**Budapest Főváros II. ker. Önkormányzat**

**Képviselő – testületének**

**Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága**

**04.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**J E G Y Z Ő K Ö N Y V**

**Készült:** az Egészségügyi Szociális és Lakásügyi Bizottság 2019. március 27-én 9.00

órai kezdettel a Budapest Főváros II. ker. Polgármesteri Hivatalban megtartott üléséről.

**Jelen vannak**: Riczkó Andrea ülést levezető elnök

Dömök Lászlóné a bizottság tagja

Csontos Gyöngyi a bizottság tagja

Makra Krisztina a bizottság tagja

Bodor Zoltán a bizottság tagja

**Távol maradt:** Kocsy Béla a bizottság elnöke

**Meghívottak:** Vargáné Luketics Gabriella Humánszolgáltatási Igazgató

Fábik Gabriella Ellátási Osztályvezető

Dr. Harsányi Kornélia Tisztifőorvos

Lénárt Éva II.kerületi Egészségügyi Szolgálat Alapellátásért Felelős Koordinátor

Németh Ágnes Intézményirányítási Osztály ügyintézője

**Jegyzőkönyvvezető:** Kapócs Ágnes

A Bizottság elnöke megállapítja, hogy a bizottság határozatképes.

**Határozati javaslat:** A Bizottság úgy dönt, hogy a mai ülés jegyzőkönyvének hitelesítésével Makra Krisztinát bízza meg.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 29/2019.( III.27.) határozata**

A Bizottság úgy dönt, hogy a mai ülés jegyzőkönyvének hitelesítésével Makra Krisztinát bízza meg.

(egyhangú, 5 igen)

A bizottság felveszi napirendjére a A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálata gazdasági igazgatójának kinevezése tárgyú előterjesztést, valamint a kiküldött meghívóban szereplő 4. napirendet 13-ként tárgyalják.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 30/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság

az ülés napirendjét az alábbiak szerint hagyja jóvá

1.Dr. Herczeg Zsuzsanna háziorvos feladat-ellátási szerződés módosítása

2.Dr. Mészáros Sándor fogorvos feladat-ellátási szerződés meghosszabbítása, praxisjog alapján végzett tevékenységre

3.Javaslat a13-as számú gyermekkörzet ellátására

4.Javaslat a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti szolgáltatások intézményi térítési díjainak meghatározására

5.Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központ 2018. évről szóló beszámolójának elfogadására

6.Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának elfogadására

7.Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának elfogadására

8.Javaslat a Civitan Club Budapest-HELP Egyesület támogatására tervezett előirányzat felhasználására

9.Javaslat a Civitan Club Budapest-Help Egyesület 2018. évről szóló beszámolójának elfogadására

10.Javaslat a 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázat elszámolásának elfogadására

11.Javaslat a 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázat kiírására

13.Javaslat a GOND-VISELÉS Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társasággal megkötött megállapodás módosítására (zárt ülés)

14.A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálata gazdasági igazgatójának kinevezése (zárt ülés)

15.Létfenntartási támogatás méltányosságból történő megállapítása (zárt ülés)

(egyhangú, 5 igen)

1.Napirend

Dr. Herczeg Zsuzsanna háziorvos feladat-ellátási szerződés módosítása

**Határozati javaslat:** Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Dr. Herczeg Zsuzsanna háziorvos feladat-ellátási szerződés módosítása.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 31/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Dr. Herczeg Zsuzsanna háziorvos feladat-ellátási szerződés módosítása.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

Felelős: Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: március havi testületi ülés

(egyhangú, 5 igen)

2. Napirend

Dr. Mészáros Sándor fogorvos feladat-ellátási szerződés meghosszabbítása, praxisjog alapján végzett tevékenységre

**Határozati javaslat:** Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Dr. Mészáros Sándor fogorvos feladat-ellátási szerződés meghosszabbítása, praxisjog alapján végzett tevékenységre.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 32/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Dr. Mészáros Sándor fogorvos feladat-ellátási szerződés meghosszabbítása, praxisjog alapján végzett tevékenységre.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

Felelős: Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: március havi testületi ülés

(egyhangú, 5 igen)

3. Napirend

Javaslat a13-as számú gyermekkörzet ellátására

**Határozati javaslat:**Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Javaslat a 13-as számú gyermekkörzet ellátására.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 33/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. január 29-ei képviselő-testületi ülésre történő „Javaslat a 13-as számú gyermekkörzet ellátására.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

Felelős: Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: március havi testületi ülés

(egyhangú, 5 igen)

4. Napirend

Javaslat a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti szolgáltatások intézményi térítési díjainak meghatározására

**Határozati javaslat:** Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. március 28-ai képviselő-testületi ülésre történő „Javaslat a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti szolgáltatások intézményi térítési díjainak meghatározására

.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 34/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság a 2019. március 28-ai képviselő-testületi ülésre történő „Javaslat a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti szolgáltatások intézményi térítési díjainak meghatározására

.”c. előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartja és javasolja az előterjesztés határozati javaslatának elfogadását.

Felelős: Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság elnöke

Határidő: március havi testületi ülés

(4 igen, 1 tartózkodás)

5. Napirend

Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központ 2018. évről szóló beszámolójának elfogadására

**Határozati javaslat:** Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a **Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központnak** (1027 Budapest, Horvát u. 2-12.)a határozat mellékletét képező 2018. évre vonatkozó szakmai beszámolóját megtárgyalta, elfogadta és az intézmény szakmai munkáját eredményesnek értékeli.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 35/2019.( III.27.) határozata**

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a **Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központnak** (1027 Budapest, Horvát u. 2-12.)a határozat mellékletét képező 2018. évre vonatkozó szakmai beszámolóját megtárgyalta, elfogadta és az intézmény szakmai munkáját eredményesnek értékeli.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2019. április 15.

(4 igen, 1 tartózkodás)

6. Napirend

Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának elfogadására

**Határozati javaslat:**Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság jóváhagyja - a határozat mellékletét képező -, 2018. március 28. napjától hatályos, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát u. 2-12.) szakmai programját, s ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi az intézmény 2017. február 23. napján kelt, 30/2017.(II.23.) határozattal elfogadott szakmai programját.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 36/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság jóváhagyja - a határozat mellékletét képező -, 2018. március 28. napjától hatályos, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát u. 2-12.) szakmai programját, s ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi az intézmény 2017. február 23. napján kelt, 30/2017.(II.23.) határozattal elfogadott szakmai programját.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2019. április 15.

(4 igen, 1 tartózkodás)

7. Napirend

Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának elfogadására

**Határozati javaslat:**Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság jóváhagyja - a határozat mellékletét képező -, 2019. március 28. napjától hatályos, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát u. 2.-12.) szervezeti és működési szabályzatát, s ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi az intézmény 2017. február 23-án kelt, 30/2017.(II.23.) sz. határozattal elfogadott szervezeti és működési szabályzatát.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 37/2019.( III.27.) határozata**

Az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság jóváhagyja - a határozat mellékletét képező -, 2019. március 28. napjától hatályos, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát u. 2.-12.) szervezeti és működési szabályzatát, s ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi az intézmény 2017. február 23-án kelt, 30/2017.(II.23.) sz. határozattal elfogadott szervezeti és működési szabályzatát.

Felelős: Bizottság elnöke

Határidő: 2019. április 15.

(4 igen, 1 tartózkodás)

8. Napirend

Javaslat a Civitan Club Budapest-HELP Egyesület támogatására tervezett előirányzat felhasználására

**Határozati javaslat:**Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága úgy dönt, hogy a Civitan Club Budapest-HELP Egyesület részére a 9. számú tábla II./a 12. sor 4. oszlop eredeti előirányzatként megjelölt 7 000 000 Ft működési támogatás a támogatási szerződésben foglaltak szerint kerüljön átutalásra.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 38/2019.( III.27.) határozata**

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága úgy dönt, hogy a Civitan Club Budapest-HELP Egyesület részére a 9. számú tábla II./a 12. sor 4. oszlop eredeti előirányzatként megjelölt 7 000 000 Ft működési támogatás a támogatási szerződésben foglaltak szerint kerüljön átutalásra.

Felkéri a polgármestert a határozati javaslat melléklete szerinti megállapodás aláírására.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2019. április 30.

(4 igen, 1 tartózkodás)

9. Napirend

Javaslat a Civitan Club Budapest-Help Egyesület 2018. évről szóló beszámolójának elfogadására

**Határozati javaslat:** Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Képviselő-testület által kialakított bizottságok hatásköréről, a bizottságok és tanácsnokok feladatköréről szóló módosított 45/2001.(XII. 22.) sz. önkormányzati rendelet 8. sz. melléklet 1. 4) pontja alapján megtárgyalta és elfogadta – a határozat mellékletét képező - Civitan Club Budapest-Help Egyesület 2018. évre vonatkozó beszámolóját.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 39/2019.( III.27.) határozata**

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Képviselő-testület által kialakított bizottságok hatásköréről, a bizottságok és tanácsnokok feladatköréről szóló módosított 45/2001.(XII. 22.) sz. önkormányzati rendelet 8. sz. melléklet 1. 4) pontja alapján megtárgyalta és elfogadta – a határozat mellékletét képező - Civitan Club Budapest-Help Egyesület 2018. évre vonatkozó beszámolóját.

Felkéri a Bizottság elnökét, hogy a döntésről a Civitan Club Budapest-Help Egyesület vezetőjét tájékoztassa.

Felelős: Bizottság elnöke

Határidő: 2019. április 15.

(4 igen, 1 tartózkodás)

10. Napirend

Javaslat a 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázat elszámolásának elfogadására

**Határozati javaslat:**Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a bizottságok hatásköréről, a bizottságok és tanácsnokok feladatköréről szóló 45/2001. (XII.22.) rendeletének 8. sz. melléklete 1.5) pontja alapján úgy dönt, hogy a – határozat mellékletét képező – 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázatelszámolását elfogadja.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 40/2019.( III.27.) határozata**

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a bizottságok hatásköréről, a bizottságok és tanácsnokok feladatköréről szóló 45/2001. (XII.22.) rendeletének 8. sz. melléklete 1.5) pontja alapján úgy dönt, hogy a – határozat mellékletét képező – 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázatelszámolását elfogadja.

Felelős: Bizottság elnöke

Határidő: 2019. április 15.

(4 igen, 1 tartózkodás)

11. Napirend

Javaslat a 2018. évi Szociálpolitikai Keret pályázat kiírására

**Határozati javaslat:**Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 2019. évről szóló 6/2019. (II.20.) rendelete 11.§ (1) bekezdés c) pontja alapján biztosított jogkörben a 2019. évi Szociálpolitikai Keret 7 000 000 Ft támogatási összeg felhasználására 2019. március 27. napjától – a határozat 1. melléletét képező – pályázati felhívást kiírja.

**Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi**

**Szociális és Lakásügyi Bizottság 41/2019.( III.27.) határozata**

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 2019. évről szóló 6/2019. (II.20.) rendelete 11.§ (1) bekezdés c) pontja alapján biztosított jogkörben a 2019. évi Szociálpolitikai Keret 7 000 000 Ft támogatási összeg felhasználására 2019. március 27. napjától – a határozat 1. melléletét képező – pályázati felhívást kiírja.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2019. március 27.

(4 igen, 1 tartózkodás)

12. Napirend

Javaslat a GOND-VISELÉS Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság 2018. évről szóló beszámolójának elfogadására (zárt ülés)

13.Javaslat a GOND-VISELÉS Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társasággal megkötött megállapodás módosítására (zárt ülés)

14.A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálata gazdasági igazgatójának kinevezése (zárt ülés)

15. Napirend

Létfenntartási támogatás méltányosságból történő megállapítása (zárt ülés)

**(A 12-15 napirendek tárgyalása előtt Riczkó Andrea a zárt ülést 9.25 órakor elrendeli. A zárt ülésen elhangzottakat valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága 42-55/2019.(III.27.) határozatát a zárt ülés jegyzőkönyve tartalmazza.)**

15.Napirend

Egyebek

A Bizottság elnöke az ülést 9.45 órakor bezárja.

Makra Krisztina Riczkó Andrea jegyzőkönyv hitelesítő ülést levezető elnök

Budapest, 2019. március 27.

Kmf

**Kapják:**

1. Polgármester

2. Jegyző

3. Irattár

**35/2019.( III.27.) határozat melléklete**

*határozat melléklete*

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT**

## CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Telefon/fax: 225-7956

E-mail: csgyk@csgyk02.hu



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a

Család- és Gyermekjóléti Központ

2018. évi tevékenységéről

Elfogadva

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének

Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága…….. sz. határozatával

Budapest, 2019. február

összeállította:

Papp Krisztina

intézményvezető

**Az intézmény adatai, szervezeti egységei**

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő–testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait 2018-ban, az alábbi önálló szakmai szervezeti egységek útján látta el.

**Család-és Gyermekjóléti Szolgálat 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: 1027 Budapest, Szász Károly utca 2.**

**1028 Budapest, Rezeda u. 10.**

**Család-és Gyermekjóléti Központ 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: 1027 Budapest, Szász Károly utca 2.**

**1028 Budapest, Rezeda u. 10.**

**A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása a beszámolási időszakban:**

889900 Máshová nem sorolhatóegyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

**A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése a beszámolási időszakban:**

104030 – Gyermekek napközbeni ellátása

104042 – Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

104043 – Család-és gyermekjóléti központ

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény szakmai, szervezeti egységei és hatásköreiben meghatározott feladatok közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik, a szervezeti egységeket szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

1. **Az intézmény által nyújtott ellátások bemutatása**

Intézményünk tevékenysége három szolgáltatási tevékenységet lát el.

* Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
* Általános személyes segítő szolgáltatás
* Speciális szolgáltatások:
  + *hátralékkezelési tanácsadás*
  + *munkavállalási tanácsadás*
* Általános gyermekjóléti szolgáltatás
* Veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése
* Család-és Gyermekjóléti Központ
* Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok
* Tanácsadói tevékenységek
* Speciális szolgáltatások:
* *óvodai és iskolai szociális segítés*
* *kapcsolattartás biztosítása*
* *kórházi-egészségügyi szociális munka*
* *készenléti szolgáltatás*
* *utcai szociális munka*
* Napközbeni gyermekfelügyelet (Gyermekek napközbeni ellátása)

A **család-és gyermekjóléti szolgálat** ellátja a Szt. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Az Szt.-ben foglaltak szerinti családsegítés, szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárítása és feloldása, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

A családsegítő szolgáltatáson belül:

* *tanácsadást biztosít*

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés problémákkal küzdők,

- az anyagi nehézséggel küzdők,

- a tartós és fiatal álláskeresők,

- az adósságterhekkel küzdők,

- a lakhatási problémákkal és

- a fogyatékossággal, krónikus betegséggel, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel, kábítószer-problémákkal élők számára

* *szociális segítőmunkát végez*

a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítés céljából,

* *veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetését* látja el,
* *közösségfejlesztő programokat szervez*, valamint
* *egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít*.

A Gyvt.-ben foglaltak szerint gyermekjóléti szolgálatként biztosítja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését. A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését szolgálja. Ennek érdekében *szociális segítőmunkát végez*. Feladata még a családon belüli erőszak gyermekáldozataival való kiemelt foglalkozás, gyermekpszichológiai tanácsadáshoz, fejlesztőpedagógiai tanácsadáshoz való hozzájutás szervezése.

A **család-és gyermekjóléti központ** a Gyvt. 40/A.§-ban meghatározott feladatokat látja el:

* a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése és a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében végzendő *esetmenedzseri feladatokat*,
* a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos *speciális szolgáltatásokat*, programokat, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:
* utcai szociális munka,
* készenléti telefon biztosítása,
* kapcsolattartási ügyelet,
* óvodai és iskolai szociális segítés,
* jogi tájékoztatás,
* pszichológiai tanácsadás,
* családkonzultáció,
* családterápia,
* fejlesztőpedagógiai szolgáltatás.

**A napközbeni gyermekfelügyelet keretében** - nem nevelési-oktatási céllal – az arra rászoruló családok számára a gyermekek életkorának megfelelő napközbeni ellátást biztosítunk a szülő, törvényes képviselő otthonában (Gyvt. 44.§).

A vonatkozó jogszabályi előírás szerint, az ellátás akkor biztosítható a napközbeni gyermekfelügyelettel, ha a gyermek állandó vagy időszakos ellátása nappali intézményben - betegsége vagy egyéb ok miatt - nem biztosítható, és a szülő, törvényes képviselő a gyermek napközbeni ellátását nem vagy csak részben tudja megoldani, így különösen amikor

*a)* az egyedülálló szülő a gyermeknevelésben átmenetileg akadályozva van,

*b)* többes ikrek születnek, valamint az ikergyermekek gondozásában és nevelésében a szülő segítségre szorul,

*c)* az egyedülálló szülő több műszakban dolgozik, és gyermekének felügyelete a kora reggeli vagy késő esti órákban nem biztosított,

*d)* az egyik szülő megbetegszik, és emiatt akadályoztatva van a gyermek gondozásában, nevelésében, vagy

*e)* az egyik szülő meghal.

Többes ikrek születésekor, valamint a szülő betegsége miattés valamely szülő halálának esetében a napközbeni gyermekfelügyelet a szülő, törvényes képviselő otthonában a gyermek születésétől kezdve nyújtható (Gyvt. 44/C§).

**2. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása**

**2.1. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

Feladatunk, hogy munkánkról, tevékenységünkről, szolgáltatásainkról a lakosságot széles körűen tájékoztassuk, ennek érdekében honlapunk folyamatos frissítése és a „Budai Polgár” c. újságban alkalomról – alkalomra történő megjelenése volt a célunk.

A szakmai munka folyamatos fejlesztése, a szakmai tudás karbantartása és bővítése érdekében tervünk volt képzéseken, konferenciánkon történő aktív, rendszeres részvétel *(elsősorban térítésmentesen elérhető lehetőségek),* szakmai jellegű intézménylátogatások, tapasztalatcsere szervezése*.*

Intézményünkben 2018-ban is jelentős szakmai változás, feladatbővülés volt.

Szeptember 1-jével kötelezően ellátandó és központilag támogatott feladat az óvodai és iskolai szociális segítő munka. A tevékenység biztosításának irányszámát a Gyvt.-hez kapcsolódó végrehajtási rendelet írja le, mely szerint 1000 köznevelési intézménybe járó gyermekenként 1 fő szociális segítő alkalmazása szükséges. A kerületünkbe járó gyermekek számát az Emberi Erőforrások Minisztériuma (továbbiakban: EMMI) kéri le a központi adattárból, összesíti, majd megküldi számunkra, ami 2018-ra vonatkozóan: 16 609 fő volt, ugyanakkor a jelenlegi valós, az intézmények által szolgáltatott adat: 17 240 gyermek. A feladat ellátása érdekében, a már meglévő 3 státusz szeptemberben 10 főre emelkedett. Nagy kihívást jelentett az üres státuszaink betöltése, de szerencsére többen szerettek volna csapatunk tagjává válni, valamint az új feladat igazi kihívásnak tekintették a szakemberek, így egy nagyon rátermett, széles tudással rendelkező szakmai csoport jött létre.

A prevenciós tevékenységeknek és a szabadidős programoknak a szélesítésére, valamint a csoportokkal végzett szociális munkára továbbra is nagy hangsúlyt fektettünk. Mindezekre saját pénzügyi erőforrásainkon túl, az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság pályázati támogatása és az Önkormányzat 2018. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülre” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatást az Erő(d)tér Kreatív Időtöltő Hely drog prevenciós – szabadidős programjainak megvalósításához.

**2.2. Átfogó szakmai tevékenységek**

**Adományok gyűjtése és osztása**

Az ADD TOVÁBB - VIDD MAGADDAL névvel meghirdetett adománygyűjtés során 2018-ban is jelentős mennyiségű ruhanemű, játék, használati tárgy és könyv érkezett 65 fő adományozótól, melyből **101** család számára tudtunk adományokat közvetíteni.

A szakmai létszámunk bővülése okán, ősztől szüneteltetjük az adományok gyűjtését és osztását a tárolási hely hiánya miatt.

A Katolikus Karitász Húsvétkor **33** élelmiszer- csomagot osztott ki az általunk delegált családoknak, karácsonykor pedig **28**-at.

A Magyar Vöröskereszt **15** élelmiszer csomaggal segített a rászoruló ügyfeleinken.

A NÉMÓ étterem ebéd felajánlására 1 alkalommal közvetítettünk ügyfeleket (10 fő/alkalom), 2 alkalommal pedig a Gondozási Központok (I. és II. számú) számára koordináltuk a felajánlást.

**Terephely biztosítása**

Középiskolai diákok számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes **közösségi szolgálat** teljesítéséhez. 2016-ban 37 tanuló töltötte nálunk a közösségi szolgálatot, 2017-ben 62 fő 2018-ban 35-en.

**Önkéntes munkát** 2016-ban 16 fő, 2017-ben 11 fő, 2018-ban 4 fő vállalt intézményünkben.

A felsőoktatásban résztvevő szociális munka szakos hallgatók, valamint egyéb képzőhelyek továbbra is számítanak intézményünkre **gyakorlati terephelyként.** Az elmúlt évben 2 hallgató számára biztosítottuk a 80 órás gyakorlati idejük letöltését.

Az ELTE szak- pszichológus képzésén részt vevő hallgatók, évről-évre nálunk teljesítik gyermekvédelmi tárgyhoz kapcsolódó gyakorlati napjukat.

**Intézményen belül folyó szakmai együttműködés**

Az intézmény szakmai egységei között hatékony, egymás munkáját erősítő szakmai együttműködés van, melyet a szakmai vezetők folyamatos odafigyelése, konzultációja tesz lehetővé. Vannak esetek, amikor egyértelmű, hogy mely szakmai egység a kompetens a feladat ellátásában, de a gyermekekről érkezett jelzések jelentős számában szükséges, hogy a szolgálat és a központ vezetői és munkatársai közösen gondolkozva határozzák meg, hogy milyen súlyú a veszélyeztetettség, melyik szakmai egység a kompetens, ki tud hatékony segítséget nyújtani a gyermeknek.

