkozni. Aláírási jogköre a Szolgálat operatív működésével kapcsolatos levelezésre, illetve pénzkiadásokra (összeghatár nincs meghatározva) terjed ki.

Tevékenységről havonta köteles szóban tájékoztatást adni a fenntartó vezetőjének. Évente részletes beszámolót készíteni a szolgálat teljesítményéről.

6./ Köteles a Szolgálat tevékenységével kapcsolatos adatokat ellenőrizhető módon folyamatosan vezetni és nyilvántartani, felelős a normatív, illetve az esetleges pályázati támogatás rendeltetésszerű felhasználásáért és azok elszámolásáért.

Mezőkövesd, 2021. január 10.

.....
Korenné Orosz Edit
intézményvezető