Térségi Népjóléti Gondozási Központ
8100 Várpalota, Mártírok útja 1.
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

SZAKMAI PROGRAM

2023. április

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai 3
2. Az ellátandó terület és célcsoport megnevezése, jellemzői 6
3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei 7
4. A szolgáltatás működésének alapelvei 9
5. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása 10
6. Az ellátás igénybevételének módja 15
7. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja 16
8. Az intézmény szervezetére vonatkozó szakmai szervezeti információk, az intézmény személyi feltételei 20
9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja 21
10. A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének az ellátó rendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése: 21
11. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmében kapcsolatos szabályok 23
12. A szociális szolgáltatást végző jogai: 24
13. Mellékletek ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

1. A szolgáltató adatai

Várpalota Város Önkormányzata 348/2009 (XII.19) képviselő-testületi határozatában rögzített alapító okirata szerint létrehozta a Várpalota Kistérség Többcélú Társulás Térségi Népjóléti Gondozási Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot.

Székhelye: 8100 Várpalota, Mártírok útja 1.	telefon: 88/575-442
Telephelyek: 8100 Várpalota, Mártírok útja 1.	telefon: 88/470-890
	mobil: 70/3321318
8161 Ősi Kossuth. L.u.40	telefon: 70/3307468
8191 Öskü Szabadság tér 1.	telefon: 20/3750927
8109 Tés Szabadság tér.1.	telefon: 20/4943669
8424 Jásd Dózsa Gy.u.1.	telefon: 20/4943669

Nyújtott szolgáltatás: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A szolgáltató tevékenység típusa: családsegítés
gyermekjóléti szolgáltatás

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (a továbbiakban Szolgálat) a Térségi Népjóléti Gondozási Központ keretén belül önálló szervezeti egységként működő személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti és gyermekvédelmi, szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmény.

Feladatát Várpalotán és a Várpalotai Járásban Jásd, Tés, Öskü és Ősi települések közigazgatási területén is ellátja. Feladatellátása során az alapellátás nyújtásával hozzájárul:

- a szociálpolitikai célok megvalósításához;
- a lakosság életminőségének javításához;
- a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez;
- az ellátási területen élő lakosság szükségleteihez, igényeihez leginkább alkalmazkodó, hatékony és átlátható struktúra kialakításához;
- a szociális biztonságot biztosító, fenntartható, esélyteremtő helyi jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéséhez.

A feladatok többcélú intézményben történő ellátása a hatékonyabb működést az erőforrások célszerűbb kihasználását szolgálja. A feladatokat a Térségi Népjóléti Gondozási Központ további szakmai egységeivel együtt, szoros együttműködésben végezzük.

Általános szabályok

A szolgáltató intézmény szakmai programja tartalmazza:

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét,
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport megnevezését, az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusoknak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosításának módját, formáit,
- a biztosított szolgáltatásokat.

A szakmai program személyi hatálya kiterjed az ellátottakra, a szolgáltatást igénybe vevőkre, valamint a Szolgálat szakmai működtetésében, szolgáltatások nyújtásában közreműködő személyekre. A Szolgálatnál folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik:

Szakmai munkáját, működését szabályozza: Alapító Okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2011. évi CCCXI. törvény a családok védelméről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2016/679 EP rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)

Kormányrendeletek

- 369/2013. (X. 24) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról
- 149/1997(IX. 10.) kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi gyámügyi eljárásokról
- 226/2006 (XI. 20.) korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 235/1997. (XII. 17.) korm. rend. a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 257/2000 (XII. 26.) korm. rend. a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról

- 321/2009 (XII. 29.) korm. rend. a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról
- 415/2015. (XII.23.) korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről (nyr.)
- 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

Egyéb rendeletek, jogforrások

- 15/1998. (IV. 30.) nm rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről
- 1/2000 (I. 7.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/2000 (VII. 4.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 8/2000 (VII. 4.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/1999 (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- aktuális és érvényes működési engedélyek, helyi rendeletek

2. Az ellátandó terület és célcsoport megnevezése, jellemzői

Az ellátottak köre:

Az intézmény szolgáltatásait a Várpalota Város közigazgatási területén lakhellyel és tartózkodási hellyel rendelkező lakos, egyén, család, gyermek, valamint a városban tartózkodó hajléktalan személy veheti igénybe. Krízishelyzet esetén bárki (más illetékességi területhez tartozó személy is) felkeresheti segítségért az intézményt.

A szolgáltatás keretében végzett tevékenységek- a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjednek az igénybe vevő környezetére is, különösen családjának tagjaira.

Demográfiai mutatók, szociális jellemzők, ellátási szükségletek

Lakosságszám: 28046 fő

Várpalota	21775 fő
Öskü	2302 fő
Ősi	2194 fő
Jásd	803 fő
Tés	972 fő

Szociális jellemzők: Várpalota városában és a Várpalotai járás településein a munkanélküliségből adódó problémák, anyagi, családi-kapcsolati, lelki, mentális problémák jellemzik a Szolgálathoz forduló ügyfeleket. Iskolázottság tekintetében a befejezett általános iskolai és szakmunkásképzőt végzők aránya magasabb az ügyfelek között. Társas kapcsolatokat vizsgálva az egyedül élők aránya kiemelkedően magas.