Rendszeressé váltak a hétfői közös team megbeszélések, ahol lehetőség adódik a közös problémafeltárásra, és gyakoriak a személyes megbeszélések, esetkonzultációk, egyeztetés a két szakmai csoport szakemberei között. Amennyiben védelembe vétel, hatósági intézkedés kezdeményezésének a lehetősége felmerül a szolgálat családsegítő munkatársában, az összehívott estekonferencián jelen van a központ esetmenedzsere is.

Az esetmenedzserek, az óvodai és iskolai szociális segítők, a mentálhigiénés csoport, az utcai szociális munkások szoros együttműködésben dolgoznak a szolgálat szakmai egységének kollégáival.

Segítő tevékenységünket nagyban segíti a napközbeni gyermekfelügyelet igénybevételének lehetősége. Ezt a szolgáltatást több esetben is ajánlottuk ügyfeleinknek, akik igénybe is vették. A napközbeni gyermekfelügyelet koordinátorával jó és hatékony a munkakapcsolata a szolgálat és a központ munkatársainak. A segített családok esetében rendszeres egyeztetés történik.

* 1. **Más intézményekkel történő együttműködések**

A szolgálat és a központ szakmai egységei jó együttműködést tart fenn a pedagógiai szakszolgálattal, a kerület oktatási-, nevelési intézményeivel, a védőnői szolgálattal, a pártfogó felügyelővel, a II. kerületi rendőrkapitánysággal és a háziorvosokkal, gondozási központokkal. A II. kerület területén lévő gyermekotthonok szervezeti egységeivel ebben az évben is újragondoltuk az együttműködés lehetőségeit, a kapcsolattartás formáit.

2018. október 17-én került sor a Polgármesteri Hivatal szervezésében a „Felkészülés a téli krízisidőszak kerületi hajléktalan ellátására” értekezletre, ahol összefoglalásra került az elmúlt krízisidőszak tapasztalatai, valamint a hajléktalan ellátás kezelésében való együttműködés lehetősége.

Stabil, hatékony szakmai együttműködést tudtunk kialakítani az átmeneti gondozást nyújtó intézményekkel, az ellátási szerződés útján gondozást nyújtókkal és más szervezetekkel.

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekben (pl. védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, kapcsolattartás szabályozása, stb.) szoros, gyakorlatilag napi kapcsolatban működünk együtt a gyámügyi osztállyal. Továbbá az elmúlt évben egy alkalommal szakmaközi megbeszélés keretében a két intézmény valamennyi munkatársának a részvételével, ezen felül a két intézmény vezetői (gyámügyi osztályvezető, intézményvezető, szakmai csoportvezetők) több alkalommal konzultáltak az aktuális esetekről, szakmai kérdésekről, az elhúzódó eljárások nehézségeiről.

A nevelésbe vett gyermekek ügyében az esetmenedzserek együttműködnek a gyermekvédelmi gyámokkal, a gyámi tanácsadókkal, illetve az adott gondozási hely szakemberével.

Az átmeneti gondozást igénylő családok, gyermekek okán együttműködtünk a Jó Pásztor Anyaotthonnal, a Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával és a Józsefvárosi Gyermekek Átmeneti Otthonával. Az esetmenedzserek együttműködnek azokkal az intézményekkel, szakemberekkel, akik a gondozott/hatósági intézkedéssel érintett családokkal/gyermekekkel kapcsolatban állnak.

2016-ban **16 alkalom**mal, 2017-ben **18 alkalommal,** 2018-ban **16 alkalom**mal szerveztünk a kerületben működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó észlelő-és jelzőrendszeri tagokkal **jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélés**t.

2018. 02. 27-én került megrendezésre az éves **Települési Tanácskozás**. Célja a kerület szociális és gyermekvédelmi helyzetének áttekintése és értékelése, valamint az önkormányzat felé ajánlás un. Intézkedési terv megfogalmazása volt.

A Tanácskozást Ötvös Zoltán, a Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztályának vezetője nyitotta meg, aki elismeréssel szólt a szociális és gyermekvédelem területén dolgozók munkájáról. Megköszönte a jelzőrendszer tagjainak aktivitását, a beszámolók megküldését.

A tanácskozás során feldolgozásra került témák voltak:

A jelzőrendszer működése a gyakorlatban, az előző évi Intézkedési Terv értékelése, új célok meghatározása. Ötvös Zoltán tájékoztatta a jelenlévőket az ÁSZER (Áldozatsegítő Szakmai Együttműködési Rendszer) Ügyrendjéről, valamint arról, hogy felkérték az ÁSZER elnöki feladatának ellátására, melyet el is fogadott. A találkozások alkalmat teremtenek arra, hogy az áldozatsegítés szereplői tapasztalatokat cserélhessenek, elmondhassák véleményüket.

A Budapest Főváros Kormányhivatal II. Kerületi Hivatala Gyámügyi és Igazságügyi Osztálya és a II. kerületi Rendőrkapitányság is részt vesz az ÁSZER munkájában, melyről Virág Zoltán osztályvezető és Somoskői Erika a II. kerületi rendőrkapitányság hivatalvezetője számolt be részletesen. Papp Krisztina intézményvezető és Tulipán Ágnes utcai és lakótelepi szociális munkás intézményünk szolgáltatásait mutatta be az áldozatsegítés szemszögéből.

Intézményünk állandó képviselettel rendelkezik a kerületi **Idősügyi Tanács** és a **Szociálpolitikai Kerekasztal** ülésein, programjain. Az idős korosztály számára ebben az évben az Idősügyi Tanács pályázati keretek között szervezett képzőművészeti kiállításának megrendezésében aktívan vettünk részt, valamint a napközbeni gyermekfelügyeleti koordinátorunk hatékony szervezésével folytatódott a „Ki Nyer Ma?” játék a Marczibányi téri Művelődési Központban.

Folyamatos munkakapcsolatban voltunk az Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztályával és az Emberi Erőforrások Minisztériuma (továbbiakban: EMMI) szakfőosztályával. Az intézmény vezetője közreműködött a család-és gyermekjóléti szolgálatok számára készült módszertani utasítások, protokollok megírásában, átdolgozásában. Hálózati szakértőként fogja össze módszertani segítséget nyújtva a Főváros Család-és Gyermekjóléti Központjainak munkáját, mely keretében havi rendszerességgel szervez szakmai fórumot.

Intézményünk vezetője az átmeneti gondozást nyújtók országos szervezetének, az ATOSZ alelnökeként, napi munkakapcsolatot ápol ezen terület ellátást nyújtóival, valamint titkára a Módszertani Gyermekjóléti Szakemberek Országos Egyesületének, mely szervezet képviseletében az EMMI szakmai egyeztető fórumain több alkalommal részt vett.

Az immár hagyománnyá vált **Családi nap** is megrendezésre került a pesthidegkúti Klebelsberg Kultúrkúriában május 12-én. A Családi napon vetélkedők, sport és kulturális bemutatók, előadások, játékok, színes programok, tombola - sok ajándékkal - szórakoztatták az odalátogató családokat, gyerekeket. A rendezvényt a Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzata Egészségügyi Szolgálata Népegészségügyi Osztályával és a BRFK II. kerületi Rendőrkapitányságával közösen szervezzük, így színesítve a programok kínálatát.

* 1. **A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, és szakmai találkozókon vegyenek részt. Továbbképzési tervvel rendelkezik az intézmény, ezt az egyik asszisztens kolléga figyelemmel kíséri, követve a szakmai továbbképzés esedékességét.

A havonta megrendezésre kerülő összmunkatársi értekezletek alkalmat adtak az aktuális szakmai dilemmák, felmerülő kérdések megbeszélésére, s ha szükséges volt, akkor tematikus napot szerveztünk, vagy külső szakértő előadót hívtunk meg, hogy segítsük az elakadások megszüntetését és egységes szakmai véleményt alakíthassunk ki.

E mellett két-három hetenkénti rendszerességgel szupervízión vesznek részt a kollégák, valamint hétfőnként közös és szervezeti szakmai teamen.

Szakmai tapasztalatcsere keretében meglátogattuk Szekszárdon a Család-és Gyermekjóléti Központot, megismerhettük a helyi sajátosságokat, kiemelten az intenzív családgondozás módszerét.

2018-ban többször vettünk részt a Budapest Főváros Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala által szervezett értekezleteken, továbbá a szakterületet érintő szakmai rendezvényeken, konferenciákon.

* 1. **Az ellátottak számának alakulása, összevetése az előző évi adatokkal**

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében 2018-ban is folytatódott az igénybevételi adatok jelentős emelkedése, bár az ellátási formákon belül jelentős eltérés mutatkozik.

2017-ben megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet 617 személy, gyermek számára nyújtottuk, tanácsadásban 437 fő részesült, melyből egyszeri igénybe vevő: 123 fő volt.

A speciális szolgáltatásokat 873 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott szolgáltatásainkkal elért személyek száma 2017-ben 1927 fő volt.

**2018-ban** megállapodással, vagy határozattal megerősített segítő tevékenységet „csupán” 298 személy, gyermek számára nyújtottunk, tanácsadásban viszont 735 fő részesült, melyből egyszeri igénybe vevő 120 fő volt.

A speciális szolgáltatásokat 1596 fő vette igénybe, így a szolgálat és a központ által nyújtott **szolgáltatásainkkal elért személyek száma már 2729 fő volt.**

A megállapodással vagy határozattal történő **szociális segítő tevékenységben** részesülők száma jelentősen: 52%-al csökkent, ugyanakkor a tanácsadásban részesülők száma ugyanilyen arányban nőtt, tehát a segítésben részesülő családok száma összességében nem csökkent.

Ugyanígy látható, hogy folytatódik az emelkedés a **speciális szolgáltatások iránti igényre**: **2016-ban 683 fő** volt az igénybe vevő, **2017-ben** már **1404 fő és 2018-ban 1596 fő** részesült az ellátás ezen formáiban.

A speciális szolgáltatásokon belül, a különböző **tanácsadás**ban érintettek adatai a következőképpen alakultak: pszichológiai tanácsadást 2016-ban 89 fő, 2017-ben 107 fő, 2018-ban 130 fő vett igénybe. Családterápiában 2016-ban 58, 2017-ben 78, 2018-ban 55 család részesült. Mediációt 2016-ban 16 alkalommal nyújtottunk, 2017-ben 18 és 2018-ban 27 család vett részt ebben a szolgáltatásban. Jogi tanácsadást 2016-ban 94 fő, 2017-ben 115 fő és 2018-ban 118 fő vett igénybe. Családkonzultációt 2016-ban 35, 2017-ben 10, 2018-ban 33 család számára biztosítottuk.

A **csoport** foglalkozások számai: 2016-ban 13 csoportot tartottunk 170 fő számára, 2017-ben 41 alkalmon 221 fő vett részt és2018-ban 28 alkalmon 287 fő vett részt.

1. **Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai tevékenységének összehasonlító és az igénybevételek elemző bemutatása**
   * **Család-és Gyermekjóléti Szolgálat**

A szolgálat ellátja a Sztv.-ben megfogalmazott családsegítés feladatait és a Gyvt.-ben előírt gyermekjóléti szolgáltatást.

A családsegítés keretébena szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára - az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtunk szolgáltatást (Sztv. 64.§).

A gyermekjóléti szolgáltatás 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 (Gyvt. 39.§).

#### Szervezési feladatok

**Észlelő- és jelzőrendszer működtetése, szakmai kapcsolatok**

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való kiegyensúlyozott kapcsolatunk következtében, a 2017. és a 2018. évi adatok.

**A jelzések adatai:**

2017-ben, összesen 385 jelzés érkezett az intézménybe melyből 221 esetben 1-17 éves gyermekkel kapcsolatban jeleztek problémát, gyermek veszélyeztetettségének gyanúját és 52 esetben felnőtt lakos számára kérték segítségünket.

**2018-ban 376 jelzés érkezett**, az alábbiak szerint:

Ebből 255 jelzés a szolgálat szakmai egységének a feladatellátáshoz tartozó jelzés volt, mivel abban az esetben, ha a jelzésből egyértelműen látható, hogy hatósági intézkedést kell kezdeményezni, azt már a központ munkatársai felé szignáljuk (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás, bűncselekmény elkövetése, már folyamatban lévő védelembe vett család illetékesség változás okán történő felülvizsgálati kérelme, stb.) és 60 felnőttről. Értelemszerűen a központ szakmai egységéhez érkező jelzések minden esetben kiskorú veszélyeztetéséről érkeznek, melyek száma 121.

Az észlelő-és jelzőrendszeri felelős heti bontásban, táblázatban vezeti az intézménybe érkező jelzéseket.

Összesen 376 jelzés érkezett 319 főről: (2 hét volt, amikor nem jött jelzés: 16., 52.)

* + köznevelési intézményből (iskolák, óvodák): 94
  + gyámhivataloktól: 74
  + rendőrségtől: 48
  + egészségügyi szolgáltatótól: 25 (ebből 6 védőnői)
  + személyes szolgáltatást nyújtó szociális szolgáltatóktól: 56
  + kisgyermekek napközbeni ellátását nyújtóktól: 2
  + átmeneti gondozást nyújtótól: 8
  + egyesülettől, alapítványtól: 3
  + ügyészségtől: 1
  + állampolgári: 33
  + önkormányzattól, jegyzőtől: 23
  + járási hivatal gyámhivataltól: 6
  + állam fenntartói feladatainak ellátására kijelölt szervtől: 3.

A beérkezett jelzések számát tekintve minimális csökkenés észlelhető az elmúlt évben. Mára már minden intézményvezető tudja, hogy mely problémák észlelése esetén köteles jelzést küldeni. Valószínűsíthető, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők jelenléte az intézményekben, illetve a helyben megoldott problémák miatt csökkent a jelzések száma.

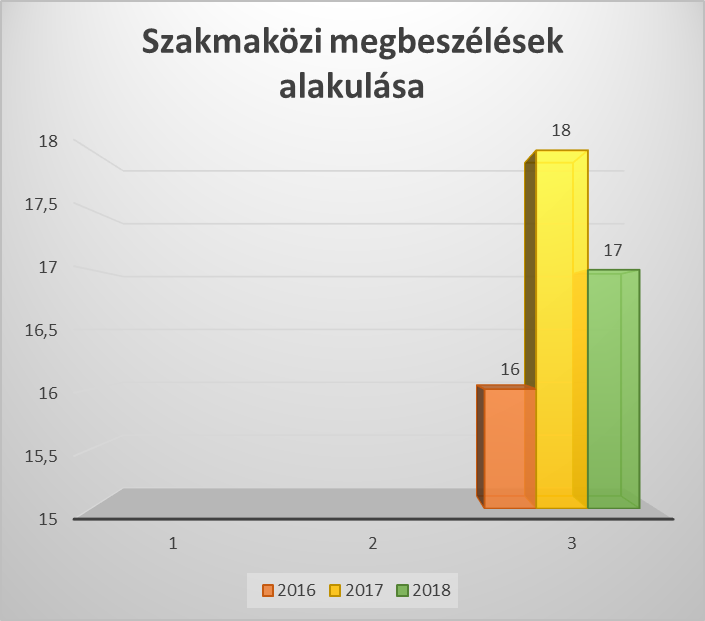
Sikerült tudatosítani a jelzőrendszeri tagok, hogy jelzőlapon jelezzenek, a jelzések időben érkeznek. Akik nem használják a jelzőlapot, ők a lakosok, akiktől továbbra is nagyrészt telefonon, vagy e-mailben érkezik bejelentés. Pozitív előrelépés, hogy egyre kevesebb az adathiányos jelzés.

Jelzések alakulása 2016-tól

|  |  |
| --- | --- |
| **JELZÉSEK ALAKULÁSA** | |
| **ÉV** | **Szám /db** |
| **2016** | **272** |
| **2017** | **385** |
| **2018** | **376** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jelzések alakulása problématípusok szerint | | | |
|  | 2016. év | 2017. év | 2018. év |
| Egészségkárosodás | 3 | 3 | 7 |
| Anyagi | 3 | 9 | 13 |
| Lelki-mentális | 6 | 17 | 8 |
| Elhanyagolás-veszélyeztetés | 7 | 37 | 44 |
| Gyermeknevelési | 18 | 20 | 3 |
| Életviteli | 10 | 26 | 16 |
| Bántalmazás | 40 | 45 | 23 |
| Magatartászavar, hiányzás | 76 | 99 | 76 |
| Magántanulói kérelem | 29 | 34 | 49 |
| Egyéb | 81 | 95 | 137 |
| Összesen | 273 | 385 | 376 |

**Szakmaközi megbeszélések alakulása az elmúlt években**



Az észlelő-és jelzőrendszer számos tagja, résztvevője számít a rendszeres találkozásokra, érdeklődően, aktívan vesznek részt a megbeszéléseken, témajavaslattal is élnek felénk.

2018-ban az alábbiak szerint tudtunk a jelzőrendszeri tagokkal szervezett formában találkozni

* bölcsőde vezetőkkel 1 alkalommal,
* óvoda vezetőkkel 2 alkalommal,
* iskolai védőnőkkel 1 alkalommal,
* területi védőnőkkel 2 alkalommal,
* gondozási központok vezetőivel 1 alkalommal,
* pedagógiai szakszolgálat munkatársaival 1 alkalommal
* tankerület vezetőjével és a kerületi iskolák igazgatóival 1 alkalommal,
* utazó gyógypedagógusokkal és fejlesztőkkel 3 alkalommal,
* II. kerületi gyámügyi osztály munkatársaival 1 alkalommal,
* a II. kerületben működő magán, egyházi és alapítványi gyermekintézmények

munkatársaival,

* a kerületben élő pszichiátriai betegeket ellátók képviselőivel 1 alkalommal,
* kerületi rendőrkapitányság munkatársaival 1 alkalommal,
* ellátási osztály munkatársaival 1 alkalommal,
* a II. kerületben működő gyermekotthonok vezetőivel, a TEGYESZ munkatársaival

és a gyermekjogi képviselővel 1 alkalommal.

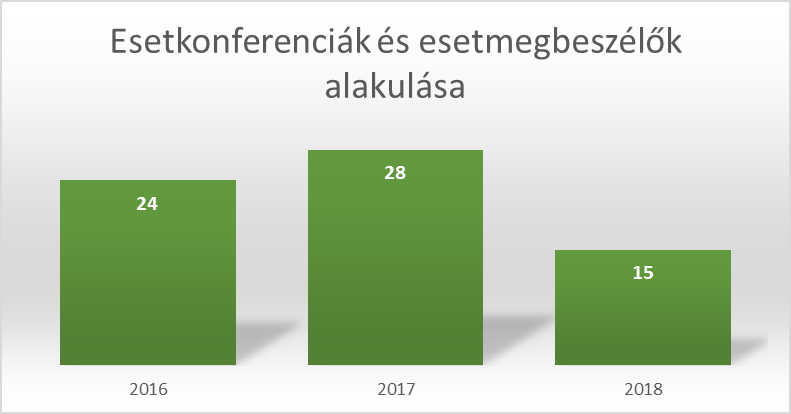
2018-ban az új, kötelezően ellátandó feladatunk (óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység) tartalmának bemutatására és az eddigi tapasztalataink megismertetésére helyeződött a hangsúly a szakmaközi megbeszéléseken.

A tankerület vezetőivel és a kerületi iskolák igazgatóival javult a kapcsolatunk, már nem érződik olyan nagymértékű bizalmatlanság az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységünk irányába. A magán és az egyházi fenntartású intézmények vezetői lényegesen kisebb aktivitással vettek részt a számukra rendezett találkozón és még többen nyílvánítják ki fenntartásaikat.

**Esetkonferencia – esetmegbeszélő csoport**

13 esetkonferenciát és 2 esetmegbeszélőt tartottunk a 2018-as évben. 12 esetkonferencián jelen volt esetmenedzser a gyermek helyzete miatt.

Általánosságban elmondható, hogy arányaiban a meghívottak többsége eljön és aktívan vesz részt a közös gondolkozásban, szerepvállalásban.



**Általános személyes segítő szolgáltatás, egyéni esetkezelés – szociális segítőmunka**

A családsegítő szolgáltatásban a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személlyel vagy családdal az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából egy közös megállapodáson – cselekvési terven – alapuló segítő munkafolyamatban működünk együtt.

A 2018-as évben 255 jelzés érkezett a Szolgálathoz, mely a tavalyi évhez képest némi csökkenést mutat /287/. Legmagasabb számban a köznevelési intézményektől érkeznek a jelzések /87/, elsősorban magántanulói státusz kérése okán /49/. A magántanulóság kapcsán elmondható, hogy főként az élsport és a zeneművészeti tanulmányok kapcsán kérik a szülők gyermekük magántanulóvá válását; és nem a beilleszkedési nehézségek okán. Szerencsére kerületünkben igen sok tehetséges fiatal él. Az oktatási intézmények emellett az iskolai hiányzások miatt jeleznek magas számban, azonban ezek a hiányzások csak kevés alkalommal érik el a kritikus 50 órát, amikor hatósági intézkedést kell kezdeményeznünk, 2018-ban 2 ilyen eset volt. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységnek köszönhetően legtöbbször a 10-20 óra közötti hiányzásokról küldenek értesítést az iskolák, így időben megelőzhető a lemorzsolódás a preventív munkának köszönhetően.

**Az ellátásban részesültek gazdasági aktivitás mutatói**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gazdasági aktivitás** | **2017. év**  **fő** | **2017. év**  **ebből nő/lány** | **2018. év**  **fő** | **2018. év**  **ebből nő/lány** |
| Foglalkoztatott | 201 | 116 | 91 | 49 |
| Munkanélküli | 39 | 24 | 5 | 3 |
| Inaktív | 150 | 106 | 119 | 66 |
| ebből: nyugdíjas | 44 | 39 | 4 | 4 |
| ebből: 15 éves vagy idősebb tanuló | 29 | 14 | 89 | 40 |
| Eltartott 0-14 éves korú gyermek | 162 | 71 | 19 | 11 |
| **összesen** | **553** | **317** | **234** | **129** |

A fenti táblázaton az együttműködési megállapodással végzett szociális segítő tevékenységben részesülők foglalkoztatási adatait a jelentős létszám csökkenés miatt, arányaiban szükséges vizsgálni. Ebben az esetben az látható, hogy a foglalkoztatottak aránya változatlan (2017-ben 36,3% 2018-ban 38,8%), csökkent a munkanélküliek aránya (2017-ben 7%, 2018-ban 2,1%) és nőtt az inaktívaké (2017-ben 27,3% 2018-ban 50,8%), melyben csökkent a nyugdíjasok aránya (2017-ben 29,1% 2018-ban 3,3%) és jelentősen nőtt a kamaszok részvételi aránya (2017-ben 19,2% 2018-ban 74,7%).

