ELŐTERJESZTÉS
Nagyrécse Község Önkormányzata Képviselő-testületének
2026. október 19. napján tartandó
nyilvános képviselő-testületi ülésére

6. napirendi pont

Az előterjesztés tárgya:	**6./Nagyrécse Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálata Szakmai Programjának elfogadása**
A napirend előterjesztője:	Szegedi-Vajda Mónika polgármester
Az előterjesztést készítette:	dr. Faragó-Szabó Melitta jegyző
Döntéshozatal formája:	nyilvános ülésen
Döntéshozatal módja:	Egyszerű többséggel, nyílt szavazással
Melléklet:	1. Szakmai Program tervezete 2. Szervezeti és Működési Szabályzat tervezete

Tisztelt Képviselő-testület!

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Mötv.) 13. § 8a. pontja alapján a helyi önkormányzat kötelező feladata a szociális alapszolgáltatások biztosítása.

A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) A települési önkormányzat köteles biztosítani a családsegítést, ha polgármesteri hivatalt működtet vagy a közös önkormányzati hivatal székhelye a településen van. A fenti hivatkozott jogszabályi előírásoknak megfelelően Nagyrécse Község Önkormányzata, mint a közös hivatal székhelye Család és Gyermekjóléti Szolgálatot tart fenn.

A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdése alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója jóváhagyja az intézmény szervezeti és működési szabályzatát, valamint szakmai programját. A 92. § (2) bekezdése kimondja, hogy az állami fenntartó a szervezeti és működési szabályzat, a házirend, valamint a szakmai program jóváhagyását megtagadja, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a külön jogszabályban előírt feltételeknek.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/A. § (1) bekezdése alapján a szociális **szolgáltató szakmai programjának tartalmaznia kell**

a) a szolgáltatás célját, így különösen
aa) a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
ab)
ac) a más intézményekkel történő együttműködés módját,
ad)
b) az ellátandó célcsoport megnevezését,
c) azt, hogy a fenntartó a 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
d) az ellátás igénybevételének módját,
e) a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,

A szakmai programhoz mellékelni kell

a) az Szt. 94/C. § (1) bekezdése szerinti megállapodások tervezetét, az Szt. 94/C. § (2) bekezdése szerinti kivételekkel,
b) a szervezeti és működési szabályzatot vagy annak tervezetét.

A szakmai programot az (1) bekezdés szerinti elemeinek változása esetén módosítani kell.

A Szakmai Program felülvizsgálata a szolgálat személyi állományában bekövetkezett változások miatt vált szükségessé. A Szakmai Programban az ügyfélfogadási idő, a helyettesítés és ügyelosztás rendje került pontosításra.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet 23. § (1) bekezdése alapján a fenntartó köteles az általánosan illetékes működést engedélyező szervnek a változást követő tizenöt napon belül bejelenteni, ha a bejegyzés alapjául szolgáló lényeges körülményben változás következett be, így különösen, ha a személyi vagy tárgyi feltételek lényegesen megváltoznak, a szolgáltató, engedélyes vezetőjének személye megváltozik, vagy a szakmai program, illetve az ellátási szerződés lényeges eleme megváltozik, és a változások adatmódosítást nem tesznek szükségessé.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést tárgyalja meg és döntsön Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai Programjának elfogadásáról.

Nagyrécse, 2026. október 13.

Szegedi-Vajda Mónika s.k.
polgármester

Határozati javaslat:
1) Nagyrécse Község Önkormányzata Képviselő-testülete a Nagyrécse Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai Programját az előterjesztés melléklete szerinti formában jóváhagyja.
2) Nagyrécse Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai Programja 2026. október 20. napjától lép hatályba.
Határidő: 2026. október 19.
Felelős: Szegedi-Vajda Mónika polgármester

Iktatószám: 2192/2026.

NAGYRÉCSE KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA

SZAKMAI PROGRAM

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

2026.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

SZAKMAI PROGRAMJA

2026. év

I. *Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ADATAI*

Név, székhely, cím:	Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 8756 Nagyrécse, Kossuth u.48.
Telephely:	8756 Nagyrécse, Kossuth utca 48.
Fenntartó neve, székhelye:	Nagyrécse Község Önkormányzata 8756 Nagyrécse, Kossuth L. u.48.
Működési terület:	Nagyrécse, Nagybakónak, Zalaújlak, Csapi, Miháld települések közigazgatási területe

II. *Ellátási terület bemutatása*

II/1. *Nagyrécse-Nagybakónak-Csapi-Zalaújlak-Miháld települések lakosságának szociális helyzetéről*

A települések növekvő népességű, kedvezőtlen életkörülményeket nyújtó kis-és aprófalvas övezetbe sorolhatók. A községek településszerkezeti adottságai nagymértékben meghatározzák a helyi közigazgatás szervezetét. Döntően apró- és törpefalvas statisztikai kistérség községei közös hivatalokat hoztak létre annak érdekében, hogy a helyi igazgatási feladatokat hatékonyan láthassák el. Ennek oka elsődlegesen az volt, hogy a szóban forgó községeknek az önálló hivatalok létrehozásához nem voltak meg az anyagi forrásaik, másrészt pedig a humán erőforrás is csak korlátozottan állt rendelkezésre, harmadrészt pedig a hatékonyság is ezt követelte.
A települések a Nagykanizsai Járáshoz tartoznak, mely járásközpont több kistérségi szintű igazgatási feladatot is ellát, pl. itt működik okmányiroda, körzeti földhivatal, elsőfokú építési hatóság, gyámhatóság.
A térség Zala megyének és a Nyugat-Dunántúli Régiónak egyaránt perifériális területe. A megye, régió és országhatár, közeli autópálya kevés lehetőséget kínál e vidék gazdasága számára.
Annak ellenére, hogy a gyermekkorúak aránya a településeken a régiós átlag körül mozog az aktív korúaké drámaian alacsony, ami némi ellentmondást sejtet, hiszen az utánpótlást jelentő társadalmi réteg elvileg adott. Az elvándorlás azonban elsősorban a mobil fiatal népréteget

érinti, így azok, akik vállalkozó szelleműek, képzettek, szinte szükségszerűen elhagyják a településeket. Az itt maradó fiatal korosztály egy jelentős része a veszélyeztetett kategóriába tartozik, ők lesznek azok, akiket elsősorban fenyeget a munkanélküliség. Olyan demográfiai folyamatok érvényesülnek, amelyek eredményeképpen a szociális és foglalkoztatási problémák újra generálódnak, hiszen azok a fiatalok, akik képzettebbek elhagyják a kisebb községeket, s azok maradnak akik nem vagy csak kevéssé felelnek meg a mai foglalkoztatási feltételeknek. E társadalmi csoport körében a veszélyeztetettség és hátrányos helyzet körébe sorolt társadalmi problémák hatványozottabban jelentkeznek, rontva majdani gyermekeik életkilátásait. A veszélyeztetett vagy hátrányos helyzetű fiatalok társadalmi helyzete olyan, hogy újratermeli a problémát.

II/2. *A szociális helyzetből adódó általános feladatokról*

Gazdaság-földrajzi adottságok

A településekhez kötődő kistérség gazdasági struktúrája kedvezőtlen, sok tekintetben elmaradott. A Nagykanizsai térség társadalmi-gazdasági szempontból elmaradott, valamint a vidékfejlesztés tekintetében kedvezményezett térségek közé sorolható. Az ellátotti térségben főképpen *Nagybakónak, Csapi, Zalaújlak* községekben az erdő ad munkát és megélhetést, míg *Miháld* településen a földreform után a mezőgazdaság is jelentős lett, számos lakos számára a földművelés biztosított megélhetést.(szőlő, kalászos) Ugyancsak *Miháld* településen jelentős volt a belterjes szarvasmarhatartás. *Nagyrécse* vonatkozásában az infrastruktúra folyamatosan bővült. Fejlődési lehetősége fekvéséből adódik, így vonzó a vállalkozások és a városból kiköltözők számára. Intézmények mind közigazgatási, oktatási és szolgáltatási szempontból adottak. Körzeti Általános iskola biztosítja a közeli települések, köztük a szolgálat ellátási területéhez tartozó települések oktatását. *Csapi* községnek sajátos vonzást ad a Térségi Általános Iskola, Szakképző Iskola és Kollégium, amelybe Zala, Somogy és Vas megye 42 településéről érkeznek hátrányos helyzetű tanulók. Az iskola regionális feladatokat is ellát, nevelési programjukban pedig a szakma elsajátításán túl megfogalmazzák a cigány kultúra és művészet megismertetését, a hagyományőrzés fontosságát is. Turisztikai szempontból a falut rejtő völgy remek -egyelőre még- gyalogos túrázást kínál, amely a fejlesztést követően Csapi és Zalakaros települést, bicikliúttal köti majd össze. A szomszédos *Zalaújlak* szintén az Országos Kéktúra Útvonal része.