A járás számos településén az idősek, addig másutt inkább a gyermekes családok szükségleteire kell választ találni. Ez tehát egyrészt az idősek, másrészt mind a gyermekek számára elérhető szolgáltatások, lehetőségek, mind a gyermekes családok életét megkönnyítő szolgáltatások, esélyegyenlőséget, különösen a 14 év alatti gyermeket nevelő nők családi és munkahelyi helytállásának összehangolását támogató eszközök megteremtése szempontjából válik fontossá.

Ellátási szükségletei: Az anyagi nehézségekből adódóan olyan ellátási szükségletet igényelnek ügyfeleink, amely anyagi terheik csökkentésére (krízissegély, adósságkezelési tanácsadás, élelmiszer adományok gyűjtése) irányulnak.

3. A szolgáltatás célja, feladata

Cél: az Egyesült Nemzetek Szervezetének 1990. szeptember 2-án hatályba lépett, a gyermekek jogairól szóló New York-i Egyezményében, Magyarország Alaptörvényében meghatározott gyermeki jogok érvényre juttatása érdekében a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény által meghatározott szolgáltatások koordinálása, szervezése.

A Szolgálat az alapfeladatain túl – a gyermekek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében – a gyermekek igényeinek és

szükségleteinek figyelembevételével egyéni és csoportos programokat nyújt az ellátási területén.

A szolgáltatás hangsúlyos elemei:

- az emberi értékek;
- egyénre szabott szolgáltatások;
- jogok és kötelezettségek;
- családok segítése;
- családmegtartó és támogató szolgáltatások;
- team munka, a gyermekek védelmében közreműködő – speciális ismeretekkel, kompetenciákkal bíró – szakemberekkel.

A Szolgálat célja:

– a szociális és mentális problémák esetén a helyi szükségletek szerint kialakított, a szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával, az életvezetési nehézségek elhárításának és feloldásának, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

– olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

– A családsegítés a szociális, vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok, tartós, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossággal élők, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára, illetve az ilyen helyzetekhez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés a szociális munka eszközeivel nyújt segítséget a hozzá forduló igénybe vevő részére. A segítő és a segített közös munkálkodásának célja, a szakember támogatása mellett a probléma felismerését, megfogalmazását követően, hogy az egyének, családok, csoportok hatékony megoldási módokat alkalmazva érjenek el eredményt konfliktusaik, problémáik kezelésében.

Feladata az intézmény ellátási területén Várpalota teljes lakossága és a Várpalotai Járás érintett településein (Tés, Jásd, Öskü, Ősi) élő személyek részére személyes gondoskodást és gyermekjóléti alapellátást biztosítani, nyújtani.

4. A szolgáltatás működésének alapelvei

A szolgáltatás célja és feladata az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett, az önkéntes együttműködésen alapló személyes szolgáltatás, ezekhez való egyenlő hozzáférés, az egyéni szükségletekhez igazított segítségnyújtás, valamint a természetes és mesterséges erőforrások, támaszrendszerek közötti hatékony, segítő együttműködés.

Alapelvek, melyek a szolgáltatást nyújtó és az igénybe vevő oldaláról is fontosak, követendők:

- A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesítése, a kliens értékének, méltóságának, jogainak tiszteletben tartása.
- A szolgáltatás nyújtó részéről a titoktartás, az információk felelős kezelése.
- A hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása.
- A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, a várható kimenetelről, következményekről.
- A közös munka kiindulópontja a család által elmondottak.
- Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték.
- Összeférhetetlen a családgondozás során a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi, üzleti kapcsolat.
- A szociális munkát végző, tevékenységéről beszámolással tartozik szakmai felettesének, és felelős azért, hogy a szakmai protokolloknak, jogszabályi követelményeknek megfelelő szakmai munkát végezzen.

A szakmai tevékenységet meghatározza a szociális munka etikai kódexe. A segítő szakemberek nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási, világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzik munkájukat.

5. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva a gyermekek, egyének, családok, csoportok segítésére, képessé tételére törekszik. A személyes segítő munka során elérendő cél a kliensek problémamegoldó stratégiájának, megküzdési képességeinek növelése.

Alapszolgáltatási feladatok:

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

A Gyvt. 39-40/A §-valamint az Szt.64.§-a szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatait, szabályait is alkalmazni kell.

- A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítő munkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

Szociális és egyéb információs adatok gyűjtése, melyről tájékoztatni kell a:

- szülőt, gyermeket
- válsághelyzetben lévő várandós anyát
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

Szociális segítő munka keretében:

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, az igénybe vehető szolgáltatásokat.
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, szolgáltatók együttműködését,
- esetkonferenciát szervez az érintett összes szakember bevonásával
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, családot veszélyeztető körülményeket, illetve a család szolgáltatások és ellátások iránt szükségleteit,
- együttműködés a területen lévő szolgáltatókkal segítségnyújtás a szolgáltatások, ellátások igénylésében

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásának enyhítése céljából:

- szabadidős és közösségi programok szervezése
- programok megszervezésének kezdeményezése

Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés:

- segítségnyújtás a hatékony ügyintézésben
- tájékoztatás az igénybe vehető szolgáltatásokról
- környezettanulmány készítése

Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtetése

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra. Az önkormányzat, az egészségügyi szolgáltató intézmények, gyermekjóléti központ, gondozási központ, munkaügyi központ, társadalmi szervezetek, egyházak, magánszemélyek jelezhetik a Szolgálatnak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A kapott jelzés alapján a Szolgálat haladéktalanul, személyesen felkeresve az érintetteket tájékoztatást nyújt a családsegítés céljáról, tartalmáról. Ezt követően az érintett beleegyezésével megteszi a szükséges intézkedéseket és folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személy, illetve család életkörülményeit. Tájékoztatást ad a jelzést tevőnek.