Az **iskolai végzettség** tekintetében, jelentős a felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkezők száma. A gyermekvédelmi problémák: családon belüli konfliktus, válási krízis, nevelési nehézségek sok esetben a magasan kvalifikált szülők családjában is jelen vannak. 2017-ben 24,2 %, 2018-ban 27,7 % volt az arányuk az ellátottak körében.

A **családi összetétel**t vizsgálva azt látjuk, hogy a problématípusoknak megfelelően a gyermekes családok a felülreprezentáltak és az egyedül élők, valamint a házastársi (élettársi) kapcsolatban élő gyermektelen párok száma és aránya csökkent: 2017-ben 56,8%, 2018-ban 81.8% a gyermeket nevelő családok aránya, az egyedül élő és a házastársi (élettársi) kapcsolatban élő gyermektelen párok 2017-ben 37,2%-ot, míg 2018-ban csupán 10%-ot képviseltek az ellátottak körében.

**Probléma típusok**

Az előző évi adatokkal nem hasonlítható össze, mert 2018-ról a családok vonatkozásában kérte a KSH az adatszolgáltatást, míg korábban személyekre bontva kategorizáltuk a problématípusokat.

Az azonban elmondható, hogy az anyagi problémák elenyésző számban jelentek meg 2018-ban, legnagyobb számban a családi problémák okán kellett segítséget nyújtanunk.

A problématípusokat tekintve a családi-kapcsolati konfliktus a vezető ok a szolgálattal való együttműködés során. A jelzett probléma tartalmát tekintve szülői elidegenítés, elhanyagolás, veszélyeztetés jelenik meg legfőképp. Az esetek többségében a feltáró munka során kiderül, hogy a probléma a szülők közötti kapcsoltra vezethető vissza, ahol az egyik szülő a másik szülő érdekkörében határozza meg a probléma okát. Ezekben az esetekben az érdemi előrelépést hozó egyéni belátást és felelősségvállalást ritkán tapasztaljuk; a hárítás, hibáztatás, manipuláció az a szülői magatartás, ami a segített családok felnőtt tagjait inkább jellemzi. Ez a negatív attitűd tovább erősödik az által, ha az eljárások – a fellebbezések miatt – elhúzódnak. Így fennáll a veszélye annak, hogy a segítő munka kiüresedik, a családok rossz tapasztalatot szereznek a beavatkozásunk, segítségünk hatékonyságát illetően.

Amennyiben a családsegítő úgy ítéli meg, hogy a segítő tevékenység a bevont szolgáltatásokkal együtt sem eredményes, a gyermek/ek/ veszélyeztetettsége nem csökkent, vagy helyzetük súlyosbodott, valamint a családtagok együttműködési készségét, a saját eszközeivel növelni nem tudja, ezt jelzi a család-és gyermekjóléti központ felé. Továbbiakban kezdeményezi esetkonferencia összehívását, ahol a szakemberek megtárgyalják, hogy szükség van-e hatósági intézkedésre. Ha ezen feltáró munka alapján hatósági intézkedés szükségessége merül fel, a szolgálat szakmai egység védelembe vételi eljárást kezdeményez a központ szakmai egység felé. A javaslatot a család-és gyermekjóléti központ szakmai egység teszi meg az illetékes gyámügyi osztály felé. Míg a 2016, 2017-es évben összesen egy jogerős védelembe vételi határozat született, 2018-ban már 13 család ügyében vált véglegessé a döntés, így ezen esetek gondozását a központ szakmai egység látja el a továbbiakban. 7 esetben várjuk még a gyámügyi osztály végzését.

Ideiglenes hatályú elhelyezést 2 esetben közvetlenül javasoltunk a gyámügyi osztály felé. Az egyik esetben egy 12 éves gyermek ügyében kellett meghoznunk ezt a döntést, az esetkonferencián született megállapodás alapján. Ezen javaslatunkra választ nem kaptunk, a gyámügyi osztály védelembe vételi eljárás keretén belül foglalkozik az üggyel.

A másik esetben lakossági bejelentés kapcsán az ügyeletes kollégák 4 kiskorú gyermeket és szüleiket keresték fel egy elhagyatott ingatlanban. A 4 kiskorú először az intézményünkkel ellátási szerződésben álló gyermekek átmeneti otthonába került, majd a család elégtelen lakáskörülményei miatt pár napon belül nevelőszülőkhöz. A szakmai csoport nem tartotta megfelelő döntésnek azt, hogy a legkisebb gyermek másik családhoz került, mint a testvérei.

A krízishelyzetben hozzánk fordulókat minden esetben sikerült rövid időn belül elhelyeznünk, köszönhetően elsősorban az ellátási szerződéseinknek. Egy fiatal édesanyát és gyermekét is pár napig a gyermekek átmeneti otthona fogadta be, majd később anyaotthonban nyert elhelyezést. Egy bántalmazott, terhes kismama az OKIT segítségével került védett otthonba. Egy több éve alapellátás keretén belül segített családunk került lakhatási krízisbe, ők felvételt nyertek Erdőkertesre a családok átmeneti otthonába. A Jó Pásztor Anyaotthonban decemberig volt családunk.

Azokban az esetekben, amikor a probléma megoldásához más szolgáltatás igénybevétele is szükséges, további szakembereket keresünk meg. A családon belüli működési zavarok elhárítása érdekében a családsegítők leggyakrabban a központ szakmai egységének speciális szolgáltatásait tudják megajánlani: pszichológiai tanácsadást, pár-és családterápiát, családkonzultációt, korrepetálást, gyermek pszichológiai tanácsadást, óvodai és iskolai szociális segítőkkel való konzultációt, jogi tanácsadást, mediációt, autogén tréninget; valamint az Erő(d)tér szolgáltatásait/programjait, iletve több esetben a napközbeni gyermekfelügyelet szolgáltatást.

Ezen kívül a probléma függvényében külső partnereink segítségére is számíthatunk, mely kapcsolatok a szakmaközi megbeszéléseknek köszönhetően aktívabb együttműködésekké váltak. Az év során szorosabb együttműködést sikerült kialakítani a karitatív, civil szervezetekkel; a kerületi Karitász képviselőivel, a Vöröskereszt, illetve a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival. Több esetben problémafókuszú, támogató együttműködés valósult meg.

Az egészségügy területén a háziorvosok asszisztensei illetve a Szent János Kórház szociális munkásai voltak segítségünkre, a leterheltségük ellenére is mindig készségesen fogadták megkereséseinket. A MENTA Mentálhigiénés Központ és a kerületi közösségi pszichiátriai ellátás dolgozóival hatékonyan tudunk együttműködni, de a jövőben a szigorított adatvédelmi szabályozás miatt jogharmonizáció lesz szükséges az egészségügyi és a szociális területet érintően.

Az Ellátási Osztály és a Gyámügyi Osztály kollégáival létrejött találkozó célja volt, hogy a régi és az új kollégák személyesen megismerjék egymást, tisztázzuk újra kompetencia –határainkat, félreértéseinket; hiszen igénybe vevőink döntő többségénél ezzel a két Osztállyal működünk együtt a leggyakrabban és a legszorosabban. A kerület Gondozási Központjaival továbbra is gördülékenyen tudunk együtt dolgozni.

Az elvált/ különélő, más kerületben tartózkodó szülők miatt egyre többször fordul elő, hogy a többi család-és gyermekjóléti szolgálattal /főleg a szomszédos kerületekkel/ együtt, „kiterjesztve”végezzük segítő tevékenységünket, mely új/izgalmas feladat elé állítja a munkatársainkat.

A 2018. október 25-én megtartott szakmaközi megbeszélésen elhangzottak alapján munkacsoportot alakítottunk a pedagógiai szakszolgálat munkatársaival. Célunk egy protokoll kidolgozása,  a hatékonyabb együttműködés érdekében. Az 5 fős munkacsoport rendszeresen találkozik, a protokoll kidolgozása 2019 tavaszára várható.

Az esetvezetés időtartamának átlaga csökkenést mutat, melynek legfőbb oka a védelembe vételi eljárások véglegessé válása. Így többségében egy, másfél évig tart a leghosszabb gondozási folyamat is. Amennyiben együttműködő az igénybe vevő és hatékonyan lehet a problémát kezelni, akkor akár 3-4 hónap alatt lezárható az eset. A tanácsadásban részesülőkkel havonta egyszer találkozik a családsegítő, ilyenkor nem indokolt több kapcsolatfelvétel a segítő munka folyamán.

A szociális segítő tevékenység során többféle probléma/elakadás is felszínre kerülhet. A családsegítők tapasztalata alapján jellemzően az általuk megállapított fő probléma nagy többségében megegyezik az észlelő-és jelzőrendszer tagjai által jelzett, illetve a kliensek által hozott problémával. Kivételt képeznek azok az esetek, ahol a válófélben lévő, vagy már elvált szülők közötti konfliktus miatt érkezik jelzés. Ilyenkor két „olvasatban” tárul fel a kezelendő probléma; jellemző, hogy a különélő szülő eljárásokkal akarja „büntetni” a gyermeket gondozó szülőt, vagy megkísérli manipulálni az általunk gyűjtött információkat, hogy ezeket később úgy adja be az illetékes bíróságra, mintha intézményünk ténymegállapítása lenne.

Esetlezárásra véglegessé vált védelembe vételi határozat kapcsán került sor, ilyenkor az eset átadásra kerül a központ szakmai egységnek. A többi esetlezárás illetékesség hiánya, sikeres esetkezelés, vagy nem tártunk fel gyermekvédelmi problémát, vagy az igénybe vevő halála miatt történt.

**Speciális szolgáltatások**

A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatás integrációja megkívánja a szolgálatok családsegítő munkatársaitól, hogy bármilyen típusú esettel magas szakmai hozzáértéssel tudjanak foglalkozni. Ez azonban véleményünk szerint, egy hosszabb tanulási folyamat, ezért az ellátás színvonalának megőrzése érdekében, a Szt.. 64.§. (4) bekezdés e) pontjában leírt tevékenységek nyújtásában megtartottuk munkatársaink specializálódását. Így a családsegítő kollégák között továbbra is van egy-egy fő, akik elsődlegesen a munkavállalási, ill. a hátralékkezelési tanácsadást végzik.

**Munkavállalási tanácsadás - elhelyezkedési esélyjavítás**

Az elmúlt években a munkavállalási tanácsadásban részesülők száma folyamatosan csökken; 2017-ben 43 fő álláskeresővel foglalkoztunk, míg 2018-ban ez a szám 18 fő.

A helyi rendelet szerinti keresetpótló támogatásban részesülők száma azonban lassú növekedést mutat. 2016-ban **3** fő, 2017-ben **7** fő, 2018-ban már **10** fő részesült ebben az ellátási formában. Számukra a helyi rendelet előírásai szerint kötelező az együttműködés Intézményünkkel.

Az elmúlt év során is segítséget nyújtottunk azon foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő ügyfeleink számára, akiknek igazolniuk kellett a 30 napos munkaviszonyukat/önkéntes szerződéses jogviszonyukat a Kormányhivatal felé. Önkénteseket fogadó szervezetekhez, intézményekhez való delegálásban kértek és kapták meg a segítségünket. A sikeres esetkezelés érdekében folyamatosan tartjuk a kapcsolatot az intézményekkel.

Több mint két éve együttműködési megállapodás keretén belül dolgozunk együtt a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ által működtetett **"Állás-Les" Munkaközvetítő Irodá**val. Ennek keretében álláskereső ügyfeleink elhelyezkedésében, kiközvetítésében közvetlenül segítenek, aktuális álláslistát küldenek kéthetente. Tapasztalatainkat, jól bevált módszereinket, a friss információkat szakmai műhelyek alkalmával megosztjuk egymással; illetve **Foglalkoztatási Hálózati Hírlevél** formájában is megkapjuk a fontos tudnivalókat, valamint facebook alkalmazás keretében is. Sikeres együttműködés alakult ki a résztvevő kerületek munkatársai és az Iroda között.

**Hátralékkezelési tanácsadás**

Továbbra is csökkenést mutat az önkormányzati hátralékkezelési támogatásban részesülők száma. A csökkenés annak is tulajdonítható, hogy a szolgáltatást igénybe vevők magasabb jövedelemmel rendelkeznek a szociális igazgatásról és az egyes szociális és gyermekjóléti ellátások szóló 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendeletben (továbbiakban: R.) előírt összegnél, így nem jogosultak a támogatásra. Ezekben az esetekben, ha víz-csatorna vagy szemétszállítási díj elmaradásáról van szó, akkor a Hálózat Alapítvány segítségét tudjuk igénybe venni. A villany-, gáz- és közös költség tartozásokat eseti, illetve bizottsági támogatásokkal tudtuk csökkenteni. Bár a 2018-as évben próbáltuk több fórumon népszerűsíteni a szolgáltatást, az új igénybe vevők száma nem érte el az általunk vártat.

2018-ban **35** család jelentkezett az intézményben a közüzemi hátralékaik rendezése céljából. 7 esetben az igénybe vevő megkapta az önkormányzati támogatást a tartozások rendezésére. 11 esetben a Hálózat Alapítvány hátralékkiegyenlítő támogatásával tudta kiegyenlíteni az adósságot a család. 6 főnek részletfizetési lehetőséget kértünk a szolgáltatóktól, illetve eseti létfenntartási és bizottsági támogatással kezeltük a tartozásokat. Forgalmunk (esetkezelések száma) **395** volt.

Az előgondozás ideje alatt a találkozások havi 1-2 alkalommal történtek, a részletek törlesztésénél és az utógondozás ideje alatt elég volt az egyszeri találkozás. Volt olyan igénybe vevő, aki mindkét támogatásban/ alapítványi, önkormányzati/ részesült és ezekkel a támogatásokkal sikerült az eladósodást megszüntetni. Az év folyamán a 35 esetből 11 eset zárult le sikeresen. Előfordult a lezárult esetek kapcsán, hogy a szolgáltatást igénybe vevők még további segítségre szorultak, így még 2-3 alkalommal megjelentek, és egyszeri esetként kerültek a nyilvántartásba.

A hátralékkezelési szolgáltatás részeként nyújtott pénzbeli támogatás összegeit az alábbi táblázat tartalmazza. Külön kerültek feltüntetésre a Hálózat Alapítvány és az önkormányzat támogatásai, valamint a támogatáshoz kapcsolódó önrészek, támogatás nélküli önrészek, végül a létfenntartási támogatásban részesülő családok adatai.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| ***Hátralékkezelési támogatások és önrészek*** | 2017. év | 2018. év |
|  | összeg: Ft | összeg: Ft |
| Hálózat Alapítvány támogatása (8 család) | 1 281 549 |  |
| Hálózat Alapítvány támogatása (11 család) |  | 1 111 932 |
| Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- (27 család) | 1 789 444 |  |
| Hátralékkezelési támogatás -önkorm.i- ( 7 család) |  | 364 255 |
| Önrész (8 család) Hálózat | 209 587 |  |
| Önrész (11 család) Hálózat |  | 734 981 |
| Önrész (27 család) Önkormányzat | 832 484 |  |
| Önrész (7 család) Önkormányzat |  | 188 433 |
| Létfenntartási támogatás hátralékra (9 család) | 475 000 |  |
| Létfenntartási támogatás hátralékra (6 család) |  | 433 694 |
|  |  |  |
| ***Összesen*** | ***4 588 064*** | ***2 833 295*** |

A hátralékkezelési szolgáltatással igénybe vehető támogatások köre nem változott 2017-hez képest. Az önkormányzati hátralékkezelési támogatás és a Hálózat Alapítvány támogatásai is önrész vállalása mellett igényelhetők.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Hátralékrendezés eszközei és összege*** | 2017. év  összeg: Ft | 2018. év  összeg: Ft |
| Hátralékkezelési támogatás | 1 789 444 | 364 255 |
| Önerő (önkormányzathoz és alapítványhoz összesen) | 1 042 071 | 923 414 |
| Hálózat Alapítvány támogatása | 1 281 549 | 1 111 932 |
| Létfenntartási támogatás | 475 000 | 433 694 |
|  |  |  |
| ***Összesen*** | **4 588 064** | **2 833 295** |

A hátralékok szolgáltatók szerinti megoszlását az utolsó táblázat tartalmazza.

Az összes hátralék összege több mint 2 millió forinttal nőtt a 2017-es évhez képest.

A tartozások közül továbbra is a víz- csatorna-szemét, illetve a közös költség

hátralékok összege a legnagyobb a két évet összehasonlítva, így az igénybe vevők többsége

ezek rendezésében kéri a segítségünket.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Tartozások szolgáltatók szerint*** | 2017. év  összeg: Ft | 2018. év  összeg: Ft |
| Elmű | 556 878 | 176 687 |
| Lakbér | 1 133 894 | 3 926 584 |
| Közös költség | 3 855 417 | 2 091 861 |
| Gáz | 1 207 701 | 313 161 |
| Fűtés | 40 140 | 422 000 |
| Víz-csatorna, szemét | 2 404 269 | 4 462 251 |
|  |  |  |
| ***Összesen*** | **9 198 299** | **11 392 544** |

**Szociális munka csoportokkal**

**„Játék lendületbe hoz”:** - a tréning az aktív időskort segítő programok sorába a játékélmény megtapasztalása révén illeszkedik be, az alábbi témákat is érintve: érzékszervek működését fejlesztő játékok, gondolkodást és kreativitást-, memóriát és koncentrációt fejlesztő játékok.

A III. számú Gondozási Központ vezetője és munkatársai örömmel adtak lehetőséget, sok segítséget és helyszínt a csoportalkalmak lebonyolításához és a résztvevők részéről nagyon pozitív visszajelzéseket kapunk. A 2018-as év I. és II. negyedévében a tréning összes **7** alkalmát sikerült megtartani, és visszahívást kaptunk a nyári szünetet követően ismételt tréning megtartására. 2018. szeptember-december hónapban a második tréningturnusból **3** alkalmat szerveztünk meg.

**Családi táboraink**

A Család és Gyermekjóléti Központ pályázatot nyújtott be az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságának 2018. évre kiírt II. kerületben élő lakosok számára biztosított szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátásokhoz kapcsolódó programok támogatására. A pályázatban egy családi tábort terveztünk, családi csoport, közösség számára:

A hagyományőrző tábort már 7. alkalommal tudtuk megvalósítani a szociálisan rászorult családoknak, és a több éve anyagi nehézségekkel küzdő lakosoknak, akikről tudjuk, hogy nincs lehetőségük önerőből eljutni a „Magyar tengerhez” (és talán még nem is voltak).

Az önkormányzat balatonfenyvesi ifjúsági táborában sikerült elhelyezést nyerni június 11-16. között. A hét család, az egyedül élő halmozottan sérült fiatalember a gyermekfelügyelővel (27 fő- 17 gyermek, 10 felnőtt, 3 kísérő) felhőtlen nyaraláson vett részt a csodálatos környezetnek, a pazar ellátásnak, a változatos programoknak köszönhetően.

Táborunk célja volt, hogy a résztvevő családok kikapcsolódjanak, pihenjenek, közös élményt éljenek meg a családtagjaikkal, kiszakadjanak a napi gondokkal terhes világukból. Ebben segített a „szépség nap” (kozmetikus tanácsadásával); a gyermekek táncestje; a horgászverseny; a gyerekeknek szervezett tréfás sorverseny; a fonyódi vásár. Sajnos az időjárás csak az első két napban volt kegyes hozzánk, ezt a két napot tudtuk strandolással tölteni. A hatalmas szél és a zuhogó eső miatt előbb kellett befejeznünk a nyaralást, mert a gyermekek ruhái eláztak és a zord idő miatt nem száradtak. Hazaérkezve mindenki elégedetten búcsúzott el. A nagy sikerre való tekintettel a tábort 2019 nyarán is szeretnénk megszervezni a rászoruló családoknak.

#### 3.2. Család-és Gyermekjóléti Központ

A központ szakmai egysége a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett családok/gyermekek eseteivel foglalkozik, valamint a kötelezően ellátandó speciális szolgáltatásokat biztosítja. A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó tevékenységek, mint a védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása, a családjából kiemelt gyermekek családjába történő visszahelyezése a szociális segítő munka koordinálásával, szervezésével és végzésével valósul meg. Ezt a tervezett, komplex tevékenységet az esetmenedzserek látják el. Cél a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megszüntetése. Az esetmenedzserek a veszélyeztetettséget okozó probléma függvényében a védelembe vételi javaslatban pszichológus, nevelési tanácsadó, gyermekpszichiátriai ellátás, pszichiátriai és mentálhigiénés gondozó, elterelés, fejlesztés, jogász, családterápia, mediáció igénybe vételére tesznek javaslatot. Lehetőség van még, többek között munkavállalási tanácsadás, hátralékkezelés, napközbeni gyermekfelügyelet igénybe vételére, vagy átmeneti gondozást biztosító intézménybe történő delegálásra az érintett gyermekek és családjuk vonatkozásában.

A segítő folyamatba bevont szakemberek elsősorban központunk szolgáltatásaihoz köthetők. Amennyiben a szükséges máshol elérhető szolgáltatásokhoz delegáljuk az érintett családokat, gyermekeket. Központunkban családterapeuták, mediátorok, pszichológusok, mentálhigiénés kolléga, jogászok, fejlesztőpedagógus, óvodai és iskolai szociális segítők, utcai szociális munkások segítik a gondozási tervben foglaltak megvalósulását.