***A család- és gyermekjóléti szolgálat működési területe*:** Nagyrécse-Nagybakónak-Csapi-Zalaújlak-Miháld.

Ellátandó célcsoport sajátossága: Az ellátandók többségére jellemző, hogy súlyos anyagi és lakhatási problémákkal küzdenek. Akinek van lakása, egyre nehezebben tudja fenntartani, rengeteg a kezelhetetlen hátralék, díjtartozás.

- jellemző a magas munkanélküliség,
- hátrányos helyzet,
- családok alacsony jövedelme,

- rosszul felszerelt, szűkös lakáskörülmények,
- alacsony iskolai végzettség,
- deviáns mikrokörnyezet szocializációs ártalmai,
- kriminalizálódott fiatalok,
- család vagy az ép család hiánya.

Átfogó tevékenység szükséges a lakosság, a mikroközösségek, a családok, háztartások helyzetének javítása érdekében.
A helyi döntések nagy hatással vannak a családok életkörülményeinek alakulására, az elemi szociális, gyermekvédelmi háló működőképességére.
A településeken elsősorban a nagy háztartások, sok eltartott gyermekkel rendelkezők, 70 év feletti egyedülállók és számos esetben a fiatal gyermekes családok. A szegénység nagyon gyakran a háztartásgazdálkodási tudás hiányával, életvezetési problémákkal is együtt jár, emiatt csak komplex segítség esetén számíthatunk eredményre. A stabilan szegények körének állandósulását és újra termelődését szükséges megakadályozni, a munkavégzésre ösztönözve az aktív, munkaképes korú felnőtteket. A tartósan szegények esetében a szociális munkások, szakértők közös, szakszerű tevékenységére, együttműködésre van szükség.
A legkedvezőtlenebb helyzetben az önálló egzisztencia megteremtése, családalapítás előtt álló fiatalok vannak, ha a kibocsátó családok nem képesek számukra jelentős anyagi segítséget nyújtani.

II/3. *Demográfiai jellemzők*

A vidék településszerkezetileg abba a kategóriába tartozik, amelynek legfontosabb jellemzője a *magas település sűrűség és a kis lélekszám*, vagyis egy tipikus *aprófalvas területről* van szó. A térségben olyan népesedési folyamatoknak vagyunk a tanúi, amelyek *rendkívül komoly krízist sejtetnek.* Amennyiben belátható időn belül nem sikerül megállítani az elöregedést és ezzel párhuzamosan a népességfogyást, úgy a községekből bő tíz, tizenöt éven belül 30-40%os vagy akár nagyobb arányú népességcsökkenést fog elszenvedni. Ezáltal pedig olyan negatív folyamatok generálódnak, mint a *lakásállomány leromlása, a társadalmilag leszakadó néprétegek fokozódó térnyerése és ezzel együtt a szociális problémák eszkalálódása, az etnikai arányok átrendeződése, a kulturális táj leromlása* stb.
A lakosság szám mellett rendkívül fontos *a népesség kor szerinti megoszlása.* A korszerkezet milyensége determinálja a gazdasági aktivitást, a humán erőforrás színvonalát. stb. Rögzítésre került, hogy országos viszonylatban is rendkívül magas a térségben az időskorúak aránya.
Az ellátott települések közül Az elmúlt 10 évben kizárólag a gesztor település, *Nagyrécse* vonatkozásában tapasztalható minden korcsoportban létszám emelkedés, melynek fő oka Nagykanizsa város közelségében rejlik, mely a 7-es főútvonal mellett helyezkedik el, így könnyen és gyorsan megközelíthető. A település a város agglomerációs területe. *Zalaújlak* község a CSOK-ot igénybevevő gyermekes családok számára vált vonzóvá, így az elmúlt 10 évhez képest a gyermekek száma emelkedett, míg az idősebb korosztályé csökkent. *Miháld* településen mind a gyermekek, mind az idősebb személyek létszámának tekintetében csökkenés tapasztalható. A község a Nagyrécsei Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál jelentkező problémák 75%-át adja. Az utóbbi 10 évben *Nagybakónak és Csapi* települések esetében érzékelhető legjobban az elöregedés.

A demográfiai viszonyok kedvezőtlen alakulásának igen komoly társadalmi, gazdasági hatásai vannak. A vidék elvesztette népességének aktív rétegét, hiszen ismert a szociológiai alaptétel, hogy az elvándorlásban elsősorban a vállalkozó szellemű, gazdaságilag aktív, fiatal népesség vesz részt. Azt is látnunk kell, hogy nem csupán egy egyszerű elvándorlási folyamatról van szó, hanem annak kontraszelektív jellegű változatáról. Ennek eredményeképpen e falvak népessége majdnem minden szempontból – életkor, családösszetétel, iskolázottsági szint, szakképzettség – torzult, csonka.
Annak ellenére, hogy a gyermekkorúak aránya a régiós átlag körül mozog az aktív korúaké drámaian alacsony, ami némi ellentmondást sejtet, hiszen az utánpótlást jelentő társadalmi réteg elvileg adott. *Az elvándorlás azonban elsősorban a mobil fiatal népréteget érinti, így azok akik vállalkozószelleműek, képzettek, szinte szükségszerűen elhagyják a településeket.*
Az itt maradó fiatal korosztály egy jelentős része a veszélyeztetett kategóriába tartozik, ők lesznek azok, akiket elsősorban fenyeget a munkanélküliség.

A Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat) olyan általános személyes segítő szolgáltatást végez, amelynek célja elősegíteni és hozzájárulni a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával az egyének, a családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

III/1. Alapelvek

- A legfontosabb alapelv a szociális biztonság megőrzése, és ha szükséges annak megteremtése.
- A hagyományos segítőkészség és aktivitás újra élesztése és a településrészek önszerveződésének megőrzése mellett az alapelvek között szerepel a társadalmi kohézió fontosságának elismerése.
- Az esélyek egyenlőségének biztosítása azoknak az egyéneknek és társadalmi csoportoknak, akiknek ezen alapelv érvényesítése nélkül hátrányaik súlyosan növekednének.
- A szociális ellátásokhoz való hozzáférésnél alapelv az egyenlő elvű elbírálás, az ellátórendszer működésének átláthatósága, a diszkriminációmentes gyakorlat és a szociális helyzetekre is hatással lévő döntések nyilvánosságra hozatala.

A tevékenység sajátosságai

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- segítséget nyújt az egyéneknek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyeik vitelében,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, ill. konfliktusok megoldását.

IV/1. *Ellátottak köre*

Az ellátási terület a Szolgálat ellátási területe. Az ellátottak köre nincsen külön meghatározva, mindazok tartoznak ebbe a körbe, akik a területen lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező lakosok, továbbá krízishelyzetben a lakcímmel nem rendelkezők és hajléktalanok. Az ellátandó célcsoportok a teljes (fenti) ellátotti kör életkori korlátozás nélkül, továbbá egyes problémák esetén a vonatkozó törvényben (Szt.) meghatározottak szerint.

IV/2. *Ellátás igénybevételének módja*

- Alapvetően önkéntes megkeresés alapján.
- A törvény szerinti jelzőrendszer jelzése alapján.

Az együttes szakmai munkafolyamat dokumentálása az ágazati portál által közzétett esetnaplóban történik, amely tartalmazza a kliens problémájának definícióját, a cselekvési tervet, a szükséges intézkedéseket és a releváns nyilatkozatokat.
Amennyiben a gyermek védelme az alapellátás önkéntes igénybevételével nem biztosítható, a Gyvt. szabályai szerint hatósági intézkedés kezdeményezése válik szükségessé, amely eljárásokban a jogszabályi előírások alapján a Család- és Gyermekjóléti Központ rendelkezik illetékességgel.
A Központ – saját szakvéleménye, a jelzőrendszeri tagoktól érkező megelőző jelzések, vagy a Szolgálat javaslata alapján – kezdeményezi a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedést. Ezen kötelező érvényű hatósági eljárások során a Központ koordinálja a jogszabályban rögzített kötelezettségek és intézkedések végrehajtását.

Az ellátás megszűnik, ha

- az esetmunka lezárul,
- az együttműködési kötelezettség megszűnik,
- a hatósági intézkedés eredményre vezetett
- gyermek illetve fiatalkorú esetében a kliens elérte a 18. évet és utógondozást nem írtak elő, vagy sikeresség miatt nem szükséges biztosítani
- az igénybe vevő nem kéri tovább a szolgáltatást,
- az ellátást más, személyes gondoskodás keretébe tartozó ellátási formában lehet biztosítani,
- az igénybe vevő elhalálozik,
- az intézményegység jogutód nélkül megszűnik.