Családsegítés

A családsegítés a 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, melynek keretében családgondozói feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési tevékenységet végez.

A családsegítő szolgálat feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentális problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, feladatáról.

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és egyéb segítő

tevékenységek útján valósul meg. Segítő tevékenységük különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és közösségi szociális csoportmunka.

- Szociális, életvezetési (pl. nevelési, egészségügyi) és mentálhigiénés tanácsadást nyújtása.
- Az anyagi nehézségekkel küzdők számára biztosítja a szociális szolgáltatásokhoz, pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz való hozzájutás megszervezését.
- A családgondozás keretein belül biztosítja a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.
- Az ellátottak problémáinak megoldása érdekében pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez
- Programokat szervez (táboroztatás, gyermekprogramok) a működési területen élő, különösen hátrányos helyzetben lévő családok, egyének, gyermekek számára.
- Csoportfoglalkozásokat szervez.
- Segítséget nyújt az egyének családok kapcsolatkészségének javításához. A kapcsolaterősítést családterápiás, mediációs szolgáltatások szervezésén keresztül látja el.
- Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossággal élők, krónikus betegek és szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt.

Gyermekjóléti szolgáltatás

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,

- részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.
- részt vesz a szociális feszültségek okainak feltárásában, megoldásokra javaslatot készít és segítséget nyújt
- krízishelyzetben segítő beavatkozást nyújt
- lehetőségek felkutatása a térségi szintű mentálhigiénés és prevenciós programok szervezésére és megvalósítására, és ezek pénzügyi, szakmai feltételeinek megteremtésre (pl. pályázatok)

A családsegítő feladatai:

A szociális esetmunkát végző személy az adott kliens esetfelelőse, aki figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó intézményekkel és szolgáltatókkal.

A gondozási folyamat részeként érdekérvényesítést lát el (kivéve képviselet) az egyén vagy a család megbízása alapján.

A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e a gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Amennyiben ez szükséges a családgondozó, esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgálatot.

A pályázati lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérése és adott esetben pályamunkák készítésével a családgondozónak törekednie kell olyan források megteremtésére, amely felhasználásával az alapfeladatokhoz kapcsolódó többletszolgáltatást tud nyújtani az igénylők és rászorulók számára, különösen a preventív programok vonatkozásában.

Adományok gyűjtése, közvetítése és szétosztása.

Speciális szolgáltatás:

- Adósságkezelési tanácsadás

Adósságkezelési tanácsadás

A családsegítő szolgálat az alapfeladatokon túl speciális szolgáltatásokat is nyújt.

Az adósságkezelési tanácsadás az adósságkezelési szolgáltatás keretén belül az adósságterhekkel küzdő egyéneknek és családoknak nyújtott segítő tevékenység, személyes szolgáltatás.

Az adósságkezelési tanácsadás fő célja az érintett lakhatással összefüggésben eladósodott, szociálisan rászoruló családok fizetőképességének helyreállítása, illetve a jövőbeni eladósodás elkerülésében nyújtott segítség.

Az adósságkezelési tanácsadás a készpénzben és természetben nyújtott anyagi szolgáltatás igénybevételének teljes folyamatát kapcsolja össze.

- Az adósságkezelési tanácsadó tájékoztatja az adóst a szolgáltatásról, tájékozódik az adósságról, annak hátteréről, okiról, az együttműködés keretében a háztartás, fizetési képességéről és készségéről.
- Családlátogatás keretén belül környezettanulmányt készít az ellátást igénylő családról.
- Vizsgálja a család gazdálkodását, segítséget nyújt egy hosszabb távú költségvetés és adósságrendezési terv elkészítésében (pl. háztartási naplóvezetés).
- Előkészíti és továbbítja a támogatás iránti kérelmet, folyamatosan együttműködik az ügyféllel az adósságrendezés teljes időtartalma alatt.
- Közvetít az érintett közüzemi szolgáltatók és díjhátralékot felhalmozott adós közötti megállapodások létrejöttében.
- A klienssel együtt hosszú távú program keretében átalakítja a háztartás kiadási szerkezetét.
- Segít az adósságok visszafizetéséhez szükséges új források megteremtéséhez.
- Kapcsolatot tart az érintett közüzemi szolgáltatókkal és az önkormányzattal.
- Ellenőrzi, követi az adósságkezelés időtartalma alatt a kliens kötelezettségeit, illetve a megállapodásban foglaltak betartását.
- Felkészíti a családot az újabb adósság felhalmozásának elkerülésére.
- Amennyiben az adósság az adósságkezelési szolgáltatás keretein belül nem kezelhető, tájékoztatást nyújt az adósság rendezésében (részletfizetés kérése, lakásfenntartási támogatás igénylése, lakáscsere).

6. Az ellátás igénybevételének módja

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál a szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmező és a családsegítő a feladatellátás tartalmi elemeit megállapodásban rögzítik.

Az adósságkezelési tanácsadás igénybevétele szintén önkéntes, de a megállapodás megkötésétől az adósságkezelési szolgáltatás időtartalmára a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993.évi III. törvény kötelező együttműködést ír elő az adósságkezelési tanácsadóval.

Ügyfélfogadási idő

Várpalota: (8100 Várpalota, Mártírok útja 1.)