Az esetmenedzser hatósági intézkedéshez kapcsolódóan javaslatot tesz a gyermek védelembe vételére, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, szükség esetén egyéb gyermekvédelmi gondoskodást igénylő kérdésben, pl. kapcsolattartás szabályozása, családba fogadás. Felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

A hatósági intézkedéshez kapcsolódó szociális segítő tevékenység során az esetmenedzserek igyekeznek jó munkakapcsolatot kialakítani a II. kerületi gyámügyi osztállyal, továbbá a pártfogó felügyelővel, gyermekjogi képviselővel.

Speciális gyermekjóléti szolgáltatásaink a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (készenléti telefon), a kapcsolattartási ügyeletet, az utcai szociális munka, az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítása, illetve kórházi szociális munka. E mellett mentálhigiénés csoportunk szakemberei a családi konfliktusok megoldásához - különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák - nyújtanak segítséget. Ezek a szolgáltatások mentálhigiénés problémák, életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében szintén igénybe vehetők. Így pszichológusi tanácsadást, a családterápia/családi konzultációt, mediáció/közvetítői eljárást, autogén tréninget, különböző prevenciós programokat biztosítunk az igénybe vevők részére.

Az esetmenedzselés során felmerülő hiányzó ellátás/szolgáltatás továbbra is elsősorban a gyermekpszichiátriai ellátás.

**Gyermekvédelmi gondoskodáshoz tartozó esetmenedzseri feladatok**

Az intézményi munkamegosztás szerint a hatósági intézkedésekkel érintett ügyekkel három esetmenedzser foglalkozik. Az esetmenedzserek a védelembe, illetve nevelésbe vett, az ideiglenesen elhelyezett gyermekek esetében szociális segítő munkát is végeznek, szerveznek és koordinálnak. A veszélyeztetettség mértékének vizsgálatát, a probléma feltárását a belső munkamegosztás alapján, a szolgálat szakmai egysége végzi. Amennyiben a feltáró munka alapján hatósági intézkedés szükségessége merül fel, a szolgálat szakmai egysége védelembe vételi kezdeményezést tesz a központ szakmai egysége felé. Minden esetben törekszik a két szakmai egység arra, hogy sor kerüljön esetkonferencia összehívására. Az esetkonferencia szervezését és annak moderálását általában a jelzőrendszeri tanácsadó végzi. A szervezéskor nehézséget okoz a rendelkezésre álló idő rövidsége, a szűkös határidő. Az egész folyamat szoros együttműködést igényel a két szakmai egység között.

A legtöbb esetben, amikor a szolgáltnál felmerül a védelembe vétel szükségessége, az esetmenedzserek a folyamat kezdetétől intenzíven részt vesznek a munkában. Az esetmenedzser a szolgálat kezdeményezését követően elkészíti a javaslatot (ld. Gyvt. 40/A. § (2) b) pontja és a Nmr. 28. § alapján a gyermek védelembe vételére, megelőző pártfogására, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, családba fogadására), majd továbbítja a gyámügyi osztály részére. A védelembe vétel véglegessé válását követően a kijelölt esetmenedzser végzi a szociális segítő munkát, a gondozási tervben leírtak teljesülésének segítését, ill. megvalósulását.

Azokban az esetekben, amikor hatósági kezdeményezésre (pl. szabálysértés, bűncselekmény) indul a védelembe vételi eljárás, azonnal az esetmenedzseré lesz az ügy. Ő tárja fel az esetet és tesz javaslatot a szükséges intézkedésre. Az esetmenedzser javaslatot készít ideiglenes hatályú elhelyezéskor, nevelésbe vételkor, családba fogadás során, ill. ezek felülvizsgálatakor.

Továbbra is nehézséget jelent a védelembe vételi, felülvizsgálati eljárások elhúzódása. Szakértői vizsgálat, illetve fellebbezés esetén még tovább halasztódik az eljárás. A hosszú eljárásnak a következménye, hogy a hatósági intézkedésre tett javaslat súlytalanná válik, a veszélyeztetett gyermek(ek) nem kap segítséget, ha a szülő a határozat véglegessé válásáig nem akar együttműködni. Ezekben az esetekben nehéz érdemi segítséget nyújtani, eredményt elérni.

**2018-ban az esetek eloszlása a következők szerint alakult:**

**Védelembe vett gyerekek száma 32 (24 család) volt**. Ebből **8** gyermek (**6** család) védelembe vételére nem központunk tett javaslatot. Ők illetékesség változás miatt kerültek központunkhoz. Közülük **5** család (**7** gyermek) még ebben az évben kerületünkből is elköltözött. Két család esetében életviteli problémák, többszöri lakóhelyváltás volt ez egyik fő veszélyeztető tényező, ami miatt a gyermekek védelemben voltak. A másik három család esetében a külön élő szülők konfliktusa miatt a kamaszkorú gyerekek vándoroltak egyik szülőtől a másikig. Esetükben lojalitásválság, érzelmi bántalmazás, ellennevelés volt az elsődleges probléma, ami szomatikus tüneteket is okozott a gyermekeknél. 2018-ban két gyermek (**2** család) védelembe vétele eredményesség miatt megszűnt. Sajnálatos módon van olyan védelembe vett gyermek, akinek felülvizsgálati javaslatunk ellenére sem született még határozat (még folyik az eljárás), pedig már a második felülvizsgálat lenne esedékes. Kerületünkben jellemzően – néhány kivételtől eltekintve – az elsődleges problémát a gyermekek bevonása jelenti a családi konfliktusokba, a szülők közötti csatározásokba. Előfordul, hogy a szülők szeretnék a gyermeket a másik fél ellen hangolni, a gyermek eszközzé válik egymás életének megnehezítésében. Legtöbbször a háttérben mentális problémák, vagy éppen anyagi viták húzódnak meg. Ebben a helyzetben a gyermekek érzelmileg sérülnek, hiszen ők mindkét szülőt szeretik, mindkettőhöz ragaszkodnak. Egy esetben szexuális abúzus gyanúja is felmerült, a védelembe vétel mellett rendőrségi eljárás is folyt. Ez utóbbinak a kimeneteléről nincs információnk, mivel időközben a gyermek és az édesanya, illetve a testvére másik kerültbe költözött. Előfordult még a gyermek fizikai, lelki bántalmazása, életviteli probléma, szülői elhanyagolás, tankötelezettség elmulasztása, pszichés probléma, a szülő szenvedélybetegsége (alkoholizmus), kamaszkori krízis, nevelési problémák.

2018-ban gyermekek **védelembe vételére 29 gyermek esetében (21 család) tettünk javaslatot.** Közülük **4** család (**8** gyermek) időközben elköltözött. Az eljárás még **10** gyermek (**8** család) esetében tart.

**50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás 3 gyermeket (2 család) érintett.** Az elmúlt évekhez hasonlóan az ilyen esetek száma továbbra is alacsony.

Az esetmenedzseri munka során kisebb **szabálysértést elkövetők** is a látókörünkbe kerülnek. Általában a gyámhivatal megkeresése alapján indul az eljárás. Ilyenkor minden esetben felmerül a megelőző pártfogás szükségességének kérdése is. 2018-ban **17** gyermek esetében **(15** család) olyan szabálysértéshez, illetve kockázat értékeléshez kapcsolódó megkeresés érkezett központunkhoz, ahol nem javasoltuk a védelembe vételt. Védelembe vételt és megelőző pártfogás elrendelését **két** gyermek (**2** család) esetében javasoltunk. Itt mindkét esetben garázdaság, verekedés, csoportos elkövetésről volt szó. Azokban az esetekben, ahol nem javasoltuk hatósági intézkedés elrendelését a feltáró folyamat során nem derült fény olyan okra, ami megalapozta volna az ilyen jellegű döntést. Ezek a kamaszkorú gyerekek jó családi háttérrel rendelkező fiatalok voltak, akik felelőtlenül cselekedtek, nem gondoltak tettük súlyára. Szerepet játszott a kortárscsoport befolyása, a közös „balhézás” megélése. Legtöbbször egyszeri botlásról, meggondolatlanságból elkövetett szabálysértésről volt szó. Olyan is előfordult, hogy már megtörténtek azok a lépések, melyek szükségesek voltak, pl. elterelés. Az elmúlt évek tapasztalatai is azt mutatják, hogy ezek a gyerekek nem követnek el újabb szabálysértést, nem kerülnek újra a látókörünkbe. A szabálysértési eljárások okai jegyellenőrrel való vita, falfirka, kis értékre elkövetett lopás gyanúja, drogfogyasztás (marihuánás cigaretta) voltak. A hatósági intézkedés szükségességének kérdését minden esetben egyeztetjük a megelőző pártfogóval.

**2018-ban 23 nevelésbe vett gyermek (11 család) tartozott a központ szakmai egységéhez.** Ezeknek az eseteknek is részét képezte a szociális segítő tevékenység. Nevelésbe vétel elrendelésére központunk nem tett javaslatot. 2018-ban központunk ellátási területére **2** család (8 gyermek) is költözött, akiknek a gyermekeik szakellátásban vannak. Egy fiatal nevelésbe vétele megszűnt nagykorúvá válása miatt. A nevelésbe vett gyermekek esetében a felülvizsgálatokra elkészítettük a gyámhivatal által kért javaslatokat **5** esetben **10** gyermek vonatkozásában.

**2018-ban ideiglenes hatályú elhelyezett gyermek 9 volt (4 család).** Közülük egy gyermek esetében a javaslatot 2017-ben tettük, azonban az eljárás elhúzódása miatt az ügy 2018-ra is áthúzódott. A többi esetben nem központunk volt az, aki az eljárást elindította. Az ideiglenes hatályú elhelyezés indoka bántalmazás (fizikai, lelki), elhanyagolás, helytelen életvezetés, elégtelen lakáskörülmények, szenvedélybetegség volt.

**Családba fogadásra egy esetben tettünk javaslatot, esetmenedzseri tevékenységet 3 családba fogadott gyermek esetében végeztünk összesen.**

A **1. sz.** táblázat és az **1. sz.** ábra a 2018-ban hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek számát mutatja.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. sz. táblázat -** Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek szám száma 2018-ban (korcsoport szerint) Nem halmozott adat! | | | | | | |
|  | Védelembe vett (fő) | Ideiglenes hatállyal elhelyezett (fő) | Nevelésbe vett (fő) | Utógondozás,  szakellátásból kikerült (fő) | **Összesen (fő)** | Ebből lány (fő) |
| **Összes érintett száma (fő)** | **32** | **9** | **23** |  | **64** | **31** |
| 0-2 | 4 |  |  |  | 4 | 2 |
| 3- 5 | 2 | 2 | 5 |  | 9 | 4 |
| 6 -13 | 16 | 5 | 16 |  | 37 | 17 |
| 14 -17 | 10 | 2 | 2 |  | 14 | 8 |
| **Ebből lány (fő)** | **17** | **6** | **8** |  | **31** |  |

Hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak közül hátrányos helyzetű **5** gyermek, halmozottan hátrányos helyzetű **29** gyermek volt.

A **2. sz.** ábra a 2016-tól bekövetkező struktúraváltást követő évek összehasonlító adatait mutatja (2016., 2017., 2018.). Az ábrán az látható, hogy a gondozási tevékenység során az esetszámokban csekély növekedés mutatkozott a hatósági intézkedéssel érintettek számában.

A védelembe vettek számának növekedéséhez az is hozzájárult, mint az a fentiekben már említésre került, hogy több védelembe vett gyermek csak átmenetileg tartózkodott a kerületünkben. Az ideiglenes hatállyal elhelyezett és a nevelésbe vett gyermekek számában nem mutatkozott jelentős eltérés a vizsgált években. Összességében azonban az látszik, hogy az évek során hasonló esetszámmal dolgoznak az esetmenedzserek.

A Központ szakmai egységéhez gyermekbántalmazással, elhanyagolással kapcsolatos esetek is érkeztek (ld. **2. sz.** táblázat).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. sz. táblázat** (**2018.** )  A központnálellátott bántalmazott és elhanyagolt gyermek adatai | | A bántalmazott kiskorúak  száma (fő) | | | Az elhanyagolt  kiskorúak  száma (fő) | |
| Családon belül |  | fizikai | lelki | szexuális | fizikai | lelki |
| szülő által | 8 | 30 | 1 | 5 | 12 |
| testvér által |  |  |  |  |  |
| egyéb rokon, hozzátartozó által |  |  |  |  |  |
| **összesen (fő)** | **8** | **30** | **1** | **5** | **12** |
| ebből szolgálat továbbította | 3 | 12 | 1 | 3 | 4 |
| ebből lány (fő) | 5 | 12 | 1 | 4 | 9 |
| Családon kívül | gyermek által |  |  |  |  | |
| felnőtt által |  |  |  |
| intézmény munkatársa által |  |  |  |
| **összesen (fő)** |  |  |  |
| ebből leány (fő) |  |  |  |
| **összesen (fő)** | **8** | **30** | **1** |

Tapasztalataink alapján a gyermek fizikai bántalmazását a szülők indulatkezelési problémái és nevelési hiányosságai okozzák. Sajnálatos módon gyakori problématípus a lelki bántalmazás, mivel a szülők gyakran vonják be csatározásaikba gyermekeiket, illetve próbálják maguk mellé állítani, lojalitásválságot okozva.

Elhanyagolás szintén előfordult, amikor is a szülő rendszeresen elmulasztja a gyermek alapvető szükségleteinek kielégítését (pl. egészség, oktatás, érzelmi fejlődés, táplálkozás, lakhatás és biztonságos körülmények).

A szülői elhanyagolás megjelenési formái közül egyaránt találkoztunk érzelmi és fizikai elhanyagolással. Fizikai elhanyagolás a szülők mentális, életvezetési problémáiból is adódtak.

A gyermekek magatartásában jelentkező tünetek sok esetben az érzelmi elhanyagolás következményei. A gyermekek részéről tapasztalt negatív viselkedési formák olyan tünetek, melyek mindig valamilyen diszfunkcionális működésre utalnak.

Tapasztalataink szerint az ilyen esetekben a szülők és a gyermek közötti kapcsolat sérült, a szülő részéről érzelmi elhanyagolás történik. Bántalmazással kapcsolatos jelzések általában a szolgálat szakmai egységéhez érkeznek, ahol a feltáró munkát követően, amennyiben bebizonyosodott a súlyos veszélyeztetés, védelembe vételi javaslat készült.

A **3. sz.** ábra azoknak a kiskorúaknak a számát mutatja, akik hatósági intézkedésben (javasolt és jogerős) érintettek. A **4. sz.** ábrapedig hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységek számát jelöli. Mindkét ábrán (**3. sz.** és **4.** **sz**. ábra) jól látható, hogy 2018-ban is a nevelésbe vett gyermekekhez fűződő felülvizsgálatok száma alacsony volt, a korábbi évekhez hasonlóan. Ennek pontos okairól nincs információ, vélhetően itt is az eljárások elhúzódása lehet az ok.

Központunk munkamegosztása szerint, a védelembe vett gyermekek esetében a **szociális segítő tevékenységet** az esetmenedzserek nyújtják. Ez a feladatellátás a kimutatásban a fogalom használat szabályait figyelembe véve, mint tevékenység az egyéb kategóriában jelenhet meg. Így az esetmenedzserek tevékenységét, ami a hatósági intézkedésekhez kapcsolódik az egyéb esetmenedzseri feladatokkal összefüggő kategória (**4. sz.** ábra) mutatja. Továbbá a javaslatok készítése szintén, elsősorban a szabálysértést elkövetők esetének felderítése, mint **egyéb esetmenedzseri** tevékenység jelenik meg.

#### Család-és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai

A központ által biztosított speciális szolgáltatások igénybevétele folyamatos.

2018-ban az igénybe vevői létszám emelkedett, ennek oka az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosításának kötelező bevezetése szeptember 1-től. Miután az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezető szakasza lezárult és a tényleges feladatellátás teljes mértékben elindul, várhatóan az ellátottak számában további növekedés lesz. 2016-ban **1438** fő részéről történt igénybevétel, 2017-ben **1404** fő, 2018**-**ban pedig **1596** fő számára biztosítottuk a szolgáltatásainkat.

Az **5. sz.** ábra a központ speciális szolgáltatásait igénybe vevők számát mutatja 2018-ban. Speciális szolgáltatásaink igénybevétele önkéntesen lehetséges a kerületben élő igénybe vevők számára, illetve hatósági kötelezés alapján.

**A 6. sz.** ábra 2017. és 2018**.** adatait hasonlítja össze a speciális szolgáltatások vonatkozásában. Látható, jelentős eltérés nem volt az igénybe vevők számában. A speciális szolgáltatások által biztosított segítőtevékenység biztosítása az alábbiak szerint történt:

**Kapcsolattartási Ügyelet**

A szolgáltatást két kolléga koordinálja. Az egyik óvodai és iskolai szociális segítő, a másik esetmenedzserként dolgozik. Kapcsolattartási Ügyeletet péntek délután 14.00 és 18.00 óra között, ill. szombaton 10.00 és 14.00 óra között biztosítunk.

A Kapcsolattartási Ügyelet nyújtása a személyi, tárgyi feltételekhez igazodva a határozatot hozó szervvel történő előzetes egyeztetés szerint történik.

A megfelelő szakmai színvonal biztosítása, illetve jogszabályban foglaltak betartása érdekében a Kapcsolattartási Ügyelet igénybevételének feltétele a Kapcsolattartás Házirendjének (protokoll) és a Kapcsolattartási Ügyelet Intézményi – Keret Megállapodás elfogadása.

2018-ban kapcsolattartási ügyeletünket ténylegesen **3** család vette igénybe. Közülük **egy** család esetében önkéntes megkeresés alapján nyújtottuk a szolgáltatást. Itt apai kapcsolattartás történt. Apa és két gyermeke találkozott szombat délelőttönként. A másik **két** esetben határozat alapján felügyelt kapcsolattartást biztosítottunk (egy apai, egy nagyszülői) péntek délután. Mindkét esetben egy-egy gyermek vett részt a kapcsolattartáson. Sajnálatos módon egy család esetében a szabályozás ellenére sem valósult meg a kapcsolattartás egy esetben sem. Itt a nagyszülő kérte és kapta meg a kapcsolattartás jogát, azonban ezzel a lehetőséggel, egy alkalommal sem élt. Végül a gyámhivatal 2018 novemberében megszüntette a kapcsolattartást elrendelő határozatot.

A Kapcsolattartási Ügyeletünk működéséről elmondható, hogy bár az érintett felek megismerik és elfogadják a Kapcsolattartás Házirendet és a Keret Megállapodást a konfliktusokkal terhelt családi viszonyok miatt nem minden esetben zökkenőmentes a kapcsolattartás, a sértett fél a mi szolgáltatásunkkal sem elégedett. A szolgáltatást biztosító kollégák ezekben az esetekben szakszerűen, a gyermek érdekeinek védelmét figyelembe véve járnak el.

**Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat**

2018-ban **25** alkalommal hívták a készenléti telefon számát és kértek segítséget.

A jogszabályoknak megfelelően készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. A készenléti telefon az intézmény nyitvatartási idején túl hívható. Krízis esetén azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás érhető el. Készenléti szolgálatunk elsősorban telefonon történő segítségnyújtást jelent, de a kollégák felkészültek arra is, hogy krízishelyzetben a gyermek fellelhetőségének helyén nyújtsanak segítséget. 2018-ban ilyen eset nem fordult elő. Az ügyeletet biztosító kollégák heti váltásban látják el a készenléti ügyeletet, ez csütörtöki átadást – átvételt jelent. A készenléti szolgálat hívásairól feljegyzés készül, illetve a hétfőnként megtartott közös teamen megbeszélésre kerül. A készenléti telefon száma közismert, honlapunkon, szórólapokon szerepel.

A készenléti telefon hívható hétfőtől – péntekig, este 18.00 órától reggel 08.00 óráig. Hétvégén péntek 14.00 órától hétfő 08.00 óráig. A kollégák minden hozzánk forduló ügyfélnek segítséget nyújtanak. Előfordul, hogy nem az illetékességi területünkről érkezik a segítségkérés, de természetesen ezekben az esetekben is meghallgatjuk a hívó fél problémáját és tájékoztatást nyújtunk számára. Elsősorban gyermekláthatási/kapcsolattartási-, válási kérdésekkel, családi konfliktus miatti problémákkal kapcsolatban érkeznek a hívások.

**Utcai szociális munka**

Az Erő(d)térben végzett szabadidős tevékenység célja a hatékony prevenció biztosítása. E cél érdekében folyik a különböző programok, szabadidős tevékenységek szervezése és lebonyolítása. Az Erő(d)térben folyó szociális munkával a gyermekek/fiatalok számára olyan alternatívákat tudunk kínálni, ami lehetőséget ad szabadidejük hasznos eltöltésére. Fontos, hogy legyen számukra egy olyan védett hely, ahol kortársaikkal találkozhatnak. Célunk még a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele, hogy ők is részévé válhassanak az Erő(d)tér közösségnek.

Az Erő(d)térbe rendszeresen járó gyerekek helyzetétét az utcai szociális munkát végző kollégák jól ismerik. Ha a gyerekek biztonságban érzik magukat, akkor szívesen beszélnek a mindennapi életükről, a felmerülő problémáikról. Előfordul, hogy a gyermekek szülei fordulnak segítségért a kollégákhoz, nevelési és egyéb problémáik megoldásához kérnek tanácsot.

Amennyiben szükséges a gyerekek és családok problémáinak megoldásához az utcai szociális munkát végző kollégák delegálják a családot pszichológushoz, tanácsadókhoz, illetve konzultálnak a családsegítővel és esetmenedzserrel, az óvodai és iskolai szociális segítővel.

2018-ban változás történt a szolgáltatást nyújtó kollégák személyében. A 12 éven keresztül együtt dolgozó páros elhagyta intézményünket: május végén az egyik, szeptember végén a másik kolléga távozott. Ezért a nyári időszakban az óvodai és iskolai segítő és családsegítő, valamint esetmenedzser kollégák kapcsolódtak be a szabadidős programok, illetve a táborok megvalósításába. Az év utolsó négy hónapjában már két új kolléga látta el a feladatot, illetve megbízási szerződéssel szükség szerint egy szintén új kolléga segítette a munkát.