A kliensek a Szolgálat szolgáltatásainak igénybevétele előtt a családsegítővel találkoznak, amelynek célja az első interjú- és a jogszabályban meghatározott adatkezelési, szolgáltatási, együttműködési tájékoztatás nyújtása.

V. *A Szolgálat munkatársának jogállása, munkaviszonyával kapcsolatos kérdések*

V/1. A dolgozó felett a munkáltatói jogokat Nagyrécse Község Önkormányzata polgármestere gyakorolja.

A Szolgálat kinevezett, teljes munkaidőben foglalkoztatott (közalkalmazotti státuszú), valamint 4 órás munkarendben foglalkoztatott (közalkalmazotti státuszú) dolgozóval biztosítja családsegítői munkakörhöz kapcsolódó szakmai feladatait.
A családsegítők egyéni esetkezelést végeznek a szociális munka eszközeinek alkalmazásával.

V/2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat belső feladatmegosztása:

A Nagyrécsei Család-és Gyermekjóléti Szolgálat feladatait 1.5 fő szakirányú végzettségű -1 fő főállású és 1 fő 4 órás részmunkaidős- családsegítő látja el.

A Szolgálat az ellátandó 5 településen a jogszabályi kötelezettségek teljesítése, valamint a felmerülő szakmai feladatok és terhelések arányos elosztása érdekében **funkcionális és területi megosztási elv** alapján működik. Tekintettel arra, hogy a Szolgálat szakmai létszáma 1,5 álláshely, önálló szolgálatvezetői státusz kialakítása jogszabályilag nem kötelező.
A feladatok koordinációját, a belső struktúra működtetését az önkormányzat (fenntartó) által kijelölt főállású családsegítő végzi.

2.1. A főállású családsegítő (8 órás munkatárs) feladatköre és kompetenciái.

A teljes munkaidős munkatárs látja el a Szolgálat *szakmai koordinációs*, valamint a jogszabályban előírt *Jelzőrendszeri Felelősi* feladatait. Elsődleges felelősséggel tartozik a Szolgálat ellátási területéhez tartozó települések komplex, intenzív esetkezelést igénylő feladatainak ellátásáért, különös tekintettel a felmerülő strukturális vagy tartós problémák kezelésére.

Szakmai irányítás és koordináció:

Támogatja és összehangolja a Szolgálat napi tevékenységét. A részmunkaidős (4 órás) munkatárssal együttműködve segíti a napi/heti prioritások kijelölését, optimalizálja az ügyfélfogadási rendet, valamint koordinálja a helyettesítések rendszerét a folyamatos feladatellátás érdekében.

A jelzőrendszer működtetése (Jelzőrendszeri felelősi feladatok):

- Fogadja, rendszerezi, nyilvántartja és kezeli a Szolgálathoz érkező összes jelzést. Elvégzi az elsődleges kockázatbecslést és krízisdiagnosztikát.
- Ellátja a jelzőrendszeri tagokkal (intézményekkel, hatóságokkal) való folyamatos, napi szintű kapcsolattartást.

- Megszervezi és vezeti a kötelező időszakos **szakmaközi megbeszéléseket** a társhatóságok és jelzőrendszeri tagok részvételével.
- Előkészíti, megszervezi és lebonyolítja a Szolgálat **éves tanácskozását**, elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet, valamint a kapcsolódó statisztikai és szakmai elemzéseket.
- Éves szakmai beszámolók és dokumentumok elkészítése: Önállóan felelős a jogszabályban előírt szakmai dokumentumok határidőre történő összeállításáért és benyújtásáért:
    - Az éves szakmai tanácskozás tapasztalatait beépítve, minden év március 31-ig elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet.
    - A Szolgálat teljes tevékenységét, a 5 település esetszámait, a GYVR és KENYSZI statisztikákat összefoglaló átfogó éves szakmai beszámolót minden év május 31-ig nyújtja be a fenntartó önkormányzat képviselő-testülete felé.

Esetelosztás: beérkező jelzések és a meglévő kliensi leterheltség függvényében – a koordinátori és jelzőrendszeri feladatok időigényét mérlegelve – kijelöli a részmunkaidős munkatárs által önállóan vagy társegítőként gondozandó családokat.

Komplex esetkezelés: Közvetlenül végzi a legsúlyosabb, krízishelyzetben lévő, vagy hatósági intézkedéssel (védelembe vétel, elhelyezés) érintett családok intenzív gondozását.

Külső kapcsolatok: Tartja a kapcsolatot a Járási Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsereivel, a Gyámhivatallal, a Rendőrséggel és a bíróságokkal.

Elektronikus szakrendszerek naprakész vezetése és ellenőrzése: Teljes körűen felelős a Szolgálat KENYSZI jelentéseinek pontosságáért, a napi szintű adatrögzítések felügyeletéért és a havi zárások határidőre történő elvégzéséért. Folyamatosan vezeti és frissíti a GYVR rendszert a jogszabályban előírt esetekben, elvégzi az intézkedések, jelzések és lezárások adminisztrációját. Jóváhagyja és ellenőrzi a részmunkaidős munkatárs által a szakrendszerekbe felvitt adatokat.(GYVR-szolgálatvezetői jogkör)

Adminisztráció: Összegezi a Szolgálat jogszabályban előírt statisztikai jelentéseit, és szakmai beszámolóit a fenntartó felé. Végzi a szolgálathoz közvetlenül érkező, valamint a helyben készített iratok iktatását az ASP rendszerben.

Adománykezelés és prevenció felügyelete: Szakmailag koordinálja az adománygyűjtési akciókat, valamint a rászorultsági elvek alapján meghatározza a segélyek és adományok elosztásának kereteit. A prevenciós célok hatékony megvalósítása érdekében szorosan együttműködik a részmunkaidős családsegítővel; szakmai konzultáció keretében támogatja és közösen véglegesíti az általa kidolgozott prevenciós szabadidős programok terveit, biztosítva azok illeszkedését a szervezet átfogó stratégiájába.

2.2. A Részmunkaidős Családsegítő (4 órás munkatárs) feladatköre és kompetenciái

Feladatait a főállású családsegítő partnerségben, az intézményi célkitűzésekkel összhangban végzi. Munkaideje funkcionálisan megoszlik a preventív jellegű területi jelenlét biztosítása, valamint a komplexebb esetek folyamatában történő, támogató közreműködés között.

Területi alapellátás: Önálló szakmai felelősséggel gondozza a Szolgálat folyamatos, tájékoztató és megelőző jellegű jelenlétét a Zalaújlak és Csapi területen. Önállóan szervezi és tartja a kihelyezett fogadóórákat, valamint építi és ápolja a kapcsolatot a helyi jelzőrendszeri tagokkal.

Folyamatos esetgondozás az ellátotti területen: Önálló esetgazdaként, teljes szakmai felelősséggel végzi a folyamatos, támogató gondozást igénylő családok és egyének esetkezelését. A gondozási folyamatokat a főállású családsegítővel konzultálva, a szakmai kompetenciák és a Szolgálat belső kockázatértékelési elvei alapján, partneri együttműködésben menedzseli.

Társegítői feladatok: Bekapcsolódik a főállású családsegítő által vitt súlyos esetek részfeladatainak ellátásába (pl. hivatalos ügyintézés segítése, kliensek kísérése, segítő beszélgetés megtartása, adománykezelés).

Adatszolgáltatási, statisztikai és beszámolási feladatok:
Önálló szakmai felelősséggel végzi a Szolgálat jogszabályban előírt adatszolgáltatásainak, valamint időszakos és éves szakmai beszámolóinak szakmai előkészítését. Kiemelt feladata a tárgyévet követő január 31-ig esedékes éves KSH (OSAP) statisztikai jelentések, az Országos Jelentési Rendszer (OJR) adatsorainak, valamint a fenntartó felé benyújtandó szakmai beszámoló anyagok pontos, határidőre történő szakmai összeállítása és elektronikus teljesítése.

Biztonsági együttműködés: A magas kockázatú családlátogatások alkalmával – a munkatársi biztonság érdekében – a szakmai koordinátorral párban (személyes jelenléttel) vesz részt a helyszíni munkában.

Adományok gyűjtése és koordinálása: Operatívan szervezi és lebonyolítja a Szolgálathoz érkező tárgyi és természetbeni adományok (ruha, tartós élelmiszer, tanszer stb.) gyűjtését, rendszerezését, raktározását. Részt vesz az adományok célba juttatásában és kiosztásában mind a 6 településen.

Prevenciós szabadidős tevékenységek szervezése: Önállóan tervezi és szervezi meg a gyermekek és családok részére nyújtott preventív célú szabadidős és közösségi programokat. Kidolgozza a programok ütemtervét, és gondoskodik a megvalósításukról.