Hétfő-kedd: 8:00-16:00 óra

Szerda: 8:00-17:00 óra

Csütörtök: nincs ügyfélfogadás

Péntek: 8:00-12:00 óra

Tés: (8109 Tés, Szabadság. Tér 1.)

Jelenleg helyettesítéssel történik a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás feladatainak az ellátása. A Szolgálat munkatársnője szerdai napokon van jelen a településen. Ügyfélfogadás: 9:00 -10:00 óra között a Polgármesteri Hivatal épületében történik. Telefonon a hét bármely napján elérhető, szükség esetén a Szolgálat munkatársai azonnal a településre tudnak menni.

Jásd: (8424 Jásd, Dózsa. Gy. u. 1.)

Jelenleg helyettesítéssel történik a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás feladatainak az ellátása. A Szolgálat munkatársnője szerdai napokon van jelen a településen. Ügyfélfogadás: 11:00 -12:00 óra között a Polgármesteri Hivatal épületében történik. Telefonon a hét bármely napján elérhető, szükség esetén a Szolgálat munkatársai azonnal a településre tudnak menni.

Öskü: (8191 Öskü, Szabadság tér 1.)

Hétfő: 13:00-16:00 óráig

Kedd: 8:00-12:00 óráig

Szerda: 13:00-16:00 óráig

Péntek: 8:00-10:00 óráig

Ősi: **(8168 Kossuth. L.40.)**

Hétfő: 9:00-12:00 óráig

Kedd: 11:30-16:00 óráig

Szerda: 11:30-16:30 óráig

Péntek: 9:00-11:00 óráig

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek:

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra: Készenléti telefon, intézményi e-mail cím.

Telefonos készenléti szolgálat telefonszáma: +36 70/3307444

Ügyeleti idő:

Hétfő–csütörtök: 16:00 óra–másnap reggel 8:00 óra,

Péntek: 13:00-

Szombat-vasárnap: 0-24 óra között

E-mail cím: cssegitopalota@gmail.com

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, szolgáltató tevékenysége, mint alapszolgáltatás térítésmentes.

7. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

Az ellátást igénybe vevővel, hozzátartozójával, családjával, vagy törvényes képviselőjével a Szolgálat családgondozója tart kapcsolatot.

Ennek módja:

- Személyes kapcsolattartás, amely vagy intézményben, vagy a kliens lakásán történik.
- Telefon igénybevételével.
- Írásban, levélbeli megkeresés útján.

A megkeresést a családgondozó az ügyfélről vezetett esetnaplóban és a forgalmi naplóban regisztrálja.

A Szolgálat kapcsolatot tart az általa kiépített jelzőrendszer tagjaival, módszertani intézménnyel, személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekkel, szakosított ellátást nyújtó intézményekkel, egészségügyi intézményekkel, érdek-képviseleti szervekkel, civilszervezetekkel, önkéntes segítőkkel, jogsegélyszolgálatokkal, valamint egyéb szolgáltatásokat biztosító szolgáltatókkal, intézményekkel.

A biztosított szolgáltatás dokumentációja

Feljegyzés:

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható:

- abban az esetben egy emlékeztető feljegyzés készül, mely az igénybe vevő azonosító adatain kívül tartalmazza a probléma megnevezését, valamint a megoldásra irányuló tevékenység rövid leírását.

Együttműködési megállapodás:

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le:

- a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor,
- a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával kerül megkötésre.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza:

- az igénybe vevő személyes adatait, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, annak tudomásul vételéről.

Az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Esetnapló:

Az együttműködésen alapuló családgondozás során a jogszabályban rögzített esetnaplót kell vezetni.

A családsegítő az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül elkészíti az esetnapló A) részét és a B) rész 1. és 2. pontját. Az esetnapló többi részét a gondozás során folyamatában tölti ki.

Az esetnapló részét képezi az intézkedések folyamatos rögzítése, mely a gondozási naplóban kerül vezetésre. A gondozási naplóban dátum szerint kerülnek rögzítésre a probléma megoldása érdekében megtett intézkedések, családlátogatások, segítő beszélgetések alkalmával tapasztaltak, telefonos megkeresések, az érintett jelzőrendszeri tagokkal történő egyeztetések.

Így nyomon követhető a gondozási folyamat, a családtagok együttműködési készsége, a kiskorú(ak) veszélyeztetetésének megszűntetése érdekében megtett erőfeszítések.

Féléves értékelés:

A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét. Amennyiben szükséges a hatékony problémamegoldás érdekében a cselekvési terv az értékelés során módosításra kerül.

Környezettanulmány:

- A család, a gyermek környezetének, lakhatási körülményeinek, jövedelmi helyzetének feltérképezése érdekében a Szolgálat családsegítője környezettanulmányt készít.
- A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője a gyámhivatal, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére a Gyermekeink védelmében (GYVR) elnevezésű informatikai rendszerben rögzítve történik.

Javaslattétel hatósági intézkedés kezdeményezésére:

Ha a gondozás együttműködés hiányában vagy más okból eredménytelen és ez a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését veszélyezteti, akkor a családsegítő – esetkonferencia megtartását követően – a GYVR-en keresztül kezdeményezi a hatósági intézkedésre vonatkozó javaslattételt a Család- és Gyermekjóléti Központnál.