A személyi változások ellenére is tudtuk biztosítani a folyamatos működést és a tervezett programokat megvalósítottuk. Az Erő(d)térbe látogató gyermekek számában nem tapasztaltunk csökkenést, sőt az év végére nőtt a rendszeresen oda látogató gyermekek száma.

Az új kollégák a gyerekekkel/fiatalokkal való kapcsolatépítésre helyezték a hangsúlyt, így szabad interakciós beszélgetésekkel, kötetlen játékokkal próbálták az érintettek véleményét, igényét megismerni, mely során részben a problémáik, nehézségeik megismerése is sikerült. Törekedtek a biztonságos és támogató légkör megteremtésére. Figyelemmel, érdeklődve, nyitottan álltak az Erő(d)térbe látogató gyerekekhez, hogy megtalálhassák a kapcsolódási pontokat. Ennek köszönhetően az Erő(d)tér megtartó ereje, közösségépítő tevékenysége továbbra is megmaradt.

2018 elején az előző év tendenciái voltak jellemzőek. Azaz a korábbi gyermekközösség, akik az indulást követően elsőként kezdtek ide járni, „kirepültek”. Ezeknek a gyerekeknek egy része már csak alkalmanként kereste fel az Erő(d)teret, és első sorban a külső programokon vettek részt.

A tanév alatt az általános iskoláskorú gyerekek főleg korrepetálás céljából látogattak az Erő(d)térbe. Az Erő(d)térben a középiskolások **közösségi szolgálat**ukat **29-**en teljesítették. Ők és az **önkéntes segítők** (**3** fő) elsősorban a tanulásban segítettek. A korábbi évekhez hasonlóan idén is volt köztük olyan fiatal, aki a szolgálat teljesítése után tagja lett a közösségnek, és szívesen jött a programokra.

A korábbi gyakorlathoz hasonlóan több esetben történt utcai felderítő munka. Új területeket is felderítettek a kollégák; ilyen volt például a Margit híd, budai hídfő és a Zsigmond tér közötti terület. Tapasztalatok szerint nem volt olyan kirívó eset, amikor csellengő, bandázó gyermekekkel találkoztak volna a tanítási időben.

A külső programokon kívül a gyerekeknek egész évben lehetőségük van kézműveskedni, társasjátékozni, beszélgetni, filmet nézni, pingpongozni, csocsózni, biliárdozni, számítógépet használni.

A jóga, mint csoportfoglalkozás folyamatos volt az első félévben, hétfőn és szerdai napokon tartották a foglalkozást, ahová **3-7** gyerek járt rendszeresen.

Az **év elejétől szervezett programok**on is részt vehettek a gyerekek. Tanítási időben ezek az alkalmak mindig szombati napra estek. Így a nyári szünetig a következő programok álltak a gyerekek rendelkezésére:

* Január 27. - Jégkertben korcsolyázás (**16** fő).
* Február 17. - Farsangi buli az Erő(d)térben (**12** fő).
* Március 24. - Bowlingozás (**11** fő).
* Május 05. - Aquaworldben strandolás **(22** fő).

2018 nyarán az iskolai segítő tevékenységet végző kollégák is besegítettek az Erő(d)tér munkájába. Így a táborok ideje alatt is folyamatos volt a nyitva tartás és rendszeres programokat biztosítottunk az itthon maradó gyermekek számára.

**A nyári szabadidős tevékenység** során, az alábbi programokon vettek részt :

* Június 20. - Trambulin pályán játszhattak a gyerekek (**16** fő). A Cyberjump egy hatalmas fedett trambulin pálya (3000 nm-en), mely az Elevenpark része az Új Buda Centerben. A trambulinozás a mozgáskoordináció fejlesztésén, az aktivitás kielégítésén túl, pozitív hatást gyakorol az idegrendszerre, a jobb és bal agyfélteke azonos időben való működtetésével, valamint számos pozitív élettani hatást gyakorol a gyermekek szervezetére.
* Június 27. - Bowlingozás (**11** fő). Ez a sporttevékenység erős koncentrációt, szem és kéz koordinációt kíván, mely mindig örömet, lelkesedést vált ki a fiatalokból.
* Július 4. - Természettudományi Múzeumba látogatás, ezután az Új Buda Center Laserparkja következett, ahol 1,5 órát játszottak a gyerekek. Az animátorok többször megállították a játékot, újraosztották a csapatokat, a stratégiai tervezésben segítették a fiatalokat (**11** fő).
* Július 11. - Andrássy Élményközpontban található Future Park megtekintése (**10** fő). Ez a világ legmodernebb tudományos játszótere. A különböző állomásokon megismerkedhettek a gyerekek a technológia fejlődése során létrejövő eszközökkel (pl.: 3D nyomtatás). Számos érzékre ható, kreativitást fejlesztő feladatot próbálhattak ki. Az általuk kiszínezett állat szkennelés után életre kelt a 3D kivetítőn.
* Július 18. - Mozi látogatás a WestEndben (**16** fő). A gyerekek előzetes szavazás során dönthettek arról, hogy melyik filmet szeretnék megnézni.
* Július 25. - BKK hajózás és séta a Zoo Caféba. A fogyasztás közben különböző állatokkal ismerkedhettek meg a résztvevők (**10** fő).
* Augusztus 01.- Túra a Remete-szurdokhoz, piknikezéssel (**12** fő).
* Augusztus 8. - Csodák Palotájába látogattak el a résztvevők (**6 fő**).
* Augusztus 15.- Aquaszigeti strandolás Esztergomban (**10** fő).
* Augusztus 22.- Palatinus-tónál strandolás Dorogon (**7** fő).
* Augusztus 29.- A XIII. kerületi Prevenciós Központ és a Nyírő Gyula Kórház - OPAI munkatársai által létrehozott „Tudat-törő/Mind-breaker” drogprevenciós szabadulószoba megtekintése (**5** fő).

A felsorolt programokból látható, hogy színes, sokrétű szabadidős tevékenységet nyújtottunk a gyerekeknek a nyár folyamán.

Az **iskolakezdést követő**en az alábbi **programok**on vehettek részt a gyerekek/fiatalok:

* Szeptember 22. - „No Exit” game történelmi szabaduló szoba látogatása (**8** fő).

Az egyik csapat Japánba repült az időgéppel az 1440-es évekbe. A másik csapat a spanyolok előtti Azték birodalomba érkezett, innen kellett kijutniuk különböző logikai feladatokkal, melyek a kor és a kultúra sajátosságait is felhasználták. Mindkét csapat nagyon ügyesen dolgozott, így sikeresen teljesítették a pályákat.

* Október 30. - Bobozás Visegrádon (15 fő). A bob pályán jó hangulatban, csapatként csúsztak a fiatalok, fegyelmezetten figyelve egymásra és saját testi épségükre is.
* November 10.- Bowlingozás (**7** fő). A fiatalok a versenyhelyzet mellett segítették is egymást, technikákat ajánlva, hogyan érhetnek el több pontot egy-egy gurítás során.
* November 9. , 10. - „Halloween party”-k, tekintettel a korosztályi eloszlásra. Az első délutánon a 13 év alatti gyerekeket és szüleiket várták. Ezen **10** család (**15** gyerek) vett részt. A második rendezvényen az idősebb korosztály vett részt 13 – 17 éves korig (**15** fő). A második délutánon közösségerősítő hagyományok bevezetésével szerették volna emlékezetessé és családiassá tenni a partit a gyerekek számára. Közös étkezés értékét közvetítve együtt ültek asztalhoz, majd pedig egy csapatos kvízjátékra került sor, melybe mindenki bekapcsolódott.
* November 30. , December 1. - Adventi készülődés (**18** fő). Nyolc féle kézműves technikából választhattak a résztvevők, melyek kidolgozását és megvalósítását az egyik óvodai és iskolai szociális segítő felügyelte.
* December 15.- Korcsolyázás a Jégkertben (**15** fő). A program elsődleges célja az egészséges életmódra nevelés, emellett egy közösségi-, egymást támogató-, aktív kikapcsolódás volt. A pályán remek hangulat alakult ki, a szabályokat betartva, egymásra figyelve telt el a két óra.
* December 21. - Karácsonyi parti az Erő(d)térben (**17** fő). A kollégák évzáró eseményként szervezték meg a partit, ami inkább a közös játékra fókuszált. Csapatok létrehozásával vetélkedőt szerveztek, mely egy oldott hangulatú programot eredményezett. Egy rövid, karácsonyhoz kapcsolódó vezetett beszélgetésre is sor került

A tavalyi évhez hasonlóan 4 alkalommal vittek programot a kollégák **a nyári napközis tábor**ba. Kézműves foglalkozás és élménypedagógia jellegű sportfoglalkozások voltak a kínálatban. Az ott lévő gyerekek nagyon élvezték a játékokat, kisebb ajándékokat kaptak (pl. toll, lufi).

Idén először a Mechwart ligeti játszótérre is kitelepültek a kollégák un. **játszótéri programmal**. Az időjárás miatt 3 alkalmat sikerült megvalósítani, ide is kézműves foglalkozást és játékos sportfeladatokat vittek. E mellett a szülőket és a gyerekeket tájékozattuk az intézmény szolgáltatásairól.

A Játszótér program és a Napközis tábor foglalkozásait az újrahasznosítás köré tervezték a munkatársak. A szelektív hulladékként gyűjthető anyagokat (pl. műanyag palack, papír guriga, konzervdobozok, műanyag kupakok, tetra pak dobozok) használtuk fel játékötletekhez, saját készítésű játékokhoz, illetve kézműves foglalkozáshoz. Mindkét program lebonyolításához sok előkészületre volt szükség. A tapasztalatok szerint mindkét program sikeresnek mondható.

Az Önkormányzat 2018. évi költségvetéséből „Egyéb működési célú támogatások államháztartáson belülre” oszlopban jóváhagyott előirányzat terhére nyújtott támogatás segítségével **két tábor** valósult meg.

* 2018.07.08-tól - 2018.07.14-ig a gyerekek **Balatonszemesen táboroztak**. A táborban **12** gyermek 3 felnőtt kísérővel nyaralt. Az elmúlt évek gyakorlatától eltérően alakult a résztvevők összetétele. A többség a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfelei közül került ki. A szabályokat és a kereteket közösen dolgozták ki a kísérők a táborozókkal. Szerencsére végig jó idő volt, így a gyerekek sokat strandoltak, bicikliztek, játszottak. Zamárdiig kerékpár túrán voltak. A tábor végére összetartó, egymást segítő csapatként jöttek haza.
* 2018.08.06-tól -2018.08.11-ig az Önkormányzat **Velencei táboráb**an voltak a gyerekek. Itt **16** gyermek 4 felnőtt kísérővel, illetve még 3 család vett részt. Természetesen sok strandolás fért bele a programokba. E mellett kirándultak és körbebiciklizték a tavat, megnézték a Bence hegyi kilátót. Ellátogattak a Kovács Múzeumba, ahol helytörténeti és ásványkiállítást láthattak a gyerekek. A táborban társasjátékkal, beszélgetéssel, sportolással és kézműveskedéssel tölthették a szabadidejüket a résztvevők. Akinek kedve volt, élménypedagógiai foglalkozáson vehetett részt.

2018-ban **263** gyermek részesült az Erő(d)tér szolgáltatásaiból, ebből közel **30** gyerek jár rendszeresen. Vannak olyan gyerekek/fiatalok, akik alkalmanként egy - egy program kapcsán kapcsolódnak be, számuk **15** főre tehető. A látogató gyerekek két korcsoportra bonthatóak és a két csapat nem keveredik jelentősen. A hely adottságai lehetővé teszik, hogy az eltérő korosztályú gyermekeknek külön- külön is tudjanak közösségi programot szervezni, amennyiben a tematika ezt kívánja. Ez nem jelenti a közös programok elmaradását, mivel nem okoz konfliktust az életkori különbség és esetenként támogató közeget jelent a nagyobbak jelenléte a kisebbek számára.

Amennyiben szükséges egy-egy gyermek ügyében az utcai szociális munkát végző kollégák konzultálnak a családsegítőkkel, esetmenedzserekkel, óvodai és iskolai szociális segítőkkel.

Az elkövetkező nyári szünet programjainak megvalósítása az óvodai és iskolai szociális segítők aktív részvételével fog történi, így továbbra is számos lehetőség kínálkozik majd az ide látogató gyermekek számára.

**Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

2018. szeptember 1. napjától a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. számú törvény alapján a család-és gyermekjóléti központoknak kötelezően biztosítani kell valamennyi köznevelési intézményben – fenntartótól függetlenül - az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység során végzett szolgáltatást. Az óvodai és iskolai szociális segítés a jogszabályban foglaltak szerint minden a kerületünkben óvodába, iskolába, kollégiumba járó gyermeket érint. Az EMMI-től kapott tájékoztatás szerint ez **16 609 fő** gyermeket jelentetett (2017. évi adat). Azonban az oktatási – nevelési intézményektől érkező adatok alapján ténylegesen a kerületünkben **17 240** fő gyermeket érint az iskolai szociális tevékenység.

Az óvodai és iskolai szociális segítés célja a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak valamint az intézményben megjelenő egyéb szakembereknek.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez. A jelentkező igényekhez igazodva a kollégák csoportot szerveznek önismeret és készségfejlesztés, egészségfejlesztés, pályaorientáció, stb. támogatása céljából. Közösségfejlesztés körében többek között szabadidős programok szervezését, mentálhigiénés team kialakítását végzik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a területén működő köznevelési intézményben az együttműködési megállapodás szerint - szükségletek figyelembe vételével – ügyeletet/fogadóórát, személyes és telefonos konzultációt, szakmai megbeszélést, esetmegbeszélést, esetkonferenciát biztosít. A köznevelési intézményekben információt nyújt az óvodai iskolai szociális segítő munkáról, a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről, a szociális ellátórendszer működéséről és szükség szerint segítséget nyújt ügyintézésben (pl. adott oktatási – nevelési intézményben szórólapok, plakátok kihelyezése, iskola honlapján megjelenés).

Központunkban a jogi szabályozást megelőző években is folyt ún.”iskolai szociális munka”. Igaz más formában, más intenzitással. Azonban az elmúlt időszak tapasztalatait, a már kiépült kapcsolatrendszert jól tudtuk hasznosítani az új struktúra kialakításánál.

A szolgáltatás biztosítása a köznevelési intézmény, illetve a fenntartója és a család-és gyermekjóléti központ közötti együttműködés alapján történik. Az együttműködés kialakítása érdekében 2018 szeptemberétől több egyeztetésre, konzultációra került sor az adott intézményekkel. Esetünkben ez **78** intézményt jelent.

A kerületben állami fenntartású oktatási- nevelési intézmény **18** dbtalálható (ebből **2** kollégium), az önkormányzat **12** óvodát (több telephellyel) és **6** bölcsőde tart fent, **1** fővárosi önkormányzat által fenntartott óvoda is található a kerületben (Cseppkő Óvoda). Nem állami fenntartású (alapítvány, egyházi, stb.) oktatási-nevelési intézmény összesen **38** – általános iskola, középiskola, gimnázium, szakiskola: **12**, óvodai nevelést nyújtó: **26 -** működik a kerületben.

2018 végére az óvodai és iskolai szociális segítők létszáma **9** fő lett. Terveink szerint 10 fővel kezdtük volna meg a feladat ellátását. Azonban nem jelentkezett a kiírt pályázatra olyan jelentkező, aki megfelelt volna. A jogszabály személyi feltételként 16 főt ír elő. A szakmai létszám további bővítésére 2019. év összegzése után kerülhet sor. A feladatra történő felkészülés 2017-ben elkezdődött, ami 2018-ban tovább folytatódott. A tervezés, előkészítés a jogszabályban és a hozzá rendelt protokollban foglaltakhoz igazodva történt. Ez jelentette tehát a szakmai létszám bővítését, a kollégák hely és eszköz igényének a felmérését és a lehetőségek figyelembe vételével azok biztosítását. E mellett természetesen a feladatra történő szakmai felkészülés is folyamatos.

Megtörtént az intézményekkel való kapcsolatfelvétel, egyeztetés, tájékoztatók/szóróanyagok készítése, a kollégák között az intézmények elosztása, szakmaközi megbeszélések és egyéni konzultációk kezdeményezése, a kollégák bemutatkozása az adott intézményben. Továbbá az Együttműködési Megállapodások megkötésének előkészítése, az intézmények szükségleteinek felmérése is elindult.

Nagyon sok előkészítést, többszöri egyeztetést igényelt az óvodai és iskolai szociális munka bevezetése, hiszen összesen a központunk vonatkozásában **78** intézménnyel, illetve a fenntartójukkal kellett egyeztetni. Kérdőívet juttattunk el az intézményekhez, hogy tájékozódjunk arról, milyen típusú segítséget igényelnének.

A sok személyes egyeztetést és szakmaközi megbeszélést követően még szükséges volt egy újabb szakmaközi egyeztetésre az érintett intézményekkel. Így 2018. október 3-án a Tankerülethez tartozó oktatási-nevelési intézményekkel, 2018. november 8-án a nem állami fenntartású oktatási nevelési intézményekkel és 2018. november 13-án az önkormányzat által működtetett óvodákkal történt megbeszélés.

Az egyeztetési folyamatot nehezítette, hogy az oktatási – nevelési intézményekre vonatkozó jogszabályok módosítása nem történt meg, illetve számukra protokoll nem készült. Ez lehetett az oka, hogy a kapcsolatfelvétel során, néhány intézmény részéről érződött némi értetlenkedés, távolságtartás. Inkább „házon belül” szeretnének minden felmerülő nehézséget kezelni, nem szívesen vennék, ha kikerülne az iskola falai közül a probléma.

Alapítvány által fenntartott intézmények több esetben idegen nyelvű óvodát, iskolát működtetnek. Például van olyan oktatási intézmény, ahol 40 % külföldi diák, érthető, ha ezeknek az intézményeknek több idő kell ezen tevékenység megismeréséhez és elfogadásához. Tapasztalatink szerint a magán/alapítványi intézmények óvatosak, még erőteljesen féltik és védik az ott megjelenő magasabb társadalmi státuszú családok, gyermekek magánszféráját, érdekeit. Továbbá van olyan egyházi fenntartású intézmény, ahol szintén akadályokba ütközik az együttműködés kialakítása. Ezeknél az alapítványi/egyházi intézményeknél várhatóan hosszabb időt fog igénybe venni a szolgáltatás elfogadtatása.

Tapasztalataink szerint viszont azokban az esetekben, amikor a pedagógus találkozott egy-egy nehézséggel, gyermekkel kapcsolatos problémával, a megoldás érdekében hatékonyan és gördülékenyen tudunk együtt gondolkodni, a problémát megoldani.

Összességében elmondható, hogy a legtöbb esetben az intézmények vezetői és a fenntartók is nyitottak és együttműködőek voltak. Hasonló hozzáállást tapasztaltak a kollégák a társszakmák képviselői (iskolapszichológusok, iskolavédőnők, fejlesztőpedagógusok) részéről is.

2018 végéig **59** intézménnyel sikerült az Együttműködési Megállapodást megkötni. A többi intézményekkel tovább folyik az egyeztetés, vélhetően velük is sikerül mielőbb megállapodni. A szolgáltatás hatékony biztosítása érdekében egyrészt plakátokat és szóróanyagokat készítettünk az óvodai és iskolai segítő tevékenységről. A kiadványok kedves grafikával készültek közérthetően, a gyermekeket, szülőket megszólítva nyújtanak tájékoztatást a szolgáltatásokról. Tartalmazzák a közérdekű információkat (elérhetőségek, az intézmény nyitva tartása, a segítő neve). Az intézményekbe delegált óvodai és iskolai szociális segítők a tanév rendjéhez igazodva nyújtanak tájékoztatókat a szolgáltatásról, illetve az időközben felmerült kérdésekről (szülői, fogadóóra, értekezlet, stb.). Több intézményben már sikerült elérni, hogy tájékoztató anyag jelenjen meg a szolgáltatásról az iskolák honlapján.

A szükségletfelmérés értékelését követően munkaterv/szolgáltatási terv készül, melyben a konkrét feladatok kerülnek meghatározásra az adott oktatási évre, és adott intézménnyel. A kérdőívek folyamatosan érkeznek. Mostanáig **41** db szükségletfelmérő érkezett be, ezek feldolgozása folyamatos. Sajnálatos módon van olyan alapítványi iskola, ahol a szükségletfelmérésből az derül ki, hogy nincs szükségük az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenységre.

A szükségletfelmérő kérdőívek alapján legtöbben a szociális területet érintő változásokról való tájékoztatást, jogszabály változások követését, pedagógusokkal való konzultáció lehetőségét, szülők és pedagógusok közötti kommunikáció segítését, prevenciós csoport és mentálhigiénés team létrehozását, szülőknek történő tanácsadást, osztályközösségek erősítését nevesítették.

Az év végére kialakultak a rendszeres ügyeleti idők azokban az intézményekben, ahol már megtörtént az egyeztetés az igényekről. Az intézményekben a kapcsolattartó személye általában igazgatóhelyettes, iskolatitkár, gyermekvédelmi felelős munkakört ellátó pedagógus. Jelenleg a kollégák az iskolákba hetente mennek ki, de van olyan oktatási intézmény, ahol hetente kétszer is megtalálható az óvodai és iskolai szociális segítő. Az óvodákba a szükségletekhez igazodva kéthetente, havonta látogatnak el a kollégák. A magán/alapítványi óvodák inkább a havi, illetve szükség szerinti látogatást preferálják. A kollégák óralátogatáson, esetmegbeszélésen, tantestületi értekezleten, szülői értekezleten, pedagógussal, védőnővel, pszichológussal, fejlesztőpedagógussal való konzultáción, közösségépítő foglalkozáson vettek részt. Természetesen egyéni konzultációt/tanácsadást is biztosítanak a szülőknek és a gyermekeknek.