Saját esetek és adminisztratív támogatás rögzítése: Kötelezően és naprakészen rögzíti a saját gondozásában lévő esetek napi forgalmi adatait a KENYSZI rendszerben a jogszabályi határidők betartásával. Biztosítja a saját eseteihez kapcsolódó dokumentumok, környezettanulmányok és adatlapok rögzítését a GYVR felületén. A főállású családsegítővel egyeztetve – a kapacitások függvényében – besegít a Szolgálat általános statisztikai adatainak előkészítésébe és a szakrendszerek technikai adatrögzítésébe.

Adminisztráció: Vezeti a saját eseteihez kapcsolódó kötelező dokumentációt (forgalmi napló, esetnapló-intézkedések, gondozási tervek), és azt havonta egyezteti a főállású családsegítővel.

2.3 A feladatmegosztás rugalmassági szabályai

A Szolgálat működése során a fix területi lehatárolás másodlagos a kliensek veszélyeztetettségéhez képest.
Kiemelt fontosságú, hogy a szakmaközi megbeszélések, az éves tanácskozás szervezése, valamint az éves intézkedési terv készítésének időszakában a részmunkaidős (4 órás) dolgozó fokozottan vonható be a napi adminisztratív feladatokba és az eseti helyettesítésekbe, hogy a koordinátor az előírt jogszabályi kötelezettségeknek eleget tudjon tenni.
A munkatársak hetente legalább egy alkalommal belső szakmai esetmegbeszélést tartanak a folyamatban lévő ügyek státuszának áttekintésére, a jelzések értékelésére és a feladatok aktualizálására.

3. A helyettesítés rendje

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működésének folyamatosságát, az öt ellátandó településen az ügyfélfogadási időpontok megtartását, valamint a jogszabályban előírt adatrögzítési kötelezettségek (KENYSZI, GYVR) folytonosságát tervezett vagy váratlan távollét (szabadság, betegség, továbbképzés) esetén is biztosítani kell. A Szolgálat 1,5 álláshelyes szakmai létszáma (1 fő teljes munkaidős családsegítő és 1 fő részmunkaidős családsegítő) mellett a helyettesítés elsősorban belső szervezéssel, tartós kiesés esetén pedig a munkáltatói jogkört gyakorló Polgármester intézkedése alapján valósul meg.

3.1.Belső helyettesítés (A munkatársak egymást közötti helyettesítése)

A Részmunkaidős Családsegítő helyettesítése: A 4 órás munkatárs távolléte esetén a feladatait teljeskörűen a főállású (8 órás munkatárs) veszi át. Ellátja a 3 alacsony kockázatú település halaszthatatlan ügyeit, fogadja a beérkező jelzéseket, és rögzíti az adatokat a KENYSZI és GYVR rendszerekben.

A Főállású Családsegítő helyettesítése: A 8 órás munkatárs távolléte esetén a részmunkaidős (4 órás) családsegítő látja el a helyettesítést a saját napi munkaidején belül. A helyettesítés ideje alatt a 4 órás dolgozó elsősorban a halaszthatatlan, krízishelyzetből fakadó feladatokat végzi el, fogadja a veszélyeztetettségre vonatkozó jelzéseket, és gondoskodik az azonnali intézkedések megtételéről mind a 6 településen. Ellátja a napi szintű kötelező KENYSZI adatrögzítést a Szolgálat által kezelt azonnali esetekre vonatkozóan.

3.2.Rendkívüli, tartós távollét szabályai (Munkáltatói intézkedések)

Mivel a munkáltatói jogkörök gyakorlása a Polgármester hatáskörébe tartozik, a Főállású családsegítő tartós (15 munkanapot meghaladó, pl. hosszan tartó betegszabadság miatti)

kiesése esetén a Polgármester mint munkáltató köteles gondoskodni a szolgáltatásfolytonosságáról. Mivel a Járási Család- és Gyermekjóléti Központtal helyettesítésre vonatkozó állandó megállapodás nincs érvényben, és a 4 órás munkatárs részmunkaideje önmagában nem elegendő a teljes 5 településes koordináció és a feladatellátás tartós ellátására, a Polgármester az alábbi munkáltatói intézkedések útján biztosítja a törvényi kötelezettségek teljesítését:

- A belső helyettesítést végző (4 órás) családsegítő munkaidejét a tartós távollét idejére átmenetileg teljes munkaidőre (8 órára) emeli fel munkaszerződés-módosítással.
- Ideiglenes jelleggel, a helyettesítés időtartamára megfelelő szakirányú végzettséggel rendelkező külső szakembert alkalmaz (megbízási vagy munkaszerződéssel) a feladatok ellátására.
-

4. Értesítési kötelezettség és technikai feltételek

A lakosság és a jelzőrendszer értesítése: 15 napot meghaladó tervezett távollét (szabadság) esetén a helyettesítés tényét, az átmeneti ügyfélfogadási rendet és az elérhetőségeket a Szolgálat irodájának ajtaján, valamint az érintett 5 település önkormányzati hirdetőtábláin/weboldalain a távollét megkezdése előtt legalább 5 nappal ki kell függeszteni. A hatóságok értesítése: Tartós távollét vagy krízishelyzet esetén a helyettesítő munkatárs nevét és elérhetőségét írásban meg kell küldeni az illetékes Gyámhivatalnak, a Járási Központnak, valamint a társintézményeknek (iskolák, óvodák, védőnők).

Rendszerhozzáférések:

A folyamatos adminisztráció érdekében mindkét munkatársnak önálló, saját névre szóló hozzáféréssel és tanúsítvánnyal rendelkezik a KENYSZI és GYVR felületekhez, ezzel a helyettesítés alatt az adatrögzítés jogilag követhető.

4. Az esetátadás szabályai és dokumentálása:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjének eseteit érintő átadási kötelezettsége: A családsegítő munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén a belépő családsegítőnek az eseteket személyesen átadja, az új családsegítőt a gyermeknek, családjának és egyéneknek bemutatja. Az esetátadásról írásos feljegyzés készül, a nyilvántartásba az új családsegítő neve bevezetésre kerül.

Esetátadás a családsegítő tartós távolléte esetén: Amennyiben a gyermek, egyén veszélyeztetettsége fennáll, a szociális segítőmunka folyamata során a családsegítő tartós távolléte miatt a szociális segítőmunka nem szakadhat meg. A kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolat kialakítása céljából az esetet átadó családsegítő szabadságolása előtt a helyettesítő családsegítőt bemutatja a gyermeknek és családjának, valamint az egyénnek. A betegállományban lévő családsegítő eseteit helyettesítés céljából az intézmény vezetője szükség esetén elosztja a családsegítők között.

Az eset átadását és visszaadását is dokumentálni kell.

A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás:

- ha a családsegítő bejelentése alapján, az ő valamint, az egyén, gyermek és családja közötti kapcsolat, együttműködés ellehetetlenült,
- ha a feladatmegosztási szisztéma vagy munkakör megváltozott,
- ha az illetékességi terület megváltozott, a gyermek és családja kikerült a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területéről.

VI. *A Szolgálat működési rendje*

VI.1 *Az intézmény nyitva tartása*

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jogszabályi előírásoknak megfelelően ügyfélfogadási időt biztosít az ellátott 5 település lakossága számára. Az ügyfélfogadási idejét a helyi lakossági igényekhez igazítva, a fenntartó jóváhagyásával határozza meg. A központi irodában (8756 Nagyrécse, Kossuth u. 48.) ügyfélfogadási időben, illetve azont túl személyesen, illetve telefonon elérhetőek.

Az ellátotti településekre vonatkozó aktuális ügyfélfogadási rendet jelen Szakmai Program szétválaszthatatlan részét képező 1. számú függeléke tartalmazza, amelyet az intézmény a lakosság számára jól látható helyen (önkormányzat bejárat, honlap) is közzétesz. "Az ügyfélfogadási időn kívüli munkaidő részben a munkatársak környezettanulmányokat készítenek, családlátogatásokat (terepmunkát) végeznek, intézik a kliensek ügyeit a hatóságoknál, szervezik a prevenciós programokat, adománygyűjtést folytatnak és végzik a kötelező ágazati elektronikus nyilvántartások (KENYSZI, GYVR) vezetését.

VI.2 *Kliensek alapvető tájékoztatása a szolgáltatásokról*

A Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokról, prevenciós programokról és rendezvényekről a lakosság az intézményi információs táblákon, tájékoztató szórólapokon, a közösségi média felületein, valamint a helyi Falu Televízión keresztül kaphat rendszeres tájékoztatást.