A családsegítő a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

Az adósságkezelési tanácsadás dokumentációja:

- Adatlap adósságkezeléshez;
- Együttműködési megállapodás;
- Nyilatkozat fizetési kötelezettség teljesítéséről;
- Hozzájáruló nyilatkozat, meghatalmazás, melyben az ügyfél meghatalmazza a tanácsadót az ügyeiben való közreműködésre;
- Kérelem és nyilatkozat adósságcsökkentési támogatás igényléséhez;
- Adósságrendezési megállapodás;
- Igazolás kikérése a szolgáltatótól, moratórium kérése levélben;
- Részletfizetési megállapodás.

Nyilvántartás:

Az ügyfél adatairól a Szolgálatnál helyben, és a Magyar Államkincstár által működtetett online felületen (TEVADMIN) kell nyilvántartást vezetni.

A szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek, gyermekek adatai helyben Excel táblázatba kerülnek rögzítésre. A nyilvántartás egységes, átlátható keretet ad a gondozott családokról, gyermekekről, gyors keresést tesz lehetővé, és a statisztikai adatszolgáltatást is megkönnyíti.

Az online felületen vezetett nyilvántartás részleteit kormányrendelet szabályozza. A Szolgálatnál négy fő adatszolgáltató munkatárs a felelős a kötelezettség teljesítéséért.

A nyilvántartás vezetésében a Szolgálat feladatai:

- az igénybe vevők adatainak rögzítése,
- az igénybevételek felvezetése, módosítása, törlése,
- napi jelentés.

Esetészlelő adatlap:

Az adatlap nyomon követhetővé teszi a beérkezett jelzéseket és az arra adott válaszokat.

A biztosított szolgáltatások rendszeressége:

A családgondozást az eset egyéni jellegzetességeinek megfelelően napi, heti, több heti rendszerességgel – a megállapodásban rögzítettek szerint – végzik a szakemberek. A

családsegítők heti munkaidőkeretük legalább felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében végzik, a szociális segítőmunka, valamint az adatgyűjtés helyszínen való elvégzéséhez.

8. Az intézmény szervezetére vonatkozó szakmai szervezeti információk, az intézmény személyi feltételei

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátást biztosító intézmény.

Gazdálkodási szempontból nem önállóan gazdálkodó költségvetési szerv. A pénzügyi – gazdálkodási feladatokat a Várpalotai Polgármesteri Hivatal pénzügyi csoportja végzi.

A Szolgálat önálló szakmai egységként a Térségi Népjóléti Gondozási Központ integrált intézménye.

Az intézmény vezetője a Térségi Népjóléti Gondozási Központ vezetője.

Szakmai létszám:

Szakmai vezető	1 fő	szociálpedagógus
Családsegítő	7 fő	szociálpedagógus, szociális munkás
Kistérségi családsegítő	3 fő	szociálpedagógus, szociális munkás
Szociális asszisztens	1 fő	pedagógiai asszisztens
Szociális asszisztens	1 fő	szociális asszisztens

A dolgozók heti munkarendje:40 óra

A munkaidőn belül ellátják az ügyeleti szolgálatot, részt vesznek heti rendszerességgel team megbeszéléseken.

Az intézmény dolgozóinak mentális támogatása

- Hetente a zárt napok keretében a szakmai egység dolgozói a szakmai egységvezető irányításával esetmegbeszélést tartanak.
- Biztosított a rendszeres (havi 4 óra) szupervízió a dolgozók részére.

A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A szolgáltatást biztosító munkatársak szakirányú végzettséggel rendelkeznek. A szakmai vezető szociális szakvizsgával rendelkezik.

Továbbképzés

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet értelmében az intézmény figyelemmel kíséri a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról, a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 132. §-a (2) bekezdésének f) pontjában foglaltakat, melynek értelmében a munkatársak az adott továbbképzési időszak alatt munkakörükhöz kapcsolódó területen részt vesznek az Országos Képzési Névjegyzékben szereplő továbbképzéseken, és a szükséges továbbképzési pontszámokat megszerzik. Fentiek értelmében az intézmény évente megújított továbbképzési tervvel rendelkezik.

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény a szolgáltatásról a lakosságot az alábbi módon tájékoztatja:

- évente frissítve megjelenik az intézmény elérhetősége a Városi Információ című kiadványban, valamint az ellátott települések helyi kiadványaiban;
- alkalmanként, programok vagy aktuális kérdések, problémák kapcsán a helyi médiában hírt ad az intézmény szolgáltatásairól;
- az intézmény elérhetősége megtalálható Várpalota város hivatalos weboldalán, valamint az ellátásokkal érintett települések honlapjain;
- a polgármesteri hivatalokban, valamint az ellátásokkal érintett települések hirdetőtábláin a lakosok megtalálják az intézmény szolgáltatásairól szóló szórólapokat;
- a települések honlapjain aktuális információk találhatók a szolgáltatások elérésének lehetőségéről, valamint az aktuális szolgáltatásokról.

10. A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének az ellátó rendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése:

Várpalota városban 26 éve, a kistérségre kiterjesztett feladatkörrel 13 éve működik a Szolgálat.

Évről-évre folyamatosan nőtt az igénybe vevők száma, akik a Szolgálathoz fordultak segítségért.

Sikerült a munkatársaknak elfogadtatniuk segítő tevékenységüket, szakmai tudásukat a Várpalotán és térségében élő lakosokkal, továbbá egy jól működő kapcsolatot tudtak kiépíteni a jelzőrendszer tagjaival.

A Szolgálatot mára évente 2500-3000 fő veszi igénybe, eltérő problémákkal.

A szolgáltatást igénybe vevők 70%-a rendszeresen kapcsolatban van a családgondozókkal.