Sajnálatos módon az iskolák nem egyforma mértékben tudják biztosítani az optimális infrastrukturális hátteret a segítő munka elvégzéséhez, az egyéni és csoportos tevékenységhez. A kollégák elhelyezése változatos; van olyan intézmény, ahol egyáltalán nem tudnak külön helyiséget biztosítani, ilyenkor a tanáriban, folyóson vagy ahol éppen hely van, ott végzik a munkát. Van, aki külön irodát kapott, orvosi szoba, fejlesztőpedagógus, pszichológus, védőnő szobája került még felajánlásra. A kollégáknak fokozatosan sikerül kialakítani az intézményekben a kapcsoltrendszert és próbálják kiépíteni a rendszeres együttműködést, információáramlást. Célunk, hogy lehetőség szerint minél több mentálhigiénés team tudjon működni az intézményekben, eddig **10** ilyen team jött létre.

Az iskolák számára továbbra is felajánljuk a különböző preventív segítségnyújtási formákat, ilyen a több osztályban elindított iskolai közösségfejlesztés. Ezekben az esetekben a cél az osztályközösségek kohéziójának javítása, a tolerancia, összetartás erősítése, egymás elfogadásának fejlesztése.

Az óvodai és iskolai szociális segítők az intézmény két telephelyén végezhetik az adminisztrációval összefüggő feladataikat. 5 kolléga a Szász Károly utcában, 4 kolléga a Rezeda utcában került elhelyezésre. A Rezeda utcai telephely decemberben kapta meg a működési engedélyt. Az iroda rendbe tételét követően a helyiség berendezése is megtörtént.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység dokumentálására a módszertani ajánlás szerinti munkanaplót használják. A munkanapló folyamatosan sorszámozott, tartalmazza a gyermek és a törvényes képviselő, vagy az egyéb ügyfél adatait, a hozott probléma típusát, a szükséges, megtett intézkedéseket, valamint az illetékes segítő szakember aláírását.

A szolgáltatás biztosítása érdekében törekszünk, arra, hogy minden intézményben jelen legyünk, azokban is ahol erre kevésbé van igény. Ez jelenti a rendszeres ügyelet tartását, tantestületi értekezleteken, esetmegbeszéléseken, esetkonzultációkon, szakmaközi megbeszéléseken való részvételt; konzultáció, team megbeszélés, szakmai műhely biztosítását. Egyéni tanácsadás, csoportos és közösségi szociális munka formájában nyújtjuk a szolgáltatást.

Összességében elmondható, hogy az intézmények többségben, mint a munkájukat segítő új szolgáltatásra tekintenek az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységre. Tapasztalataink szerint a pedagógusok túlnyomó többsége szívesen fogadta a felajánlott segítséget.

**Kórházi szociális munka**

A kerületünk lakosságát ellátó, de nem a kerületben működő kórházakban dolgoznak kórházi szociális munkások és amennyiben az illetékességi körünkbe tartozó családnál/gyermeknél észlelnek gyermekvédelmi problémát, jelzést küldenek részünkre. A jelzést követően minden esetben megtörténik a kapcsolatfelvétel az érintett családdal, ill. visszajelzés a kórházi szociális munkásnak, vagy a védőnőnek. Továbbá amennyiben szociális segítő tevékenységre van szükség, az eset átadásra kerül a szolgálat szakmai egységének. Jelenleg a kórházi szociális munka koordinálását az észlelő-és jelzőrendszeri felelős látja el.

**Jogi tanácsadás**

A jogi segítségnyújtást megbízásos jogviszony keretében, két jogász alkalmazásával biztosítja az intézmény. A szolgáltatást minden kerületi lakos számára ingyenesen nyújtják. A jogi tanácsadás igény szerint, heti négy – négy órában előjegyzés útján érhető el. A szolgáltatást nyújtó ügyvédek között az esetek specializáció szerint oszlanak el. Hétfő délutánonként a Szász Károly utcában családjogi kérdésekkel (válási, gyermek elhelyezési és kapcsolattartási problémák) kapcsolatban kérhető a segítségnyújtás, szerda délutánonként a Horvát utcában munkajogi, gazdasági, tulajdoni ügyekben vehető igénybe a tanácsadás. 2018-ban **118** igénybevevőt fogadtunk.

**Mentálhigiénés csoport**

A mentálhigiénés csoport célja a mentális problémákkal küzdők pszichológiai megsegítése, az életvezetési nehézségek, krízisek kezelése a pszichológiai tanácsadás, a családterápia/családi konzultáció segítségével. Feladatunknak tekintjük acsaládi konfliktusok megoldásának elősegítését, a nehéz élethelyzetek feldolgozásának segítését, különösen a válás, családi konfliktusok, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében.

2018 szeptemberéig 2 fő megbízási szerződéssel foglalkoztatott pszichológus nyújtotta a szolgáltatást, mivel egy kollégánk gyermeket szült. Őt szeptembertől helyettesíti egy új kolléga. A mentálhigiénés csoport munkájában még két családterapeuta, egy mentálhigiénés tanácsadó vesz részt. A feladatelosztás tekintetében egy kolléga kizárólag felnőtteknek nyújtja a szolgáltatást. A gyermekkorúak problémájával szintén külön pszichológus foglalkozik, ide értve a szülőkonzultációt is. A mentálhigiénés csoporton belül három családterapeuta önkéntes családterapeuták bevonásával dolgozott, akik családkonzultációt/családterápiát tartottak. Két családterapeuta megbízásos jogviszonnyal látta el a feladatát.

A pár-és családkonzultációt, valamint a pszichológiai tanácsadást a legtöbb esetben önkéntes igénybe vevők részére nyújtjuk. Az igénybe vevők egy részét a családsegítők, esetmenedzserek, iskolai és óvodai szociális segítők is delegálták a szolgáltatásokba. Továbbá külső intézmények, gyermekpszichiátria és pedagógiai szakszolgálat ajánlására is érkeztek ügyfelek. Hatósági kötelezés alapján (védelembe vétel) 13 fő vette igénybe a pszichológiai tanácsadást, két fő pedig a családterápiát.

2018-ban szülő/gyerekkonzultációt és pszichológiai tanácsadást kérők válási krízis, gyermeknevelési kérdések, különféle traumák, életvezetési probléma/elakadás okán vették igénybe a szolgáltatásokat. A leggyakoribb problématípus, amivel jelentkeztek, a válás utáni kapcsolattartás nehézségei, ennek mentén a gyermekeknél kialakult szorongásos tünetek, magatartásproblémák voltak. A segítségnyújtás mindig az adott problématípustól, illetve a szülőkkel, gyermekekkel kialakult kapcsolattól függ, az eddig lezárt esetekben szülőkonzultációkkal együtt 8-10 alkalmat jelentett a pszichológiai tanácsadás folyamata.

**Pszichológiai tanácsadást** 2018-ban **130** igénybe vevő számára nyújtottunk. Így 94 felnőtt és 36 gyermek igénybe vevő részesült a szolgáltatásban. A gyermek pszichológiai tanácsadásban részesülők közül 17 kiskorú kapott segítséget a szolgálat delegálása útján. A felnőttek közül 38 igénybe vevő a szolgálat ajánlására kapott ellátást.

Az ellátottak segítséget kértek családi konfliktusok, szenvedélybetegség, nevelési problémák, szorongás, agressziókezelés, életvezetési nehézségek miatt. Olyan esetben is nyújtottak segítséget a pszichológus kollégák, amikor a családban pszichiátriai betegsége van az egyik félnek és a másik félnek ez nehézséget okoz a mindennapokban. A felnőtt pszichológiai segítségnyújtás során párkapcsolati probléma, családi konfliktus, indulatkezelési probléma, szorongás, hangulatzavar, gyászfeldolgozás, étkezési zavar, önértékelési zavar, életvezetési tanácsadás, trauma feldolgozás, pszichoszomatikus tünetek okán kértek segítséget az igénybevevők.

A **családterápiát/családkonzultáció**t igénybe vevők esetében problémaként jelentkezett családok gyermeknevelési, párkapcsolati nehézségei, mozaik családdal járó kihívások, kapcsolattartási viták, elmélyült családi konfliktusok, szülői nevelési elvek szinkronizálása. A válással kapcsolatos terápia is nagyobb szerepet kapott 2018-ban. Azokban az esetekben, ahol közben egy bírósági eljárás is elkezdődik, már nagyon nehéz eredményt elérni, az együttműködés ilyenkor megakad. Viszonylag új keletű problémának mondható, ahol a párkapcsolat egyik tagja pszichopatológiai gondokkal küzd, és közös gyermekeik vannak. Ilyenkor a terapeutáknak még szenzitívebb jelenléttel kell segíteni. Erős támogatásra van szükségük az érintetteknek, hogy ne hozzanak hirtelen felindulásból komoly döntéseket, mely a gyermekük biztonságát nehezíti. Ezeknél az eseteknél szükséges, hogy a kezelőorvossal (pszichiáterrel) együttműködjenek a terapeuták. 2018-ban a családterápiát igénybevevők között voltak olyan családok, akik már évekkel korábban is részesültek családterápiában/párterápiában. Ezekben az esetekben cél volt a megbomlott kapcsolati egyensúlyok visszaállítása, új struktúrák létrehozása a családban. Ez sajnálatos módon nem minden esetben tudta kezelni a kialakult rossz kapcsolatot és végül a válás mellett döntöttek a házastársak. Összességében családkonzultáción **33** fő (**15** család) és családterápián **55** fő (**17** család) részesült.

Az **autogén tréning** a saját belső erő megtapasztalása, ami lehetővé teszi, hogy az egyén képes legyen tenni önmagamért. Ezáltal elősegíti a pszichés egyensúly kialakulását, támogatja a megoldó hozzáállást, az adaptívabb megküzdést, csökkenti a fájdalomérzékenységet és a stresszt, e mellet a belső feszültségek kezelésében nyújt hatékony segítséget, támogatja a szervezet öngyógyító működését. Ez is magyarázata a szolgáltatás sikerének. A szolgáltatást a résztvevők önként vették igénybe. A jelentkezők a Budai Polgárban megjelent hirdetésből, illetve honlapunkról értesültek a szolgáltatásról. A szolgálat kollégái 5 ügyfelet delegáltak. Az autogén tréninget választók elsősorban stressz és alvászavaruk kezelését, belső feszültségük csökkentését várják a tréningtől. A tréning egyéni és csoportos formában volt elérhető. 2018-ban összesen **egyéni formában 30 fő** vett részt autogén tréningen és segítő tanácsadáson.

**Csoport**

**Autogén tréning csoportot** **12** alkalommal, **6** fő részvételével tartottak a kollégák.

A mentálhigiénés csoport munkája során megkeresés alapján külső prevenciós tevékenységet is folytat. Ez iskolai osztályközösségek számára tervezett élménypedagógiai, szociális készségfejlesztő csoportok szervezését, illetve pedagógus kollégák számára tréningek nyújtását jelenti.

Ennek eredményeképpen a Budenz József Általános Iskola 3/B osztályának, **22** fő számára, **5** alkalommal tartottak foglalkozást a kollégák, a tapasztalatokról konzultáltak a pedagógussal. Továbbá a Pitypang Óvoda munkatársai számára tartottak csapatépítő tréninget, **20** fő részvételével.

Az óvodai és iskolai szociális segítők is szerveztek **élménypedagógiai foglalkozást** az iskolákban. Így **16** alkalommal **281** gyermeket értek el.

**Mediáció**

A mediáció iránt érdeklődők általában kapcsolattartás, gyermekelhelyezés, gyermek nevelésének, gondozásának a kérdésében nem tudnak megegyezni a válás során. Az esetek egy részében csak az egyik fél rendelkezik valódi motivációval az egyezség megvalósításához. Tehát előfordul a látszat együttműködés, ami végül nem eredményez megállapodást. 2018-ban **27** igénybevevővel ültek le a kollégák, ebből **6** befejezett, azaz megállapodással végződő mediáció volt. További esetekben a mediáció nem végződött egyezséggel, vagy az előkészítő beszélgetésig jutottak el, vagy a tárgyalás nem hozott pozitív eredményt.

**Korrepetálás – fejlesztőpedagógiai ellátás**

A fejlesztőpedagógus (megbízási szerződéssel) korrepetálási/fejlesztési lehetőséget nyújt a segítségre szoruló gyermekek számára. A fejlesztőpedagógus felvételi előkészítést, a tanulásban elmaradt gyermekek felzárkóztatását/korrepetálását, illetve a nyári időszakban pedig pótvizsgára való felkészülést biztosít.

Fejlesztés/korrepetálás/felkészítés összesen **28** gyermek esetében történt. Intenzív felvételi előkészítésben **12** gyermek részesült. Közülük 2018 elején **5** gyermek, 2018 végén pedig **7** gyermek kapott segítséget a felvételi vizsgához. Korrepetálás/fejlesztés pedig **16** gyermeket érintett.

**3.3. Átmeneti gondozás biztosítása**

A kerületben élő rászoruló családok/gyermekek átmeneti gondozást az önkormányzat által kötött ellátási szerződése alapján tudnak igénybe venni. A II. kerületi Önkormányzat ellátási szerződést kötött a *Magyar Protestáns Segélyszervezet Családok Átmeneti Otthonával (Erdőkertes), a III. kerületben működő Jó Pásztor Háza Anyaotthonnal és a* Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Központ Gyermekek Átmeneti Otthonával, a *Fehér Kereszt Gyermekvédő Alapítvány helyettes szülői hálózatával*. Ezekben az intézményekben tudjuk a kliensek részére az átmeneti gondozás lehetőségét biztosítani.

Az együttműködés az átmeneti ellátást nyújtó intézményekkel változó, a gyermekek átmeneti otthonával hatékony és aktív szakmai konzultációval dolgozunk együtt. Mindegyik ellátást nyújtóval törekszünk az együttműködés hatékonyságának növelésére.

A kerületben van kollégiumi elhelyezésre is lehetőség, így több esetben kiváltható az átmeneti gondozás a gyerekek kollégiumi elhelyezésével.

A Fehér Kereszt Gyermekvédő Alapítvány helyettes szülői hálózat szolgáltatásának igénybevételére 2018-ban nem volt szükség.

A Jó Pásztor Háza Anyaotthonban 2018-ban egy édesanya két gyermekével tartózkodott november végéig.

Az erdőkertesi családok átmeneti otthonával szintén jól működő munkakapcsolatot tartunk fent. Az otthonban elhelyezett családok ügyében rendszeresen tartott esetkonferenciák keretében sikerült a gondozási folyamatot és a feladatokat egyeztetni. 2018. év elején Erdőkertesen egy család lakott februári kiköltözésükig, augusztus óta pedig egy másik család veszi igénybe az ellátást.

A Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Központ Gyermekek Átmeneti Otthonában két esetben vettük igénybe az ellátást. Az egyik esetben lakossági bejelentést követően, az utcán életvitelszerűen tartózkodó családból négy kiskorú gyermek került hétvégére ideiglenes gondozásba, míg eldőlt, hogy hova, milyen ellátási formába kerülhetnek.

A másik esetben egy bántalmazott édesanya csecsemőjével kereste meg intézményünket, hogy nincs hova mennie és számára a családok átmeneti otthonának a befogadásáig kértük a gyermekek átmeneti otthonában való elhelyezést.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Intézmény | Elhelyezett család/gyerek | Gondozás formája |
| GYÁO - Józsefváros | - egy anya- egy csecsemővel  - négy gyermek | alapellátás  ideiglenes gondozás (72 óra) |
| Jó Pásztor Anyaotthon | egy anya-két gyermek | alapellátás |
| CSÁO- Erdőkertes | 2 család: apa-anya-egy gyermek  apa-anya-egy gyermek | alapellátás |

**3.4. Napközbeni gyermekfelügyelet**

A napközbeni gyermekfelügyeletet jelenleg **10** gyermekfelügyelő megbízási szerződéssel végzi a koordinátor irányításával. **2018.** december **31**-ig **29** családdal álltunk kapcsolatban. **14** család kapacitás hiányában került elutasításra, illetve **3** várólistán van. Havi szinten **12-24** család vette igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet, ami **20** és **25** fő közötti gyermeket jelentett az adott hónapban. A nyári időszakban ezek a számok csökkentek, mivel a szülők az éves szabadságukat töltötték gyerekeikkel, valamint sok esetben a köznevelési intézménybe való kísérés teszi ki a feladatot, mely ekkor szünetel.

A családok a szolgáltatásról általában a védőnőtől, családsegítő kollégától, esetmenedzsertől, internetről, házi gyermekorvostól, bölcsődétől, óvodától, iskolától és az Otthon Segítünk Alapítványtól értesülnek.

Megfigyelhető, hogy többnyire egyszülős családok veszik igénybe a szolgáltatást, akik nagyszülőkre, barátokra sem számíthatnak, és a munkájuk megtartása miatt igénylik a szolgáltatásunkat.

Gyakran előfordul, hogy a szülő vagy a gyermek betegsége miatt kérik a segítséget, de gyakori az ikerszülések esete is.

A szolgáltatásunkban részesülő családoknál más problémák is felszínre kerülnek az igénybevétel során. Például: anyagi, mentális, párkapcsolati, gyermeknevelési vagy jogi probléma. Intézményünkben lehetőség van a problémák orvoslására.

Jelenleg **7** család fizet térítési díjat, a többi családnak nem haladja meg a **42.750** Ft-ot az egy főre jutó jövedelme ezért térítésmentesen veszik igénybe a szolgáltatást.

A szolgáltatást a családok egy része, akár két-három évre is igénybe veszi. Vannak olyan esetek, ahol csak pár hónapra kell nyújtani a szolgáltatást, mert rövidebb ideig áll fenn a probléma.

A családi állapot tekintetében, az igénybevevő családok közül 10 házas 14 egyedülálló szülő volt. 3 esetben a szülő betegsége, 2 esetben pedig a gyermek betegsége volt az igénybevétel elsődleges indoka. 3 ikerpár gondozására került sor.

A napközbeni gyermekfelügyelők száma az év folyamán csökkent, voltak időszakok, amikor kevés főt tudtunk bevonni az ellátásba, ezért a gondozott gyermekek számában is csökkenés tapasztalható.

**2017. év 2018. év**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Napközbeni gyermekfelügyelők száma/fő** | **10** | **10** |
| **Együttműködések** | **48** | **29** |
| **Havi szinten családok száma** | **25-30** | **12-24** |
| **Havi szinten gyerekek száma** | **24-39** | **20-25** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **2017. Forgalmi adatok** | | | | | | **Hó** | **Havi óraszám** | **Ellátott gyermekek száma** | **Családban élő gyermekek száma** | **Ellátott családok száma** | | **Január** | 694 óra | 32 | 39 | 21 | | **Február** | 379 óra | 17 | 26 | 14 | | **Március** | 705,5 óra | 28 | 39 | 19 | | **Április** | 582,5 óra | 25 | 32 | 16 | | **Május** | 752 óra | 39 | 48 | 25 | | **Június** | 693,5 óra | 26 | 34 | 18 | | **Július** | 676 óra | 27 | 31 | 17 | | **Augusztus** | 690 óra | 25 | 27 | 16 | | **Szeptember** | 411,5 óra | 24 | 28 | 16 | | **Október** | 427óra | 21 | 28 | 15 | | **November** | 501 óra | 27 | 28 | 16 | | **December** | 575 óra | 29 | 30 | 18 | | **Összesen** | 7087 óra |  |  |  | |  |  |  |  |

2017-ben éves szinten átlagosan havonta 18 család, és 27 gyermek vette igénybe a szolgáltatást, 2018-ban átlagosan havonta 11 család, és 18 gyermek.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  | **2018. év Forgalmi adatok** |  |  | | **Hó** | **Havi óraszám** | **Ellátott gyermekek száma** | **Családban élő gy. sz.** | **Ellátott családok sz.** | | **Január** | 436 óra | 20 | 24 | 15 | | **Február** | 466 óra | 21 | 26 | 14 | | **Március** | 495 óra | 22 | 27 | 14 | | **Április** | 429,5 óra | 20 | 24 | 12 | | **Május** | 393 óra | 16 | 21 | 12 | | **Június** | 226,5 óra | 10 | 15 | 6 | | **Július** | 285 óra | 11 | 14 | 8 | | **Augusztus** | 372,5 óra | 15 | 18 | 9 | | **Szeptember** | 429 óra | 14 | 18 | 9 | | **Október** | 725 óra | 25 | 28 | 15 | | **November** | 661 óra | 19 | 22 | 11 | | **December** | 674,5 óra | 24 | 26 | 14 | | **Összesen** | 5593 óra |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

2018.december 31-ig **4** család esete került lezárásra. A lezárás oka, hogy a család már nem tart igényt szolgáltatásunkra a jövőben, mert meg tudja oldani gyermeke felügyeletét.

Jelenleg **20** család veszi igénybe a napközbeni gyermekfelügyeletet.

A 2018-as évre **6.000.000**. Ft állt rendelkezésre. Az éves bevételünk meghaladta az **1.000.000**. Ft-ot. Ez az összeg a családok térítési díj fizetéséből tevődik össze.

A napközbeni gyermekfelügyelők részére havi egy alkalommal esetmegbeszélő teamet tartunk, ahol megbeszélhetik a problémákat, a családoknál tapasztaltakat, esetleges változásokat és a családokkal való kapcsolatukat. Tavasszal 2-3 napos házi továbbképzéssel segítjük az egységes szakmai munka színvonalának emelését.

* **Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről**

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével, valamint szakmaközi megbeszéléseken, ill. az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül, személyes konzultáció útján történik. A honlapunk tartalmát igyekszünk folyamatosan karbantartani. A kerület intézményeiben (ld. általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, védőnői szolgálat) ki van függesztve az intézmény elérhetősége, címe, telefonszáma, nyitva tartása, szórólapjainkat is rendszeresen eljuttatjuk a különböző ellátást, szolgáltatást nyújtókhoz.

Rendezvényeinkről, új típusú szolgáltatásainkról a „Budai Polgár” című helyi újság időről-időre hírt ad.

A kerületi önkormányzat honlapján, a kerület kiadványaiban megtalálható az intézmény címe és elérhetősége.