VII. *A feladatellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége*

A családsegítés szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes munkafolyamat, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés a szakember/családsegítő és az ellátást igénylő együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre – kivéve, ha a szakmai tevékenység az első interjú során tett intézkedéssel lezárható.
A megállapodás tartalmazza:

- a szolgáltatást igénybe vevő problémáit,
- az elérendő célt és annak érdekében teendő szakmai intézkedéseket, feladatokat,
- az együttműködés módját,
- a segítő folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket,
- a találkozások rendszerességét,
- a segítő folyamat várható eredményét,

A segítő folyamat az igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások (családlátogatás) és a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő munkaformák (segítő beszélgetés, tanácsadás, információnyújtás) valósul meg.

a.) A szociális esetmunkát végző szakembert esetfelelősnek kell kijelölni. Az esetfelelős figyelemmel kíséri, hogy a családsegítést igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe veszi –e az elérhető szolgáltatásokat.
b.) Az alapszolgáltatás nagykorú személyes igénybe vétele esetén az 15/ 1998. (IV.30.) NM rendelet, 7. számú melléklete szerint szakmai dokumentációt - esetnapló – alkalmazzuk.
c.) Hatósági intézkedésről szóló javaslat esetén rögzíteni szükséges a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 11/P§-ában foglaltak szerint a GYVR informatikai rendszerben.

A családsegítés keretében a Szolgálat biztosítja:

- a szociális, életvezetési tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok , illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssággal terhelt és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását

VII.1. *Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás*

A feladatellátás tartalma

A szociális, mentális vagy életvezetési problémákkal küzdő személyek, családok részére tanácsadásokat szervez, illetve tart. A vonatkozó jogszabályok egyes kiemelt problémacsoportok kezelését és a kapcsolódó szolgáltatások működtetését a családsegítő intézményhez rendeli. Ilyen az aktív korú munkanélküliek számára biztosított együttműködési program működtetése.

A szociális tanácsadás során:

- tájékoztatást nyújt az egyes szociális és jóléti ellátások formáiról, intézményrendszeréről, funkcióiról és igénybevételének módjáról,
- információt szolgáltat az egyes ellátási formák előnyeiről, hátrányairól,
- segítséget nyújt - az önálló döntés lehetőségének megtartása mellett - az ellátásban részesülő számára legmegfelelőbb ellátási forma kiválasztásában.

Az életvezetési tanácsadás keretében:

- segítséget nyújt az életpályán, életútban való elakadás, illetve megtorpanás feloldásában,
- segítséget nyújt a probléma feldolgozásában és a megoldási stratégia kidolgozásában.

A feladatellátás módja:

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A feladatellátás rendszeressége:

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen és
- esetenként.

VII.2 *A szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése*

A feladatellátás tartalma

Megszervezi az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

A feladatellátás során

- segítséget nyújt:
- az ellátás igényléséhez szükséges dokumentumok beszerzésében,
- a kérelem és a hozzá csatolandó dokumentumok kitöltésében,
- az ellátásban részesülő kérésére érdekeit képviseli,
- segítséget nyújt:
- az elutasított kérelmek jogorvoslati kérelme benyújtásában,
- a pénzbeli ellátás felhasználásához.

A feladatellátás módja:

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A feladatellátás rendszeressége:

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen és
- esetenként.

VII.3 *Családgondozás/segítés biztosítása*

a) A családsegítés a szakember/családsegítő és az ellátást igénylő együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre – kivéve, ha a szakmai tevékenység az első interjú során tett intézkedéssel lezárható.

A megállapodás tartalmazza:

- a szolgáltatást igénybe vevő problémáit,
- az elérendő célt és annak érdekében teendő szakmai intézkedéseket, feladatokat,
- az együttműködés módját,
- a segítő folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket,
- a találkozások rendszerességét,

- a segítő folyamat várható eredményét,
- lezárás időpontját.

A segítő folyamat az igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások (családlátogatás) és a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő munkaformák (segítő beszélgetés, tanácsadás, információnyújtás) valósul meg.

- A szociális esetmunkát végző szakembert esetfelelősnek kell kijelölni. Az esetfelelős figyelemmel kíséri, hogy a családsegítést igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe veszi –e az elérhető szolgáltatásokat.
- Alapszolgáltatás és hatósági intézkedésről szóló javaslat esetén szükséges a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet, vonatkozó paragrafusainak megfelelően GYVR rendszerben rögzíteni a szükséges adatokat (törzsadatok, cselekvési-intézkedési terv, környezettanulmány, javaslattétel-kezdeményezés, intézkedések).

***A* feladatellátás tartalma:**

Segítségnyújtás a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásában.

A családgondozás során:

- segítséget nyújt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló családok számára,
- meghatározott ideig tartó folyamatos segítő kapcsolatot alakít ki és tart fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségeik kialakíthatóvá váljanak.
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediátori programokat és szolgáltatásokat közvetít.
-

Egyéni esetkezelés/családgondozás

- A családgondozás meghatározott ideig tartó folyamatos segítő kapcsolat az igénybe vevő problémájának feltárása és kezelése érdekében. Szükség esetén a családtagokra is kiterjedő komplex gondozást nyújtó segítő kapcsolat.
- A családsegítőknek meghatározott ügyeleti napjai vannak, amikor az intézményben fogadják a beérkező ügyfeleket.
- A családsegítők a segítő tevékenységét:

  a. nagykorú személy érintettsége esetén esetnaplóba
  b. elektronikus TAJ alapú KENYSZI országos nyilvántartásba rögzítik a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról)

alapján. Napi jelentést kell végezni az adatszolgáltatónak és az adatrögzítőnek. Az adatrögzítőknek az igénybe vevői nyilvántartást az igénybevétel első napját követő 24 óráig jelentenie és archiválnia kell. Az igénybe vevői nyilvántartásban szereplő adatokat a titoktartási szabályok betartásával kezelik.

- A Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszerben (GYVR) az adatrögzítési és dokumentációs feladatokat a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet, a Gyvt. 134. §-a, valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet előírásai alapján végzi."
- .Az adatrögzítő és az adatszolgáltató kártérítési felelőssége vonatkozásában a hatályos 1992. évi XXXIII. törvény 82.§ szerint szükséges eljárnia.
- Az intézmény hatósági, fenntartói utasításra, szakmai konzultációra, évzáró és évindító alkalmakra, egyéb időszakonként beszámolókat, statisztikát, esetleírásokat készít.
- A kliensekről a vezetett esetnaplóban és GYVR rendszerben a családsegítő rögzíti a találkozások, családlátogatások időpontját, megfigyeléseit, segítő beszélgetések tartalmát, az intézkedéseket, juttatásokat, kapcsolódó intézmények véleményét. A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.
- Az ügyfél a róla vezetett nyilvántartásba bármikor belenézhet, a feljegyzésekhez megjegyzést fűzhet.
- A Szolgálat kliensei érdekében együttműködik más szociális és egészségügyi intézményekkel, hatóságokkal, civil és karitatív szervezetekkel, települési és kisebbségi önkormányzatokkal. Az együttműködés során az érdekelt szervek írásban vagy szóban közlik egymással azokat az információkat, melyek a közös feladat ellátásához szükségesek és ezt szükség szerint dokumentálják.
- Esetmegbeszélésekről emlékezetetőt és jelenléti ívet vezetnek.

Általános és esetkezeléshez kapcsolódó dokumentáció a Gyv., az NMr., a Szociális Ágazati Portál alapján , jogszabályban rögzített adminisztráció :

- Nyilvántartás, adatbázis

- A papíralapú nyilvántartások vezetése a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.) 20. §-a alapján történik. Az elektronikus adatrögzítési és jelentési kötelezettség teljesítése a KENYSZI (Igénybevevői Nyilvántartás), valamint a Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) felületein valósul meg.

  • Együttműködési megállapodás megkötése:

  Az NM rendelet 8. § (1) bekezdésével összhangban, ha a szakmai tevékenység az első interjú során tett intézkedéssel nem zárható le és esetkezelés indokolt, a szolgálat együttműködési megállapodást köt az igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel.

  Kivétel: az (5) bekezdésben meghatározott esetek.

Korlátozott cselekvőképesség esetén: Ha a nagykorú személy a gyermekjóléti és szociális ellátások terén részlegesen korlátozott, a megállapodás megkötéséhez a gondnoka hozzájárulása szükséges.

- Nyilatkozat tájékoztatásról - Szolgáltatási és adatvédelmi tájékoztató
- A személyes gondoskodást nyújtó Gyvt.-ben meghatározottak szervek és személyek a gyermek nevelkedésének segítését - a jogszabályban meghatározottak alapján - környezettanulmány, cselekvési és intézkedési terv alapján végzik. Rögzítése szintén a jogszabályban meghatározottak szerint, a Gyermekeink védelmében informatikai rendszerben(GYVR) történik.
- A szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében esetnaplót kell vezetni. Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, Szociális Ágazati Portálon közzétett formában szükséges vezetni
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag tizenöt napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor, vagy ideiglenes hatályú elhelyezéskor a gyermek egészségügyi adatait Egészségügyi lapon kérik be a gyermek háziorvosától. Az Egészségügyi lap a Szociális Ágazati Pottálon található meg.