A Szolgálat munkatársai segítséget nyújtanak a hozzájuk forduló ügyfeleknek a szociális ellátások igényléséhez (társadalombiztosítási ügyek, nyugdíjszerű ellátások, családi pótlék, közgyógyellátás), mentális, életvezetési tanácsadást nyújtanak, szükség esetén, közreműködnek más szakemberek által nyújtott szolgáltatások hozzájutásához.

A foglalkoztatási problémák megoldásához a munkatársak segítséget nyújtanak az ügyfeleknek az önéletrajz írásához, állásinterjúra való felkészüléshez.

A családgondozók krízis helyzet észlelésekor soron kívüli ellátást kérnek az egészségügyi szolgáltatóktól, más szociális intézményektől.

A Szolgálat ruha, bútoradományok, háztartási gépek (hűtőszekrény, televízió, rádió, porszívó, számítógép, vasaló) közvetítésével segít, olyan szociálisan rászoruló családokat, akik saját jövedelmükből ezen eszközöket nem tudják megvásárolni.

A Szolgálat munkatársai segítséget nyújtanak a krízishelyzetben levő családok lakhatási problémáinak megoldásában. A városban élő hajléktalan személyeknek ügyintézési segítséget nyújtunk, esetenként krízissegélyhez adunk javaslatot.

A Szolgálat szorosan együttműködik:
- szociális ellátórendszer tagjaival
- a város háziorvosaival, gyermekorvosaival
- rendőrséggel
- közintézményekkel: iskolák, óvodák
- egyházakkal
- polgármesteri hivatallal
- civil szervezetekkel: Magyar Vöröskereszt, Máltai Szeretetszolgálat
- Kábítószerügyi Egyeztető Fórum

A szakmai munka belső ellenőrzésének rendje

A szakmai munka belső ellenőrzésének megszervezéséért a szakmai vezető a felelős.

Belső ellenőrzésre jogosult:

- intézményvezető
- szakmai vezető

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmében kapcsolatos szabályok

Az ellátottak általános jogai:

A személyes gondoskodást nyújtó intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzete csak az adósságkezelési tanácsadás esetén vizsgálható.

A Szolgálat a működését oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A szakmai vezető köteles biztosítani, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos dokumentációhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. A dokumentumokat az intézményből csak indokolt esetben lehet kivinni.

Amennyiben az ellátottak 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 kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

A Szolgálat szakmai vezetője amennyiben szükséges az ellátottat tájékoztatja az ellátott jogi, valamint a gyermekjogi képviselő által nyújtott segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről.

Ellátott jogi képviselő: Takács Ildikó Krisztina

Elérhetősége: krisztina.ildiko.takacs@ijsz.bm.gov.hu

06/20-4899-662

Gyermekjogi-képviselő: dr Zabolai Tímea

Elérhetősége: timea.zabolai@ijsz.bm.gov.hu

06/20-4899-565

11. A szociális szolgáltatást végző jogai:

Az intézményben dolgozók számára biztosítani kell, hogy

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhessék.

Az intézményben a szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek (szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/L. § (2) bekezdése).

Az intézmény, illetve munkatársai, a segítséget kérő által közölt adatokat más személyekkel - ideértve az adatközlő hozzátartozóit is - csak a segítséget kérő beleegyezésével közölhetik. Nem köti a titoktartás az intézmény munkatársát, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Tudományos célt szolgáló közlés, csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni. Az intézmény dolgozója a szakmai tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel. A házirend az intézményben jól látható helyen van kifüggesztve, hogy az igénybe vevők és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

1. sz. melléklet

Házirend

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat) összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és köznevelési intézményekkel, illetve szolgálatokkal, szervezési-, szolgáltatási-, és gondozási feladatokat végez. Gyermekjóléti és családsegítő alapellátást biztosító, Várpalota Kistérség Többcélú Társulása által fenntartott intézményegység.

Az intézmény működési elvei:

Az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló ellátottakkal a probléma, és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozik. A családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik. A szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait, véleményét, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a Szolgálat bizalmasan kezeli, mások számára nem adja ki, azokkal vissza nem él. Az intézmény minden kliens ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadja.

A szolgáltatások igénybevétele díjtalan. Az alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez, valamint a Szolgálathoz forduló személyek, családok problémáinak tervezett, megfelelő szintű kezeléséhez.

A Család – és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásainak igénybevételére a Várpalotán, Tésen, Jásdon, Öskün, Ősi községben állandó/ideiglenes lakhellyel (tartózkodási hellyel) rendelkező, illetve az itt életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és családtagjaik jogosultak.
A 2. pontban felsorolt lakosok esetében a szolgáltatás alanyi jogon vehető igénybe, abból a 5. pontban felsorolt esetek kivételével senki nem zárható ki.

A szolgáltatás igénybevétele nem érkezési sorrendben történik, azt az ügyfelek családsegítője/esetmenedzsere határozza meg, előzetes egyeztetés során. Kivételt képez a krízishelyzet.

A szolgáltatás igénybevételétől átmenetileg kizárja magát aki:

- Olyan mértékű ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet.
- Az intézményben szándékos személy és dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el.
- Nem hajlandó együttműködni a Szolgálat munkatársaival
- Viselkedésével akadályozza a Szolgálatnál dolgozók munkáját.
- Várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja vagy megbotránkoztatja a többi ügyfelet.

A kizárás nem végleges, ez az a)- e) pontban felsorolt körülmények fennállásáig tart.