* **Az intézmény személyi és tárgyi feltételei**

Az intézményünk munkatársi létszáma 7 fő óvodai és iskolai szociális segítő munkatárssal növekedett, így a fő állású munkakörök száma: 33 fő

Az intézmény munkatársai a vizsgált időszakban

1 fő intézményvezető

1 fő gazdasági – munkaügyi ügyintéző

Család-és gyermekjóléti szolgálat:

1 fő szakmai vezető

12 fő családsegítő

1 fő észlelő-és jelzőrendszeri felelős

Család-és gyermekjóléti központ:

1 fő szakmai vezető

3 fő esetmenedzser

10 fő óvodai és iskolai szociális munkás

2 fő utcai szociális munkás

1 fő mentálhigiénés koordinátor

1 fő pszichológus

6 fő asszisztens

A központ által ellátandó speciális szolgáltatások biztosítását további megbízásos jogviszonyban alkalmazott munkatársak segítik:

1 fejlesztőpedagógus-gyógypedagógus

2 jogász

2 szupervízor

2 pszichológus

2 családterapeuta

Napközbeni gyermekfelügyelet: 1 fő koordinátor

10 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő

**Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése**

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

Ellátottak számára nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2.

1028 Budapest, Rezeda u. 10.

**Horvát utca 2-12.** 8 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

Kiszolgáló és szociális helyiségek

Összesen: 320 m2

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép áll a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított

- 1 szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak

- 3 fénymásoló, melyből 1 fax is, 2 pedig az iktatáshoz szükséges szkennelésre is alkalmas

**Szász Károly u. 2.** 3 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

1 tanuló helyiség

Kiszolgáló és szociális helyiségek

Összesen: 220 m2

Tárgyi eszközök:

- 16 db számítógép a munkatársak napi adminisztrációs feladatainak ellátásához,

- 3 db a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,

- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra, faxolásra és nyomtatásra

- 1 db hálózati nyomtató

- 1 db projektor – kivetítő vászonnal

- 1 ping-pong asztal

- 1 billiárd asztal

- 1 csocsó asztal

- 8 kerékpár

**Rezeda u. 10.**

1. dolgozói munkaszoba

szociális helyiség

Összesen 20 m2

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon használata valamint útiköltség térítés (BKK bérlet).

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

* **Az intézmény helye és szerepe a helyi szociális és gyermekvédelem ellátórendszerében**

Szolgáltatási feladatainkat az Szt. és a Gyvt. szabályozása szerint, mint alapellátást biztosító, személyes gondoskodást nyújtó intézmény látjuk el.

Célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek az intézményi szolgáltatásaink keretében magas szintű ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozása, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtsunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink eredményes teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Intézményünk tevékenysége a társ-intézmények részéről elfogadott és ismert, melyet a szakmai tevékenységben bemutatott jelzések és a gyakori szakmaközi megbeszélések és esetkonferenciák száma is tükröz.

A lakosság körében való tájékoztatás folyamatossága szükséges, hisz amíg nem érintett valaki egy probléma okán, nem szükségszerű, hogy felfigyeljen működésünkre.

Budapest Főváros Kormányhivatala a háromévente tartandó *„rendes ellenőrzés*”[[1]](#footnote-1)-ét, azaz átfogó vizsgálatát 2018. 03. 26. – 2018. 03. 29. között helyszíni vizsgálat módszerével végezte. A 66 oldalas jegyzőkönyv végén, az összegzésben az alábbi megállapítás fogalmazódik meg: „Az intézmény teljes körűen és magas színvonalon látja el a jogszabályokban előírt feladatait (Szt. 64.§ (4) bekezdése és a Gyvt. 39-40 és 40/A.§-a). A fenti megállapításokon, észrevételeken túl megállapítom, hogy az intézmény különös figyelmet fordít a speciális feladatok ellátására. Kiemelkedő az óvodai és iskolai szociális munka feladatának ellátása, melynek nagy szerepet tulajdonít, hogy az előkészületi munkálatok (dokumentáltan) igazán átgondoltnak és szervezettnek bizonyultak. A továbbiakban megállapítható, hogy a lakosság tájékoztatása magas színvonalú (internetes felület és szórólapok) és igen széles körű. A kötelező nyilvántartások az ellenőrzés során rendelkezésre álltak, a nyilvántartások vezetése naprakész.”

2018. december 17-én, Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztály munkatársa fenntartói *ellenőrző vizsgálat*ot végzett az óvodai és iskolai szociális szolgáltatás intézményi dokumentációs rendjének áttekintése céljából

Az ellenőrző vizsgálati jegyzőkönyv nem tartalmaz korrekciós javaslatokat, valamint összegzésként megállapítja, hogy: „az intézmény mind tárgyi, mind személyi feltételeiben felkészült a kötelező, új feladat ellátására, a munkatársak szakirányú végzettsége megfelelő, munkájukat egymásra figyelve, kreatívan, elhivatottan végzik.”

Az elmúlt évekhez hasonlóan elmondható, hogy az intézmény működésével, a munkatársak szakmai munkájának minőségével kapcsolatban egyes igénybe vevő részéről *dicsérő, köszönő* levelek érkeznek, míg mások *panasszal* élnek. Elsőször igyekszünk intézményi keretek között, intézményvezetői szinten kivizsgálni a panaszt és a panaszos számára is megnyugtató megoldást, következtetést találni. A panaszok, kifogások tárgya, ill. alapja, hogy milyen jogalapon járunk el a gyermekük védelmének az ügyében, gyakran megkérdőjelezve a jelzést tevő indokait, szavahihetőségét. 2018-ban két ügyfél számra nem volt megnyugtató az intézményvezetői kivizsgálás eredménye, nem fogadták el magyarázatunkat, a választ, így tovább vitték fenntartói, majd minisztériumi szintre panaszukat. Információink szerint, az Emberi Erőforrások Minisztériumának illetékes Főosztálya is helyben hagyta és szakszerűnek ítélte eljárásunkat.

**Terveink**

2018-ban a speciális szolgáltatások az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységgel bővültek. A feladat ellátásra való felkészülés és az elindítás (szakmai, személyi, tárgyi feltételek) intenzív munkát igényeltek. Még jelenleg is formálódik, alakul ez a szolgáltatás. A tapasztalatok, visszajelzések, szakmai iránymutatások mentén még szükségesnek tartjuk alakítani ezt a tevékenységet, hogy eredményes és a célját a lehető legjobban betöltő ellátást alakítsunk ki. Az óvodai és iskolai szociális segítők szakmai csoportjának folyamatos bővülése okán továbbra is megoldandó feladat a munkatársak elhelyezése.

Budapest, 2019. február 28.

Papp Krisztina

intézményvezető

**36/2019.( III.27.) határozat melléklete**

*határozat melléklete*

**SZAKMAI PROGRAM**

**Összeállította:** Papp Krisztina

Intézményvezető

Sziráki Anikó

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai csoportvezető

Bicskeiné Mayer Erzsébet

Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai csoportvezető

Elfogadva:

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének

Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága…….. sz. határozatával

**Tartalom**

[***1.) Az intézmény általános célja, feladata és alapelve 5***](#_Toc468267622)

[**1.2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei 6**](#_Toc468267623)

[**1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja 8**](#_Toc468267624)

[***2.) Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek 8***](#_Toc468267625)

[***3.) A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége 11***](#_Toc468267626)

[**3.1. A szolgáltatás igénybevétele 12**](#_Toc468267627)

[**3.1.1. Az ellátás igénybevételének módja:** 12](#_Toc468267628)

[**3.1.2. A lakosság és az igénybe vevők tájékoztatásának helyi módja:** 12](#_Toc468267629)

[**3.1.3. Esetelosztás** 13](#_Toc468267630)

[**3.2. A szakmai egységek közötti együttműködés módja 13**](#_Toc468267631)

[**3.2.1. Munkaértekezlet** 13](#_Toc468267632)

[**3.2.2. Vezetői értekezlet** 14](#_Toc468267633)

[**3.2.3. Intézményi team** 14](#_Toc468267634)

[**3.2.4. Team megbeszélés** 14](#_Toc468267635)

[**3.3. A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek 14**](#_Toc468267636)

[**3.3.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás** 15](#_Toc468267637)

[**Általános feladat:** 16](#_Toc468267638)

[**3.3.2. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás** 20](#_Toc468267640)

[**A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok** 21](#_Toc468267641)

[**3.3.3. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése** 26](#_Toc468267642)

[**3.4. A család-és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek 27**](#_Toc468267643)

[**3.4.1. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok** 28](#_Toc468267644)

[**3.4.2. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenciós programokkal kapcsolatos feladatok** 29](#_Toc468267645)

[**3.5. Napközbeni Gyermekfelügyelet 37**](#_Toc468267646)

[**3.5.1 A napközbeni gyermekfelügyelet célja, feladata** 37](#_Toc468267647)

[**A napközbeni gyermekfelügyelet ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek 37**](#_Toc468267648)

[**A feladat ellátás szakmai tartalma, módja 39**](#_Toc468267649)

[***4.) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok 40***](#_Toc468267650)

[***5.) Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása 40***](#_Toc468267651)

[***6.) Szervezeti adatok 41***](#_Toc468267652)

[**6.1. Az intézmény munkatársai 41**](#_Toc468267653)

[***7.) Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése 42***](#_Toc468267654)

1.) Az intézmény általános célja, feladata és alapelve

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak biztosításával **célunk**, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális segítőmunka biztosítása. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtsunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

* ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
* a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
* önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
* szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
* forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, meglévő kapcsolatok formálását,
* az igénybe vevők problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
* a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviseletét,
* társadalmi normák, értékek közvetítését az igénybe vevők felé,
* a helyi szociálpolitika formálását,
* a társadalmi szolidaritás erősítését.

**Alapelveink** a következőek: az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

Munkánknak irányt ad a szociális munka etikai kódexe: nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük a munkánkat. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

**1.2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei**

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő –testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

**Család-és Gyermekjóléti Szolgálat 1027 Bp., Horvát utca 2-12.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: 1027 Bp., Szász Károly utca 2.**

bejárat az Erőd utca 11-ből

**1028 Bp., Rezeda u. 10.**

**Család- és Gyermekjóléti Központ 1027 Bp., Horvát utca 2-12.**

**1027 Bp., Szász Károly utca 2.**

bejárat az Erőd utca 11-ből.

**1028 Bp. Rezeda u. 10.**

**A költségvetési szerv közfeladata:** Az Szt. valamint a Gyvt. alapján, személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást (családsegítő szolgáltatást) és gyermekjóléti alapszolgáltatást nyújt.

A költségvetési szerv gondoskodik a közfeladatainak jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelő ellátásáról. Családsegítő szolgáltatást nyújt, a szülő, törvényes képviselő otthonában gyermekek napközbeni ellátását (napközbeni gyermekfelügyeletet) és gyermekjóléti központot működtet.

**A költségvetési szerv szakmai alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése:**

104030 Gyermekek napközbeni ellátása

104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

104043 Család-és gyermekjóléti központ

**A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:**

889900 M.n.s egyéb szociális ellátások bentlakás nélkül

**Az államháztartási szakfeladat tartalmi meghatározása:**

**Egyéb gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátások**

889201 Gyermekjóléti szolgáltatás

889202 Kórházi szociális munka

889203 Utcai szociális munka

889204 Kapcsolattartási ügyelet

889205 Iskolai szociális munka

**Egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül**

889924 Családsegítés

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szakmai szervezeti egységei közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik. Az intézmény önálló működési engedéllyel rendelkező szervezeti egységeit szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

**1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézmény család- és gyermekjóléti szolgáltatást és család-és gyermekjóléti központ feladatait nyújtó szervezeti egységei számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit a Szt. és a Gyvt., valamint a szakminisztérium által kiadott módszertani szakmai szabályzók, protokollok határozzák meg.

Az intézményen belül az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés szervezése, koordinálása és dokumentálása az észlelő- és jelzőrendszeri felelős feladata, aki a módszertani szabályzók figyelembevételével látja el feladatát. A különböző munkakörökhöz kapcsolódó tevékenységeken belül, a munkatársak segítő tevékenységének része a társszakmákkal való együttműködés az igénybevevők érdekében, az érdekképviselet, vagy az ügyintézés alatt, illetve az óvodai és iskolai szociális segítés során.

2.) Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek

**Ellátottak körének demográfiai mutatói** (A II. Kerületi Önkormányzat Szociális Szolgáltatás-tervezési Koncepciója alapján)

A zöldterülettel szabdalt kerületet számos városrész alkotja, sok tekintetben heterogénnek mondható, melyben a belvárosias lakórész, a kertvárosi jelleg és a budapesti, zárt lakóparki életforma egyaránt megtalálható.

A második kerület a 23 kerületből a 7. legnagyobb lélekszámú kerület, a népsűrűsége kedvező– három és félezer hektáron közel kilencven ezren élnek– 2 422 fő/km2, amelynek indoka a laza városszerkezet a nagyméretű zöldövezet a kerület közepén és északi részén.

A szociális és gyermekjóléti feladatok megfogalmazását nagymértékben meghatározza a lakosság korösszetétele, jövedelmi helyzete, gazdasági aktivitása és egészségi állapota. A szükségletek felmérése során a rendelkezésre álló statisztikai adatokon túlmenően a Család- és Gyermekjóléti Központ saját, intézményi tapasztalatai is ezt mutatják.

Fontos megemlíteni azt a tényt, hogy a kerületben jelentős számú hajléktalan él, főként a városrészt szegélyező erdőben, parkokban és elhagyott, üres telkeken. Ugyancsak említendő, hogy nagy számban vannak jelen a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartásában működő gyermekotthonok a kerületben, melyekkel sokrétű szakmai együttműködési, feladat-ellátási kötelezettsége van a Család-és Gyermekjóléti Központnak.

**Lakónépesség**

A kerület lakónépességére vonatkozó adatok 2015. évtől csupán minimális eltérést mutatnak, a lakosságszám az elmúlt években szignifikánsan nem változott. 2015-ben: 88 058, 2016-ban: 88 128 és 2017-ben: 87 982 fő volt[[2]](#footnote-2). A változás függ a természetes szaporulat mértékétől és a beköltözők számától is, a lakosság számának, növekedésének vagy csökkenésének oka leginkább a belföldi vándorlásban keresendő.

A lakossági korcsoport arányaiban sem történt jelentős elmozdulás az elmúlt három évben. A 18 év alatti korosztály száma 16 019 fő, ez az összlakosság 18,2%, míg a 60 év feletti korosztály száma 28 386 fő, ez az összlakosság 32,26%-a.

**Lakhatás**

A kerületben a lakott lakások számának csupán 1,4 százalékával rendelkezik az Önkormányzat, mely lakások túlnyomó része többlakásos, vegyes tulajdonú lakóépületben található. Ezek az épületek jellemzően leromlott állagúak, rossz műszaki adottságokkal rendelkeznek, ahol a lakások is felújításra szorulnak.

Legfőbb gondot e területen a **közös költség, lakbér- és rezsihátralékok** emelkedő tendenciája jelenti, mind a családok mind a háztartások számát és a tartozások nagyságrendjét illetően.

**Munkaerő-piaci helyzet**

A regisztrált vállalkozások száma alapján kerületünk az élmezőnyben foglal helyet, de ezek a vállalkozások jellemzően kisebb cégek, egyéni vállalkozások, melyek a foglalkoztatás tekintetében nem számottevőek. Sok esetben a vállalkozás maga sem a kerületünkben működik, csupán a székhelye található itt, így a foglalkoztatás más településen történik.. Gazdaságföldrajzi helyzetünkből adódóan elsősorban a kereskedelmi, pénzügyi, az idegenforgalmi, a vendéglátás és a hozzájuk kapcsolódó ágazatok, szolgáltatások dominálnak. A foglalkoztatók többnyire e területekre, ágazatokba keresnek munkavállalókat.

*A nyilvántartott és a regisztrált álláskeresők létszámának alakulása*

2011-óta a regisztrált álláskeresők száma folyamatos csökkenést mutatott 2013-ig. 2014-2015-ös évben a regisztrált álláskeresők száma 650-700 fő között mozgott a havi kimutatások szerint. 2016 decemberében már csak 455 fő nyilvántartott álláskereső volt kerületünkben.

Elmondható, hogy a munkavállalási korú népességen belül a nyilvántartott álláskeresők aránya a Fővárosban az V. kerülettel együtt a legalacsonyabb kerületünkben (0,87%) és az országos relatív mutatóhoz viszonyított arányszámban is a legjobb mutatóval rendelkező két kerület az V. és a II. (0,22%).

2016. április hónaptól kezdve viszont újra folyamatosan csökkent, december hónapban már csak 455 fő.

*(Forrás* [*http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz\_stat\_telepules\_adatok\_2016*](http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz_stat_telepules_adatok_2016)*.)*

Kerületünkben a regisztrált álláskeresők között igen magas arányt (42,19%) képviselnek a felsőfokú végzettséggel és a szakamával (21,19%) rendelkezők. A gimnáziumot végzettek aránya 20% és az álláskeresés tekintetében jelentős hátránnyal bíró alacsonyan iskolázottak aránya állandó (15,5%).

A regisztrált álláskeresők számának csökkenésének oka többek között a jogszabályi változások is. A foglalkoztatási osztályok 3 hónapig nyújtható álláskeresési ellátása után sokan nem jelentkeznek a kormányhivatalnál aktív korúak ellátására való jogosultságuk megállapítása iránt, így „eltűnnek” a rendszerből, ill. előfordul, hogy valaki nem teljesíti a jogszabályi kötelezettségen alapuló 30 napos munkavégzést, ezért az aktív korúak ellátására való jogosultságának felülvizsgálatakor megszűnik az ellátása. (2015. március 1-jétől a kormányhivatalok hatásköre az aktív korúak támogatása.)

**A gyermekeket nevelő családok helyzetének egyes mutatói**

A *rendszeres gyermekvédelmi kedvezmén*yt kérők száma csökkent, melynek oka, hogy az iskoláztatáshoz kapcsolódó kedvezmények egyéb jogcímen is elérhetőek a gyermeket nevelő családok számára. Az eseti gyermekvédelmi támogatás az önkormányzati költségvetést terheli.

A mindenkori hatályos helyi rendelet szabályozza a személyes gondoskodást nyújtó ellátások formáit, azok igénybevételét, a fizetendő térítési díjakat és a rászorultság alapján nyújtható támogatásokat.

**A pénzbeli és természetbeni ellátások alakulása**

Az Szt. és a Gyvt. a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, jogosultsági feltételeit valamint törvényi felhatalmazást adott az önkormányzatok részére, hogy saját költségvetésük terhére egyéb ellátási formákat is megállapíthassanak.

A pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátások esetében a legfőbb cél, hogy az ellátás:

* igazodjon a lakosság szükségleteihez,
* kövesse azokat az igényeket, amelyek a változó társadalmi környezetből adódóan megjelennek,
* minden rászoruló számára hozzáférhető legyen.

Az ellátásokat települési támogatásként eseti vagy rendszeres jelleggel kell nyújtani.

Az önkormányzat az alábbi ellátásokat biztosítja:

1. települési támogatások:

aa) lakhatási támogatás

ab) hátralékkezelési támogatás

ac) gyógyszertámogatás

ad) betegápolási támogatás

1. rendkívüli települési támogatások:

ba) létfenntartási támogatás

bb) eseti gyermekvédelmi támogatás

bc) temetési támogatás

1. egyéb támogatások

ca) keresetpótló támogatás

cb) gyermeknevelési támogatás,

cc) védőoltás térítésmentes juttatása,

cd) helyi utazási bérlet juttatása,

ce) karácsonyi támogatás,

cf) időskorú személyek egyszeri támogatása,

cg) eseti kiegészítő támogatások:

* lakhatási,
* gyermeknevelési.

3.) A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

**Az intézmény nyitvatartási rendje:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| hétfő | kedd | szerda | csütörtök | péntek | szombat |
| ügyfélfogadás szünetel | 1000 – 1800 | 1000 – 1800 | ügyfélfogadás szünetel | 1000 – 1400 | 1000 – 1400  kapcsolattartási ügyelet |
| 1400 – 1800 | 1400 – 1800 | 1400 – 1800  kapcsolattartási ügyelet |  |

**Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek**

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Telefonon: Az Intézményben reggel 8 órától, délután 18 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés, üzenet fogadása biztosított.

Az Önkormányzat honlapja: www.masodikkerulet.hu

Az intézmény honlapja és e-mail címe: [www.csgyk02.hu](http://www.csgyk02.hu), [css@csgyk02.hu](mailto:css@csgyk02.hu)

Az intézmény által készített tájékoztatók, szóróanyagok segítségével, valamint a „Budai Polgár” című kerületi lapban megjelenő cikkek, tájékoztatók útján rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

**Telefonos-készenléti szolgálat**

A család-és gyermekjóléti központ a nyitvatartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: Hétfőtől – Péntekig: este 18 – reggel 8 óra,

Szombat – Vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

**Telefonszám: 06-70- 455- 17- 76**

*Jogi tanácsadás:*

* az igénybe vevők jogi problémáiban tanácsot ad
* beadványokat, kereseteket ír
* végzéseket, határozatokat értelmez
* rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével, esetmenedzserével
* részt vesz az intézmény vezetésével, működésével kapcsolatos jogi kérdések megoldásában

*heti nyolc óra: hétfő és szerda délután*

*Pszichológiai tanácsadás:*

* feltárja és korrigálja az igénybe vevő problémáit, okait a pszichológiai módszereivel
* kérésre pszichológiai véleményt készít
* problémától függően csoportos terápiákat tart
* pszichológiai tanácsot nyújt
* együttműködik és rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével

*A pszichológusok tanácsadási időpontja, előzetes egyeztetést követően:*

*Felnőtt igénybevevők számára: hétfő és csütörtök délelőtt, valamint kedd délután,*

*A gyermekek részére a család igényeihez igazodva.*

*Fejlesztő pedagógiai segítségnyújtás – heti 20 óra: szükség szerinti időbeosztásban*

*Családterápia/családkonzultáció –* egyéni megkeresés útján, vagy a családsegítő, esetmenedzser *javaslatára, időpont egyeztetést követően*

**3.1. A szolgáltatás igénybevétele**

**3.1.1. Az ellátás igénybevételének módja:**

A család-és gyermekjóléti szolgáltatást *önként igénybe vevők* esetében az első találkozás az intézményben történik, a problémák feltárása után kerül sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítés során, a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézések helyén.