A feladatellátás rendszeressége:

- folyamatosan.

VII.4 *A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok*

A feladatellátás szakmai tartalma

A családok segítése érdekében a Szolgálat veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet.

A család-és gyermekjóléti alapszolgáltatás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást, életvezetési és egyéb tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, családgondozást egyéni és csoportos problémakezelést.

A vonatkozó jogszabály (Szt.64.§ (2) bek.) előírásai szerint a jegyző, továbbá a szociális- és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, valamint a gyermekjóléti szolgálat, központok, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítő intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

Ennek megfelelően a Szolgálat:

- a jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a családsegítő a beérkezett jelzésekről, és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Család és Gyermekjóléti Központnak.
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervezünk, arról feljegyzést készítünk, továbbá éves szakmai tanácskozást tartunk, és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk.
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

Az előbbiekhez kapcsolódóan:
A kapott jelzés alapján a Szolgálat munkatársa felveszi a kapcsolatot a szociális és/vagy mentálhigiénés problémákkal küzdő családdal, személlyel (a bejelentés alanyával) és tájékoztatja a vonatkozó problémára a családsegítés körében nyújtható szolgáltatásokról.

Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése

1. A 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben és a hatályos szakmai protokollokban meghatározott észlelő- és jelzőrendszeri munka keretében: koordinálja a jelzőrendszeri tagok tevékenységét, valamint folyamatosan felhívja a figyelmüket a jogszabályban előírt jelzési kötelezettségükre. Fogadja a beérkező jelzéseket, megteszi a szükséges lépéseket, intézkedéseket.
2. A jelzőrendszer tagjaival előírás és szükség szerint esetmegbeszélést szervez.
3. Ha a Szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.
4. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

A feladatellátás rendszeressége

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen és
- esetenként.

A jelzőrendszer működtetésén túl a Szolgálat a konkrét esetek, kliensproblémák hatékony kezelése és megoldása érdekében szükség szerint munkakapcsolatot épít ki és tart fent elsősorban az alábbi szervekkel:

- a térség szociális gondozás intézményeivel,
- járási kormányhivatalokkal,
- a térség egészségügyi hálózattal (védőnő, házi és gyermekorvos),
- az oktatási-nevelési intézményekkel (óvodák, iskolák),
- az önkormányzat, kisebbségi önkormányzatok,
- a fogyatékosok oktató, nevelő és gondozó intézményeivel,
- közigazgatási hatósággal, pártfogó szolgálattal,
- a helyi tisztiorvosi szolgálattal,
- a rendőrséggel,
- foglalkoztatási szolgáltatókkal,
- a működő egyházakkal és szociális intézményeivel,
- különböző – elsősorban szociális célokra szervezett – civil szerveződésekkel, alapítványokkal, sportegyesületekkel,
- kábítószerügyi fórumokkal, bűnmegelőzési és áldozatsegítő szolgálattal

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását a titoktartási szabályok figyelembe vételével, továbbá a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcserét.
A családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.
A megelőző tevékenysége körében szakmai együttműködésre törekszik a kerületi társintézményekkel, így elősegítve a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszer működtetését.
Az egyes jelzőrendszeri intézményekkel a szolgálat rendszeresen szervez szakmaközi megbeszélést, szakmai fórumot, valamint szükség esetén esetmegbeszélést. A társszervekkel való kapcsolattartást a személyes és az írásos forma egyaránt jellemezi. Új észlelés vagy veszélyeztetettség esetén a családsegítés szakterületén feladatokat ellátó családsegítő fogadja a jelzést a jelzést tevőtől. A jelzés benyújtható írásban, illetve a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően szóban is megvalósulhat. A jelzés fogadását követően a családsegítő a belső nyilvántartások és a munkatársak visszajelzései alapján haladéktalanul tájékozódik arról, hogy az érintett család részesül-e már gyermekjóléti vagy egyéb szociális szolgáltatásban. Továbbiakban felveszi a kapcsolatot más jelzőrendszeri tagokkal az eset, jelzés minél

pontosabb „átlátása" miatt. Párhuzamosan a családgondozó felkeresi a jelzett személyt, és igyekszik a szociális munka eszközeivel segítséget nyújtani. Optimális esetben az első, ill. a második találkozás után már tudható, hogy konkrétan a családsegítés vagy azon belüli szolgáltatás valamelyikébe fel lehet-e venni az adott egyént. Ha az együttműködési megállapodás aláírását a kliens nem fogadja el, a családsegítő azon kívül nyújt segítséget.
Az esetkezelés történéseiről a szociális munkás írásban tájékoztatja a jelzést tevőt, és az esetkezelésbe bevont más jelzőrendszeri tagokat is. Amennyiben a családgondozás megvalósul, a családsegítő a jelzőrendszeri tagokkal folyamatosan kapcsolatot tart.
Szükség esetén esetmegbeszéléseket, esetkonferenciákat stb. tart az eset folyamatos figyelmemmel kísérése érdekében, a hatékony problémamegoldás végéig.

VIII.1 *Gyermekjóléti szolgáltatások*

CÉL: A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettség megelőzése, ill. megszűntetése, amelyben a gyermekjóléti szolgálatok fontos szerepet töltenek be.

Alapelvünk, hogy mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy a gyermekek lehetőleg saját családjukban nőhessenek fel.

A Szolgálat **feladat**ának tartja a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket nyújtani. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.
Feladatunk ellátása során szervezzük és összehangoljuk a szociális biztonság megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertetjük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatjuk az azokhoz való hozzáférést.

Tevékenységünk során, a feladatok teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

VIII.2. *A szolgáltatásnyújtás, működés szakmai alapelvei*

- ***Nyitottság elve***

  az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. A szolgálat olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre az ellátásra jogosult a feltárt lehetőségek közül igényt tart. A szolgálat folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére, célzottsága erősítésére.

- ***Önkéntesség elve***

  az ellátottakkal, az önkéntesség elvével alakít ki kapcsolatot. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és szolgáltatás igénybe vételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A családgondozó az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykedik, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkedik, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.

- ***A személyiségi jogok védelmének elve***

  A szociális szakember felelőssége az ügyféllel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

- ***A család önrendelkezésének támogatása***

  A családsegítő szolgáltatás nyújtása során a szociális munka etikai kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell konzultálni. segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett.

- ***A család öngondoskodási képességének erősítése***

  Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybe vevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok

beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család rendelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres.

- ***Egységes szakmaiság elve***

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés. A családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes eltérő visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével

VIII.3. *A gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó szakmai információk*

A gyermekjóléti szolgáltatás, személyes gondoskodást nyújtó *alapellátás*. Tevékenységünket a szociális munka *eszközeinek és módszereinek* alkalmazásával végezzük. Munkánk különböző formáiban az egyén és környezete közötti sokrétű, összetett kölcsönhatásaival foglalkozunk. Küldetésünk, hogy képessé tegyük az embereket lehetőségeik minél teljesebb kiaknázására, életük gazdagítására és megelőzzük a diszfunkciókat. A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A szociális munkás a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében.

A feladatunk a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Tevékenységi körünkbe tartozik a családi kohézió erősítése, a megküzdő képesség, a problémamegoldó készség kialakítása és fejlesztése a kliensekben, az egyének, családok és társintézmények természetes és mesterséges erőforrásainak mobilizálása, az önerő bevonása a segítő kapcsolatba, valamint fokozott preventív munka a gyermek-, ifjúság-, és családvédelem területén.