Az ügyfélváróban hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

Az intézmény alapszolgáltatásai, valamint a speciális szolgáltatások (pszichológiai, jogi, fejlesztő pedagógiai tanácsadás; kapcsolattartási ügyelet; utcai szociális munka; készenléti ügyelet, mediáció, adósságkezelési tanácsadás) ingyenesek.

Ha ügyfelünk és munkatársunk közötti viszony oly módon változott meg, hogy a sikeres együttműködést veszélyezteti, az ügyfélnek joga van más segítő közreműködését kérni.

Ha az ügyfél és munkatársunk között bármilyen összeférhetetlenség felmerül (baráti, rokoni, szomszédi kapcsolat), munkatársunk azonnal kérheti a családsegítő váltást.

Területhasználat: Az ügyfelek a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában tartózkodhatnak. Az intézmény egyéb helyiségeiben csak a Szolgálat munkatársai és a velük együttműködő szakemberek tartózkodhatnak.

A gyermekjogi és az ellátott- és betegjogi képviselő elérhetőségei a váróhelyiségben ki vannak függesztve.

Az ügyfelek kötelesek ügyelni az intézmény tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására. Amennyiben kárt okoznak az intézményben, azt kötelesek megtéríteni.

Az épületben tilos a dohányzás. Dohányzásra kijelölt hely az intézmény kapujától számított 5 méteren túli közterület.

Munkatársainkat titoktartási kötelezettség terheli, kivételt képez a gyermek veszélyeztetettségének oly mértéke (pl.: ami kimeríti a bűncselekmény fogalmát), mely a gyermek testi, lelki, erkölcsi fejlődését akadályozza. Ilyen esetben a Szolgálatnál dolgozó szakembereknek jelzési kötelezettségük van a hatóság (rendőrség, gyámhivatal, ügyészség, bíróság) felé.

A gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatást az intézményben foglalkoztatott személy, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről VIII. könyv 1 §) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

Ügyfélfogadási idő: hétfő, kedd: 8:00 – 16:00 óráig
szerda: 8:00 – 17:00 óráig
csütörtök: nincs ügyfélfogadás
péntek: 8:00 – 12:00 óráig

A házirend hatálya visszavonásig érvényes.

2. sz. melléklet

ESETNAPLÓ

A. ADATLAP

Nyilvántartásba vétel kelte: Ellátást igénybe vevő neve: Lánykori név/születési név: Anyja neve:	Együttműködési megállapodás megkötésének időpontja:
Ellátást igénybe vevő TAJ száma: Ellátást igénybe vevő születési helye, ideje: Állandó lakóhely:	Együttműködési megállapodás megszűnésének időpontja:
Tartózkodási hely, ott-tartózkodás minősége: Elérhetőség (telefonszám, e-mail cím):	CSALÁDSEGÍTŐ NEVE:
Állampolgársága (külföldi állampolgár esetén Magyarországon való tartózkodásának jogcíme):	FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA: (félévente)
Családi állapota: Legmagasabb iskolai végzettség:	
Ellátást igénybe vevő gazdasági aktivitása: *(aláhúzni)* - aktív korú kereső - inaktív - munkanélküli ellátása (van, nincs)	
Gyermekek neve, születési helye, ideje:	

B. PROBLÉMA DEFINÍCIÓJA

Elsődleges (hozott) probléma típusa (megfelelő aláhúzandó):

- Életvitel
- Családi, kapcsolati (családon belüli bántalmazás, kapcsolati erőszak)
- Lelki-mentális
- Gyermeknevelési
- Gyermekintézménybe beilleszkedési nehézség
- Magatartászavar, teljesítményzavar
- Anyagi
- Foglalkoztatással kapcsolatos
- Egészségkárosodás következménye
- Ügyintézéshez segítségkérés
- Információkérés
- Egyéb:

KÖZÖSEN MEGHATÁROZOTT PROBLÉMA

családsegítő aláírása	ellátást igénylő aláírása

3. sz. melléklet

Nyilatkozat

Alulírott kijelentem, hogy személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII. törvény és az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR) által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem.

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott tájékoztatást megkaptam a következőkről:

- a gyermekjóléti szolgáltatás tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, reám vonatkozó nyilvántartásokról,
- a gyermekjogi képviselet lehetőségeiről.

A panaszjog gyakorlásáról való alábbi tájékoztatást megkaptam:

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél. Az intézményvezető a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Amennyiben a panaszkivizsgálásáról az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést, a gyermek szülője vagy törvényes képviselője az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Aláírásommal önkéntesen **hozzájárulok,** hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (8100 Várpalota, Mártírok u. 1.) személyes adataimról nyilvántartást vezessen, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltasson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkori hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

Vállalom az együttműködést a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal.

Dátum: _____

_____

aláírás

4. sz. melléklet

Kérelem iratbetekintéshez

Alulírott ..... az alábbi jogszabályban foglaltak alapján kérem az iratbetekintést, és az alábbi iratok másolati példányát:

1997. évi XXXI. tv. 136/A. (1) A gyermek szülője vagy törvényes képviselője a szolgáltató (intézmény) vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthessen a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető.

2016.évi CL.tv. az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr) 33. § *[Az iratbetekintési jog]*

(1) Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában és annak befejezését követően is betekinthet az eljárás során keletkezett iratba.

(2) A tanú a vallomását tartalmazó iratba, a szemletárgy birtokosa a szemléről készített iratba tekinthet be.