Feladata

Ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás Gyvt.39-40.§, és a családsegítés Szt.64.§ meghatározott feladatait, a gyermeket ellátó egészségügyi, valamint nevelési- oktatási intézményekkel összehangoltan szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez ennek során:

a) Figyelemmel kísérjük a lakosság szociális és mentális helyzetét,
b) Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszert működtetünk.
c) Információt nyújtunk a szociális ellátási formákról és azok igénybevételének módjáról valamint segítséget nyújtunk a szociális ügyek vitelében.
d) Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást keretében, segítséget nyújtunk

az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,

e) Meghallgatjuk az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedünk annak orvoslása érdekében;

f) Családgondozással elősegítjük a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,

g) A gyámhivatal, valamint a család és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készítünk, és a gyámhivatal felkérésére, tájékoztatást nyújtunk az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

h) Ellátjuk az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat,

i) A családsegítő a jelzőrendszeri feladatának ellátása során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére, továbbá veszélyeztetettség illetve krízishelyzet észlelése esetén megfelelő tájékoztatás adására.

j) A családsegítő tájékoztatást ad a területén élő személyeknek, szerveknek a megtehető jelzés lehetőségéről, fogadja a beérkezett jelzéseket, amely alapján felkeresi az érintett személyt illetve családot és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad vagy megteszi a jelzés szerint szükséges intézkedéseket. Az intézkedések tényéről tájékoztatni köteles a jelzéstevőt amennyiben annak személye „ismert", és tájékoztatásával nem sérti meg a gyermek bántalmazása és elhanyagolása esetén a megtett jelzésre vonatkozó zárt adatkezelés kötelezettségét.

k) A családsegítő a beérkezett jelzésekről, és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Család és Gyermekjóléti Központnak.

l) A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervezünk, feljegyzést készítünk, továbbá éves szakmai tanácskozást tartunk, és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk.

m) A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tartunk az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

n) A családsegítő tájékoztatási kötelezettségünk során szociális és egyéb információs adatokat gyűjtünk és tájékoztatjuk az érintetteket az őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról. A válsághelyzetben lévő várandós anyát az Őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt vagy titkos örökbefogadás lehetőségéről és ennek intézéséről. Valamint az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése során igénybe vehető szolgáltatásról, kapcsolatfelvételről az után követést végző szervezettel történő kapcsolattartásról.

o) Közreműködünk a területén élő személyt megillető vagy számára szükséges, ellátások szolgáltatások elintézésében, ennek érdekében együttműködünk az érintett

szolgáltatókkal, segítjük a gyermeket illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban. Segítjük az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetését és a gyermek mielőbbi hazakerülését.

p) A családsegítő szociális segítő munkát végez, melynek keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.

q) Számba vesszük és mozgósítjuk az igénybe vevő saját és környezetében lévő erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Koordináljuk az esetkezelésben résztvevő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.

r) A problémák elhárítása érdekében szükség esetén az érintett szakemberek bevonásával esetmegbeszélést illetve esetkonferenciát szervezünk a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, gyermek és szülő, törvényes képviselő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeljük az esetkezelés eredményességét.

s) A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése érdekében szabadidős vagy közösségi programokat szervezünk, kezdeményezzük a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, egyházi és civil szervezeteknél programok megszervezését.

s) A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást végzünk.

t) Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését biztosítjuk.

u) A családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését támogatjuk.

a) A közösségfejlesztő programok szervezése során aktív szerepet vállalunk, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervezünk. A családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, konfliktuskezelő meditációs programokat és szolgáltatásokat működtetünk.

b) A kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat illetve programot biztosítjuk. A Szolgálat az anyagi és életvezetési krízishelyzetek megelőzése, valamint a rászoruló családok támogatása érdekében évente minimum 1 alkalommal ingyenes lakossági ruhabörzét szervez. A program elsődleges célja a háztartási kiadások csökkentése révén a mélyebb anyagi krízis megelőzése. Másodlagos szakmai célként az esemény lehetőséget biztosít az elszigetelődés megelőzésére, a kliensekkel való informális kapcsolattartásra, valamint a Szolgálat szolgáltatásainak szélesebb körű megismertetésére.

c) A 1993. évi III. törvény 64. § (4) bekezdés g) pontja alapján a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését biztosítjuk.

d) Tanácsadást nyújtunk a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssággal terhelt és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus

betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére,

e) Elősegítjük és ösztönözzük a humán jellegű civil kezdeményezéseket,

f) Felhívjuk a települési önkormányzatok figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.

A család és gyermekjóléti szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

VIII.4. *Az intézményben folyó szociális munka formái*

Egyszeri tanácsadás - a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal megjelentek a szolgálatnál.

Önkéntes ellátott: ha a kliens maga kérte a segítséget, de a gyermek veszélyeztetettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához)

Önkéntes gondozott: a családban a gyermek helyzete problémás, a súlyos veszélyeztetettség határán van, a család és a gyermek rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, együttműködési készségük megfelelő, a gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása.

VIII.5. *A gyermekjóléti ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek*

Tájékoztatás, információnyújtás

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

A családsegítő, amennyiben szükséges, az ellátottakat tájékoztatja az Ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az Ellátott jogi képviselő elérhetőségéről.

- Tájékoztatja a gyermekeket és a szülőjét mindazon *jogokról, támogatásokról és ellátásokról,* melyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, a családban történő nevelkedésének elősegítésével.

- A támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás segítése érdekében a Gyermekjóléti Szolgálat munkatársa segítséget nyújt a gyermeknek vagy szülőjének kérelme előterjesztéséhez, kezdeményezi támogatás megállapítását az illetékes hatóságokkal.

- Tájékoztatja a szülőt vagy gyermeket a *családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi és mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségeiről*, céljáról és feltételeiről, esetleg segíti a tanácsadást nyújtó felkeresését.

- *Válsághelyzetben lévő várandós anyát* tájékoztatja az őt és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, az ezekhez való hozzájutás lehetőségeiről, az esetleges örökbeadás lehetőségeiről.

A családgondozók szorosan együttműködnek a védőnői hálózattal, valamint a kórházi szociális munkással.

VIII.6. A gyermekjóléti szolgáltató, szolgálat szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

A Szakmai Program minden olyan információt tartalmaz, melynek alapján ismerté válik az intézmény működése, az alkalmazott szakterületek, az ellátás igénybevétele, ennek feltétele, a szolgálatnál dolgozó munkatárs elérhetősége.
Ennek érdekében a Szakmai Programot nyilvánosságra kell hozni, ezáltal kifüggesztésre kerül a Szolgálat székhelyén, jól látható és hozzáférhető helyen. Minden érdeklődő személyesen tájékozódhat a dokumentumban található információkkal kapcsolatban.
A Szakmai Program módosításakor a nyilvánosságra hozataláról ismételten gondoskodni kell.
A Szakmai Program tartalmát a Szolgálat munkavállalója és a kliensek is elérhetik, a tartalmát megismerhetik. A családsegítő a gondozás során vagy új kliens felvételekor is hangsúlyt fektet a már meglévő szóróanyagok közvetítésére, átadására, terjesztésére. Az ellátási területen lévő intézményeket, szervezeteket, hivatalokat is folyamatosan szóban, írásban, és a szórólapok formájában is tájékoztatjuk. A közintézményekben a szolgálatról pontos információk találhatóak az elérhetőségeinkről, az ellátásainkról, a családsegítő személyéről, a fogadóórák rendjéről. A helyi kábeltelevízió, és egyéb más médiumok, honlap segítségével is hirdetjük intézményünk szolgáltatásait.

IX. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet alapján a szakképzett munkavállalók rendelkeznek a működési nyilvántartásba vételt igazoló nyilvántartási számmal. Az egyenletes munkavégzés és a magas szakmai felkészültség biztosítása érdekében – a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet előírásainak megfelelően – a továbbképzésre kötelezett családsegítő munkatársak folyamatosan részt vesznek a jogszabály által előírt szakmai továbbképzéseken az intézmény éves képzési terve szerint. A továbbképzési kötelezettség alóli mentességeket az intézmény a mindenkori hatályos jogszabályi rendelkezések alapján alkalmazza. A munkáltató folyamatosan nyomon követi a működési nyilvántartás érvényességi idejét. A működési nyilvántartás lejárta, meg nem újítása vagy abból való törlés esetén a munkáltató megteszi a jogszabályban előírt adatmódosítási bejelentéseket az országos nyilvántartás felé, és intézkedik a munkavállaló munkavégzési feltételeinek felülvizsgálatáról, mivel az érvényes regisztráció hiánya a munkakör önálló betöltésének jogszabályi akadályát képezi.

X. *Tárgyi feltételek*

A Szolgálat Nagyrécsén jól megközelíthető helyen, csak erre a célra használt irodahelyiségben található. A Szolgálat az alábbi helyiségekben működik:
A kliensek fogadása, az irodahelyiségben történik. A várakozóhelyiségre a folyósó lezárható része szolgál, mellékhelyiség a kliensek részére biztosított. Minden helység tiszta, rendeltetésének megfelelő állapotban van, és a szükséges bútorokkal felszerelt. A családsegítőknek külön munkaasztal áll a rendelkezésére.
A Szolgálat feladatellátásához 1 db asztali számítógép és 1 db hordozható számítógép (laptop) biztosított, amely lehetővé teszi a feladatok párhuzamos, hatékony és zavartalan elvégzését, valamint támogatja a GYVR rendszerben történő folyamatos adminisztrációt. A kliensekkel és a jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolattartást 1 db mobiltelefon biztosítja. A napi adminisztratív és dokumentációs tevékenységet 1 db nagy teljesítményű, szkennelési funkcióval is ellátott fénymásoló gép támogatja. A kliensek személyes adatainak védelmét, valamint a papíralapú esetdokumentációk, ügyiratok biztonságos tárolását a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak (GDPR és Infotv.) megfelelően elkülönített, zárható iratkezelő szekrények biztosítják. Az iratokhoz való hozzáférés kizárólag a feladatellátásra jogosult szakemberek számára engedélyezett. A Szolgálat szakmai munkájának végzéséhez a tárgyi és technikai feltételek jelenleg teljeskörűen biztosítottak.

XI. *Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok*

Az ellátottak jogai:

Ellátott jogi, gyermekjogi képviselet, panaszkezelés

Az ellátott jogi (gyermekjogi) képviselő neve, telefonszáma, valamint fogadóóráinak helye és időpontja, a Szolgálat épületeiben, az ügyfélfogadó helyiségek hirdetőtábláin, illetve bejáratai ajtó mellett tekinthetők meg.

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja a gyermekjogi, ellátott-jogi képviselő részére idelátogatása során:

- a gyermekek, felnőttek, családok számára könnyen hozzáférhető és négyszemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget,
- a helyszínen való tájékozódás és az iratokba való betekintés lehetőségét.
- A gyermekjogi, ellátott jogi képviselő által írásban tett észrevételekre 15 napon belül válaszolunk, megtett intézkedéseinkről részletesen tájékoztatjuk.
- A gyermekek és a szülők jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos tájékoztatást a családsegítő, személyesen nyújtja az ellátottak/kliensek (gyermek és törvényes képviselője) részére. A tájékoztatás megtörténtét, a jogok és kötelezettségek, az ellátás tartalmának és feltételeinek, valamint az intézmény által vezetett, rájuk vonatkozó nyilvántartások tudomásul vételét az ügyfelek az együttműködési nyilatkozat aláírásával tanúsítják.

A GDPR és a hatályos Infotv. (2011. évi CXII. törvény) rendelkezéseinek megfelelően az ellátást igénybe vevők (érintettek) jogot formálhatnak személyes adataik megismerésére, helyesbítésére, valamint – a jogszabályban előírt kötelező esetdokumentációs és archiválási kötelezettségek kivételével – adatik törlésére.
Az intézmény tevékenysége során különös figyelmet fordít ügyfelei jogainak védelmére és tiszteletben tartására (az adatvédelmi és adatkezelési jogszabályok rendelkezései alapján). Ennek érdekében:

- ellátja adatvédelmi kötelezettségeit,
- tájékoztatja klienseit jogaikról és az igénybevétel módjáról,
- eleget tesz titoktartási kötelezettségének
- az ügyfelek adatait tartalmazó iratanyagot zártan tárolja.

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet a fenntartó felé. A fenntartó köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A családsegítő -amennyiben szükséges- az ellátottakat tájékoztatja az Ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az Ellátott jogi képviselő elérhetőségéről.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, az egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, a vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.
A Szolgálat az általa végzett szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátottat megillető alkotmányos jogok tiszteletben tartására, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi – lelki egészséghez való jogra.
Az ellátottat megilleti a személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartásra.

Szolgáltatást végző joga

- A munkaköri leírás tartalmazza a szociális szolgáltatást végző jogait és kötelességeit.
- Biztosítani kell mindenki számára a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben kell tartani emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, el kell ismerni munkájukat, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket kell biztosítani.
- A családsegítő, közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak a jegyzőhöz, valamint a fenntartóhoz
- Minden esetben figyelemmel kell lenni a Szociális Munka Etikai kódexben megfogalmazott elvekre.
- A Szociális Munka Etikai Kódexe a szociális munka folyamatában résztvevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja. Elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását. Az Etikai Kódex a Szolgálat épületében megtalálható

XII. *Belső szabályzatok*

A Szolgálat működését a Működési Engedély, Nagyrécse Község Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzata határozza meg.
A Szolgálat szakmai működésében kiemelten fontos a belső adatkezelési szabályzat, valamint a Szociális Munka Szakmai Etikai Kódexében foglaltak betartása kötelező valamennyi alkalmazott számára.
A titoktartási kötelezettség az összes munkaviszonyban álló munkatárs, valamint a Szolgálat esetleges egyéb jogviszonyban alkalmazásban álló külsős dolgozó, illetve ott a gyakorlati idejét töltő hallgató számára kötelező előírás.

Az ellátás során alkalmazott főbb jogszabályok

- 1993. évi III. törvény – Szt. - „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról"
- 1997. évi XXXI. törvény - Gyvt. - „A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról"
- 149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a „A gyámhatóságokról valamint a gyermekvédelmi gyámügyi eljárásokról"
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet „A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről"
- 1998. évi LXXXIV. törvény „A családok támogatásáról"
- 8/2000. (VIII.4) SzCsM rendelete „A személyes gondoskodást végző személyek működési nyilvántartásáról"
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelete „ A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet „A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről"
- 1992. évi XXXIII. törvény „A közalkalmazottak jogállásáról", valamint, a 189/2024.(VII.8.)Kormány Rendelet
- 235/1997 (XII.17.) Kormány Rendelet előírásai
- 2011.éviCXII. törvény Információ önrendelkezési jog és információszabadság
- 2016/679 Európai Parlament és Tanács Adatvédelmi Rendelete (GDPR)
- 194/2024. (V.9.), és 30/2024.(VII.23.) Kormány Rendelet egyes gyermekvédelmi és szociális tárgyú korm.rendeletek módosításáról
- 23/2024.(V.9.) BM rendelet egyes személyes gondoskodást érintő miniszteri rendeletek módosításáról

XIII. Dokumentáció

A gyermekjóléti alapellátás – kivéve a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai és a gyermekek napközbeni ellátása – során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermekélethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a

személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Kormányrendelet (A továbbiakban Ar.) alapján működtetett Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

1. Általánosan és az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentáció a Gyvt., az NMr., az Ar., Inyr. Szociális Ágazati Portál alapján.

1.1 *Jogszabályban, protokollban rögzített formátumú, kötelező adminisztráció*

- Ügyfélnyilvántartás.
- Együttműködési megállapodás. Az NMr. 8 § (1) bekezdése alapján, ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, és esetkezelés szükséges, a szolgáltatást igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel – az (5) bekezdésben meghatározott kivétellel, továbbá a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával – együttműködési megállapodást kell kötni.
- Nyilatkozat tájékoztatásról – Szolgáltatási és adatvédelmi tájékoztató
- Igénybevevői nyilvántartás
- A személyes gondoskodást nyújtó Gyvt.-ben meghatározott szervek és személyek a gyermek nevelkedésének megtervezését – a jogszabályban meghatározottak alapján – környezettanulmány, cselekvési és intézkedési terv, családgondozási terv, elhelyezési javaslat, egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási nevelési terv alapján végzik. rögzítése szintén a jogszabályban meghatározottak szerint, a GYVR rendszerben történik.
- A szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek családok esetében Esetnaplót kell vezetni. Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, Szociális Ágazati Portálon közzétett formában szükséges vezetni.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag 15 napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor vagy ideiglenes hatályú elhelyezésekor a gyermek egészségügyi adatait Egészségügyi lapon kérik be a gyermek háziorvosától. Az Egészségügyi lap a Szociális ágazati Portálon található meg.

1.2 Egyéb, kötelező adminisztráció

- KSH Országos Statisztikai Adatgyűjtő Program kérdőíve.
- BFKH Bűnmegelőzési statisztika.
- Esetmegbeszélések, esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések feljegyzései.
- Forgalmi napló (javasolt)
- Munkanapló.
- Elektronikus iktatási rendszer.

1.3 Esetdosszié tartalma

- Minden olyan eredeti, ellátottal kapcsolatos dokumentáció, amely papíron érkezik intézményünkbe, aláírással kell ellátni.

1.4 Csoportmunka dokumentációja

- A csoport létrehozásának, folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések.

Nagyrécse, 2026. szeptember 30.

Szegedi-Vajda Mónika
polgármester

Záró rendelkezés:

A szakmai program..... napjával lép hatályba. Jelen Szakmai programot Nagyrécse Község Önkormányzata Képviselő-testülete a .....számú önkormányzati határozatával elfogadta.

Dr. Faragó-Szabó Melitta
jegyző

1. számú függelék a 2192/2026 .számú Szakmai Programhoz

Hatályos 2026.11.01. napjától

Heti összesített ügyfélfogadási táblázat

Nap	Időpont	Település / Helyszín	Munkatárs
Hétfő	10:00 –16:00	**Nagyrécse Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (86)
Kedd	10:00 – 13.00	**Miháld Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (86)
Szerda	15.30 – 16.30	**Zalaújlak Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (46)
Csütörtök	13.00-15.00	**Csapi Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (46)
Csütörtök	10:00-12:00	**Nagyrécse Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (86)
Péntek	9:30 – 11:30	**Nagybakónak Önkormányzati Hivatal**	Családsegítő (86)