(3) Harmadik személy akkor tekinthet be a személyes adatot vagy védett adatot tartalmazó iratba, ha igazolja, hogy az adat megismerése joga érvényesítéséhez, illetve jogszabályon, bírósági vagy hatósági határozaton alapuló kötelezettsége teljesítéséhez szükséges.

(4) Az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet vagy - kormányrendeletben meghatározott költségtérítés ellenében - másolatot kérhet, amelyet a hatóság kérelemre hitelesít.

34. § *[Az iratbetekintési jog korlátai]*

(1) Nem lehet betekinteni a döntés tervezetébe.

(2) Nem ismerhető meg az olyan irat vagy az irat olyan része, amelyből következtetés vonható le valamely védett adatra vagy olyan személyes adatra, amely megismerésének törvényben meghatározott feltételei nem állnak fenn, kivéve, ha az adat - ide nem értve a minősített adatot - megismerésének hiánya megakadályozná az iratbetekintésre jogosultat az e törvényben biztosított jogai gyakorlásában.

(3) A hatóság a kérelem alapján az iratbetekintést biztosítja - az eljárás befejezését követően is -, vagy azt végzésben elutasítja.

Az iratbetekintést engedélyezem:

Iratok átvételének igazolása:

Dátum:

Átadó:

Átvevő:

5. sz. melléklet

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött Várpalotán, 20..... . _____ hó _____ napján.

A megállapodást kötötték:

Név:	
Születési név:	
Anyja neve:	
Szül.hely, idő:	
TAJ szám:	
Állandó lakóhely:	
Tartózkodási hely:	
Telefonszám:	

A legközelebbi hozzátartozó adatai:

_____

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője:

Név: Cím: 8100 Várpalota, Mártírok útja 1.

Telefonszám: 06-70/374-8441

Fent nevezett számára a várpalotai Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egység családsegítője családgondozás keretében segítséget nyújt, a hatékonyabb problémamegoldása érdekében.

Az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok

A problémák megoldásához a kliens / szülő vagy törvényes képviselő/ **vállalja:**

1. A tájékoztatási kötelezettséget. (Ha a család életében jelentős változás áll elő, vagy a megbeszélt feladatok végrehajtása akadályokba ütközik, haladéktalanul köteles tájékoztatni a családgondozót személyesen, vagy telefonon.)
2. Hatósági, intézményi és egyéb szervezetekkel a kapcsolattartást.
3. Együttműködően és aktívan vesz részt a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntéshozatalban és a problémák megoldásában.
4. Havonta legalább egyszer személyesen felkeresi a Szolgálat munkatársát
5. Egyéb_____

_____

A probléma megoldásához az esetfelelős vállalja, hogy:

1. Kliensét a kísérés-támogatás, „képessé tevés" módszereinek alkalmazásával az önálló problémamegoldás képességének elsajátítására ösztönzi.
2. Tájékoztatást ad szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatással és fogyatékossággal kapcsolatos ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.
3. Szociális, életvezetési és gyermeknevelési tanácsadást nyújt.
4. Segítséget nyújt a kliens számára az ügyintézésben.
5. Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít.
6. Rendszeres kapcsolatot tart a klienssel / havonta legalább három alkalommal /
7. Egyéb: _____

_____

_____

_____

Panaszok kezelése:

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az intézmény vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat:

Várpalota Kistérség Többcélú Társulása 8100 Várpalota Gárdonyi u. 39.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, a kliens az intézmény működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

Ellátott jogi képviselő: Takács Ildikó Krisztina

Elérhetősége: krisztina.ildiko.takacs@ijsz.bm.gov.hu **06 20/489-9662**

A gyermekek jogsérelmével kapcsolatban:

Gyermekjogi-képviselő: dr. Zabolai Tímea

Elérhetősége: timea.zabolai@ijsz.bm.gov.hu **06 20/489-9565**

Aláírásunkkal igazoljuk, hogy a fenti megállapodás tartalmával egyetértünk, az abban foglaltakat betartjuk, illetve értékelés alapján módosítjuk a vállalt feladatokat.

Kliens nyilatkozik, hogy a családsegítés által biztosított szolgáltatásokról teljes körű felvilágosítást kapott, szülőként/törvényes képviselőként vállalja, hogy az *1997.évi XXXI. törvény* alapján kiskorú gyermeke érdekében a családsegítővel együttműködik. Hozzájárul, hogy az együttműködés során – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságról szóló *GDPR alapján* – adatait nyilvántartásban vegyék, kezeljék, illetve felhasználják a különböző szolgáltatások és támogatási formák eléréséhez. Egyben nyilatkozom arról, hogy amennyiben személyazonosító adataimban, illetve családi kapcsolataimban vagy anyagi helyzetemben változás áll fent, tájékoztatom a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársát.

Kmf.

_____ _____

kliens családsegítő

_____

szakmai vezető

6. sz. melléklet

ESETFELVÉTELI ADATLAP

A problémát jelző neve, adata, elérhetősége: .....

Gyermek neve: .....

Születési helye: .....ideje.....év.....hó.....nap

Anyja neve: .....

Apja neve: .....

Gondviselő neve: .....

Lakcíme: .....

Tartózkodási helye: .....

Bölcsőde/ Óvoda/ Iskola: .....

Az esetfelvevő neve: .....

Az aktuális probléma rövid ismertetése:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Az eddig történt intézkedések:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Várpalota, 20..... ..... hó ..... nap

esetfelvevő aláírása

esetet jelző/jelzők aláírása