*Jelzés esetében* (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

* Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő munkatárs *haladéktalanul* felkeresi a bajban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.
* Egyéb jelzéseket követően megkereső levelet küld a jelzett személy, család számára, melyben tájékoztatja a jelzés tényéről és egy időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a szociális munkás felkeresi otthonában a családot. Sikertelen személyes megkeresés esetén, a családsegítő írásos értesítőt hagy a látogatásáról, illetve a kapcsolat-felvételi szándékáról. A kapcsolatfelvételnek *15 napon belül* szükséges megtörténnie.

*Az együttműködésre kötelezettek* esetében az első személyes találkozás színtere az intézmény. Amennyiben a hátralékkezelési szolgáltatásban vagy a keresetpótló támogatásban részesülő igénybe vevő a jelentkezési, együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, írásban szólítja fel a kijelölt családsegítő az intézményben történő személyes megjelenésre.

A gyermekjóléti alapellátásban együttműködést nem vállalók esetében a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez.

**Az ellátás igénybevételének menete:**

* a recepciónál a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak,
* amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség a család-és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes szociális munkása – családsegítője nyújt segítséget,
* folyamatos segítségnyújtás – szociális segítőmunka keretében, a probléma jellege szerint – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási vagy hátralékkezelési tanácsadás – történik a családsegítő munkatárs kapcsolatfelvétele az igénybe vevővel,
* speciális szolgáltatások igénybevétele történhet önként, személyes megkeresést követően, vagy a segítő folyamat részeként felajánlott szolgáltatási igénybevétel formájában.

**3.1.2. A lakosság és az igénybe vevők tájékoztatásának helyi módja:**

A *lakosság* tájékoztatása több szinten történik.

Széles körben tudjuk szolgáltatásainkról, programjainkról tájékoztatni az érdeklődő, ill. érintett lakókat a kerület kéthetente megjelenő Budai Polgár című újságjában.

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül valamint közreműködésükkel tudjuk elérni azokat a rászoruló, ill. veszélyhelyzetben lévő személyeket, családokat, gyermekeket, akik számára tevékenységeink segítséget jelenthetnek.

Az információkat szórólapjainkon és honlapunkon (www.csgyk02.hu) is közzétesszük.

Az Intézmény szolgáltatásait *igénybe vevők* az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak az Intézmény feladatairól, a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

A gyermek védelme okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra:

* a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
* a szülői jogokról és kötelezettségekről,
* az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
* az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
* az intézmény házirendjéről,
* az irat betekintési jog gyakorlásáról,
* a panaszjog gyakorlásának módjáról,
* az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a ***„Gyermekeink Védelmében”*** elnevezésű adatlap rendszerről, és a ***Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről.***

Az igénylő a tájékoztatást követően, annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá.

**3.1.3. Esetelosztás**

Az esetelosztás rendje: új igénybe vevő jelentkezése esetén az ügyeletes családsegítő nyújt tájékoztatást, tanácsot ad, illetve hivatalos ügyintézésben segítséget nyújt, krízishelyzetben haladéktalanul intézkedik. Minden további esetben az esetek elosztásáról a szakmai csoportvezetők intézkednek, figyelembe véve a probléma jellegét, az ellátási szükségletet – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek segítése vagy védelme, munkavállalási vagy hátralékkezelési tanácsadás – valamint a családsegítők aktuális leterheltségét. Az esetek elosztásának módját meghatározza a jelzett probléma veszélyeztetettségének mértéke, az eljárás határideje. Az új esetek elosztására, vagy ismertetésére és az esetek lezárására a heti közös szakmai team-en kerül sor, illetve a szakmai vezetővel történő egyeztetést követően. Esetlezárás történhet az intézményvezető, illetőleg a szakmai vezető által végzett ellenőrzés során is.

Az esetlezárás a „KENYSZI”-ben és az intézmény nyilvántartási rendszerében is rögzítésre kerül.

Az ellenőrzésről az azt végző vezető részletes dokumentációt készít, mely az esetdosszié része. Az ellenőrzés összegzését írásban a munkatárs számára átadja, egy példány megőrzésre kerül a dokumentációban.

**3.2. A szakmai egységek közötti együttműködés módja**

**3.2.1. Munkaértekezlet**

Az intézmény vezetője szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal munkaértekezletet hív össze és tart, melyre meghívást kap az intézmény valamennyi fő- és részfoglalkozású dolgozója. Az értekezlet napirendjét az intézményvezető állítja össze. Az értekezleten lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a dolgozók véleményüket, észrevételeiket kifejthessék, kérdéseket tegyenek fel, és azokra választ kapjanak.

Az intézményvezető az összefoglalói értekezleten:

* beszámol az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkájáról,
* értékeli az intézmény programjának, munkatervének teljesítését,
* értékeli az intézményben dolgozók élet-, és munkakörülményeinek alakulását,
* ismerteti a következő időszak feladatait.

Az intézmény szintén évente tűz- és munkavédelmi oktatás céljából munkaértekezletet tart, mely értekezlet a tűz- és munkavédelemmel kapcsolatos kérdések fóruma.

A két értekezlet megtartása történhet összevontan is.

Az értekezletről írásos összefoglaló anyagot (továbbiakban: emlékeztető) kell készíteni, jelenléti ív kíséretével, melyen fel kell tüntetni a távolmaradás okát.

**3.2.2. Vezetői értekezlet**

Az intézmény vezetője szükség szerint, de havonta legalább egy alkalommal **vezetői értekezletet** tart. A vezetői értekezleten részt vesznek a szakmai szervezeti egységek vezetői és a gazdasági ügyintéző.

Az értekezleten a szakmai vezetők és a gazdasági ügyintéző beszámolnak az adott időszakban végzett tevékenységükről:

* a csoportok közötti együttműködésről, a munkamegosztásról, az elvégzett feladatokról,
* a soron következő, vagy folyamatban lévő feladatok szervezési, eszközgazdálkodási, pénzügyi igényeiről,
* meghatározzák és rögzítik az operatív szervezési, munkaszervezési intézkedéseket.

**3.2.3. Intézményi team**

A két szakmai csoport munkatársaiból, valamint esetenként a team-be meghívott egyéb szakemberekből álló munkacsoport.

A team üléseit az intézmény vezetője vezeti, szükség esetén gondoskodik külső résztvevő meghívásáról. Üléseit havonta, előre meghirdetett időpontban tartja, a szervezeti egység szakdolgozóinak a részvétel kötelező.

Az intézményi team célja az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása. A megbeszélésről emlékeztető készül jelenléti ív kíséretében. A megbeszélésről hiányzó kollégák (betegség, szabadság) az emlékeztető elolvasását követően a megismerést igazolóan, dátummal ellátva aláírják.

**3.2.4. Team megbeszélés**

Az intézmény szervezeti egységei heti rendszerességgel, hétfői napokon közös team megbeszélést tartanak, melyet a szakmai vezetők szerveznek és irányítanak. A megbeszélések alkalmat adnak az esetek elosztására, megbeszélésére, az intézmény és a szakmai csoportok működésével kapcsolatos kérdések, felvetések, javaslatok, tények átadására. Itt kerül sor az ügyeleti rend egyeztetésére, a kapcsolattartás biztosításának beosztására, az esetmegbeszélések, esetkonferenciák időpontjának egyeztetésére. A megbeszélés témája továbbá a speciális szolgáltatások, programok és a kapacitás ismertetése annak érdekében, hogy a családsegítők delegálni tudják igénybe vevőiket a számukra legmegfelelőbb szolgáltatásba.

Az esetmegbeszélésekről, team megbeszélésekről minden esetben írásos feljegyzés készül.

Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek szakmai vezetőinek bevonásával, az intézményvezető irányítja. A munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.

**3.3. A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek**

A család-és gyermekjóléti szolgálat ellátja az Szt. 64., 64/A. §-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

**3.3.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás**

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

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

A szolgáltatásokat a kerületünkben állandó lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, illetve életvitelszerűen a kerületben élő lakosok vehetik igénybe.

**Feladatai:**

* szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
* segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban;
* meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
* szociális segítőmunkával elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
* ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
* tanácsadást nyújt a tartós és fiatal álláskeresőknek, az adósságterhekkel 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;
* elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
* együttműködik a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése érdekében az egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, valamint a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, magánszemélyekkel,
* felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire, az ellátórendszer esetleges hiányosságaira,
* biztosítja a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését,
* hátralékkezelési tanácsadást nyújt az adósságterhekkel küzdő családok részére,
* munkavállalási tanácsadást biztosít az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldása, enyhítése céljából
* krízis esetén, azonnali segítséget biztosít, kríziskezelést végez,
* esetmenedzseri feladatokat lát el a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybevevők esetében,
* a vonatkozó jogszabály szerinti esetekben, a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján kezdeményezi az igénybe venni javasolt szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózis elkészítését.

**Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:**

* Megélhetési problémák

A jövedelem nélküliség, az alacsony jövedelem a napi életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása.

Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota.

Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktushelyzeteket is teremtenek, amely a negatív megítélésüket erősítheti.

* Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).

* Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. A lakáshoz jutás szűk lehetőségei, a lakáselvesztés veszélyei.

A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma, (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válhatnak.

* Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák

A családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. A kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. A családi kapcsolati nehézségek kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, bántalmazást, gyermeknevelési problémákat okozhatnak. A konfliktusok következményeként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

**Általános feladat:**

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében nyújt segítséget.

**A segítő folyamat és annak dokumentálása**

A segítő szolgáltatás a szociális segítőmunkát végző és az igénybe vevő együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során az igénybe vevő szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet az „Esetnapló”-ban szereplő megállapodásban – cselekvési tervben rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az igénybe vevő és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét.

A megállapodást az igénybe vevő, családsegítő és a szükség szerint bevont segítők írják alá.

Az első interjút követő találkozások, ügyintézési módok minden alkalommal rögzítésre kerülnek részletesen kifejtve; majd az elvégzett feladatot a nyilvántartási programban rögzítik a munkatársak.

Amennyiben az egyszeri beszélgetés elegendőnek bizonyul a probléma megoldásához, úgy aznap le is zárul az eset (egyszeri esetként kerül rögzítésre a „KENYSZI” és az intézményi nyilvántartási rendszerben).

A fentieken kívül a családlátogatás, az egyéb terepen végzett munkák a „Távozási Naplóban” is rögzítésre kerülnek.

A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család-és gyermekjóléti szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg az alábbi módszerekkel:

**Segítő beszélgetés**: - mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képessé tevés”. Az igénybe vevő a saját erőforrásai révén képes legyen a változtatásra/ változásra.

**Tanácsadás:**- elsősorban a speciális ellátási formáknál alkalmazzuk. Irányított beszélgetés, melynek célja a probléma hatékony megoldása, konkrét feladatok megfogalmazásával.

**Konzultáció**: - az együttműködő partnerekkel a munkafolyamat során a szolgáltatást igénybe vevő érdekében a probléma közös megoldása céljából folytatott tárgyalás.

**Szolgáltatói kerekasztal**: - a munkafolyamat során felmerülő problémák megoldása érdekében szervezett megbeszélés, az együttműködés hatékonyságának növelése céljából.

**Esetmegbeszélés**: - a partnerintézmények képviselőivel, együttműködő tagokkal a szolgáltatást igénybe vevő aktuális élethelyzetének áttekintése, megoldási alternatívák keresése közös gondolkozás révén. A kompetenciahatárok tisztázása, feladatmegosztás is fontos eleme az esetmegbeszélésnek. A találkozókról feljegyzés, jegyzőkönyv készül.

**Esetkonferencia: -** az igénybevevő helyzetének a szélesebb körű feltérképezésére, a cselekvési/gondozási terv készítésére, vagy újra fogalmazására, ill. a további cselekvési irányok meghatározására szolgál. A megbeszélésen jelen van az érintett személy/ek és a probléma megoldásában lehetséges támaszt jelentő személyek, intézmények képviselői akik a helyzet feltárását segítve, annak megoldására törekszenek. Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése, vagy az igénybe vevő halálát követően az eset lezárásra kerül, melyet minden alkalommal a team üléseken ismertetnek a kollégák, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag irattárban kerül elhelyezésre.

*Hátralékkezelési tanácsadás*

A hátralékterhekkel küzdő családok segítésének célja a háztartások megváltozott gazdasági helyzetéből kialakult kríziseinek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek lakhatási problémákat idézhetnek elő.

A hátralékkezelési szolgáltatás módja: tanácsadás, hátralékkezelési támogatás közvetítése, ügyintézés, információnyújtás és szükség szerint szociális segítő munka.

A hátralékkezelési szolgáltatást, a hátralékkezelési támogatás maximális összegét, valamint az önrész mértékét a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális igazgatásról és az egyes szociális és gyermekjóléti ellátások szóló 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendelete (továbbiakban: Rendelet) szabályozza.

A szolgáltatás folyamata:

* A hátralékkezelési tanácsadó tájékoztatja a tanácsadáson megjelenő igénybe vevőt a hátralékkezelés folyamatáról, feltételeiről, a szükséges igazolásokról és azok beszerzésének helyéről, módjáról.
* Tájékozódik a hátralék keletkezésének okáról, időtartamáról, a család összetételéről, a keresőképes korú, illetőleg saját jogú jövedelemmel rendelkező családtagok számáról. A jövedelemszerzés hiányának okáról. Családlátogatás alkalmával tájékozódik a lakás tulajdonviszonyáról, nagyságáról, komfortfokozatáról és minőségéről.
* A jövedelem nélküli családtag/ok számára segítséget nyújt a saját jogú jövedelem elérése érdekében információval, tanácsadással, közvetített szolgáltatással.
* A segítő tapasztalatszerzésének célja a család élethelyzetének, életterének megismerése, a bizalmi kapcsolat erősítése, találkozás a család többi tagjával a közös felelősségvállalás erősítése. Az a cél, hogy a család valamennyi tagja részt vállaljon a hátralék rendezésében. A tanácsadó célja, hogy a hátralékkezelési szolgáltatás legkorábbi szakaszában a család valamennyi tagja felelősséget vállaljon, valamint, hogy a program elején kiderüljön, hogy a család megfelel-e a Rendeletben meghatározott feltételeknek és a programba bevonható-e.
* A családi jövedelem és a kiadások vizsgálata, szükség esetén háztartási napló vezetése. Bevonható hátralék vizsgálata (ha nem vonható be a hátralékkezelésbe, milyen más szolgáltatás, vagy támogatás rendelhető mellé – jövedelem kiegészítő-, rezsicsökkentő-, alapítványi-, illetve egyéb támogatás).

A családnál tapasztalt problémák megoldása során a tanácsadást végző családsegítő feladatai:

* Figyelemmel kíséri a család a szerződésében vállalt feladatainak teljesítését, feltárja a kudarcok okát és segítséget nyújt a feladat teljesítésében (elkíséri a szolgáltatóhoz szerződést kötni, a helyszínen az ügyintézésben segítséget nyújt, újabb anyagi krízishelyzet kialakulása esetén annak megoldásához segítséget nyújt: támogatási formák, haladék, határidő módosítási kérelem). A folyamat során arra törekszik, hogy az én-erő mobilizálás megtörténjen.
* Javaslat elkészítése és továbbítása a Humánszolgáltatási Igazgatóság Ellátási Osztályára (továbbiakban: Ellátási Osztály), mely tartalma:
  + - * A hátralékkezelési tanácsadó javaslatát a támogatásra vonatkozóan
      * Kérelem, melyet a hátralékos tölt ki /”Igénylőlap hátralékkezelési támogatás igénybevételéhez”/
      * Vagyonnyilatkozat
      * Családlátogatás tapasztalata – Környezettanulmány
      * Hátralék kimutatás/ok
      * Jövedelemigazolás/ok /Jövedelemnyilatkozat
      * Lakásbérleti szerződés vagy Tulajdoni lap
      * Együttműködési megállapodás
      * Nyilatkozat az önrész vállalásáról
      * Nyilatkozat a háztartásban együtt élő személyekről.

**Hátralékrendezési szakasz (szerződés szerinti időtartamban)**

* Az elkészült határozat és a család fizetési kapacitása alapján részletfizetési megállapodás megkötése, - illetve egyösszegű befizetése - (ügyintézés, szükség esetén kísérés) után az összeállított komplex anyag továbbítása az Ellátási Osztály felé.
* A befizetések folyamatos nyomon követése, bemutatása az Ellátási Osztálynak.
* Az igénybe vevő teljesítésének első havi elmaradása esetén, két családlátogatás, sikertelenség esetén írásbeli értesítés hagyása, ennek sikertelensége esetén hivatalos levél formájában megkeresés történik.
* Az igénybe vevő teljesítésének háromhavi elmaradása esetén értesítés küldése az Ellátási Osztálynak, a szükséges intézkedések megtétele érdekében.
* Előre megbeszélt időpontban esetek egyeztetése az Ellátási Osztály munkatársaival.
* A hátralékkezelési folyamat lezárását követően szükség szerinti időtartamban utógondozás történik, melynek célja a lakásfenntartási költségek fizetésének nyomon követése, a fizetőképesség megőrzésének segítése. Az utógondozás célja, hogy a programban részt vett családnál kialakuljon a gazdálkodási kultúra, melynek részét képezi a havi számlák rendszeres fizetése és egy minimális biztonsági tartalék képzése a váratlan helyzetek kezelésére.

**Prevenció:**

* Csoport foglalkozások szervezése egyének, illetve családok számára, melynek célja:
* sikeresebb és tudatosabb gazdálkodásra szoktatás,
* tudatos vásárlásra serkentés,
* a tervezés fontosságának hangsúlyozása, lehetőségek, ötletek,
* gazdálkodási ismeretek és technikák megismertetése.
* Tájékoztató anyagot készítünk a szolgáltatásról, melyet minél több helyre eljuttatunk a II. kerületi lakosok számára.

*Munkavállalási tanácsadás*

Célja: segítséget nyújtani az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldásához. A tanácsadók egyéni és csoportos szolgáltatásokkal segítenek feltárni illetve leküzdeni a munkavállalást akadályozó tényezőket és javítani az elhelyezkedési esélyeket. Ezt a szolgáltatást a kerületi álláskereső illetve munkanélküliség által veszélyeztetett lakosok önkéntesen vehetik igénybe.

A Rendelet alapján együttműködésre kötelezett, nem foglalkoztatott személyek a reintegrációs program keretében vállalnak kötelezettséget.

A **munkavállalási tanácsadás** során munkatársaink a munkavállalást akadályozó tényezőket és a szociális helyzetet feltérképezik az igénybe vevővel együtt (életviteli, mentális, családi, viselkedési, szocializációs stb.).

Megvizsgálják a munkavállaláshoz kapcsolódó képzettségeket, készségeket és kulcskompetenciákat, az igénybe vevő jelenlegi helyzetének, lehetőségeinek reális feltárása, céljainak pontosítása érdekében.

Egyéni tanácsadáson minden igénybe vevő részt vesz, ahol álláskeresési technikákat ismerhetnek meg, továbbá állásinterjúra készülhetnek fel.

**A keresetpótló támogatásban részesülő ügyfelekkel való együttműködés**

A hátrányos munkaerő piaci helyzetű, foglalkoztatásba be nem vonható aktív korú személyek olyan kerületi támogatási formája, amelyben az ügyfélnek vállalnia kell, hogy részt vesz a közösen megtervezett beilleszkedést, életvezetést segítő re-integrációs programban, a Rendeletben foglaltak szerint.

Az együttműködési megállapodás kialakítása során törekedni kell az alábbiakra:

* az ügyfél pontosan értse az együttműködés célját, folyamatát,
* a felvázolt problémák alapján megoldási alternatívák kerüljenek felajánlásra,
* kapjon tájékoztatást az ügyfél az együttműködés hiányának következményeiről, szankcióiról,
* az együttműködésben résztvevő felek feladatai, kompetenciái legyenek pontosan megszabva.

Rögzítésre kerülnek az együttműködésbe bevont közvetített szolgáltatások, azok elérésének folyamata, az általuk biztosított lehetőségek és előnyök.

Az együttműködés során a tanácsadó kompetenciája felmérni, hogy rendelkezik-e az ügyfél a programban való részvétel alapvető feltételeivel. Melyek a képességei, tudása, motivációja, érdeklődési köre, milyen az érdekérvényesítő képessége, kommunikációs készsége, krízis-kezelési technikája, milyen típusú programok közvetítése, biztosítása szolgálja leginkább a közösen megfogalmazott célkitűzést. Ennek szellemében a re-integrációs program keretében az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgoznak ki a tanácsadók, melynek lépései attól függnek, hogy milyen pszicho-szociális jellemzők a meghatározóak, milyen készségekkel rendelkeznek, illetve hol tartanak az álláskeresés folyamatában.

Az együttműködési szerződések két fő iránya:

* Szociális, mentális és egészségügyi állapot javítására irányuló programforma: szociális segítőmunka, pszichológiai tanácsadás, szociális ügyintézés, kapcsolati rendszer erősítése, egyéni tanácsadás. Az álláskeresés során jellemzően a fő elakadási tényezők pszicho-szociális- és mentális típusúak, először ezeken a területeken szükséges változást elérni.
* Más típusú ellátás igénylését előkészítő programforma: társadalombiztosítási ellátás ügyintézése, szolgálati idő megkérése, nyugdíjazás intézése. Azoknál az ügyfeleknél, ahol egészségügyi problémák vannak, illetve az életkoruk alapján indokolt.

Az együttműködés évente felülvizsgálatra, értékelésre kerül.

Az együttműködés hiányát vagy elmaradását, az okok pontos feltárását követően jelezni kell az Ellátási Osztálynak.

**Aktív korúak ellátásában részesülő ügyfelek támogatása**

* A kerületben élő aktív korúak ellátásában részesülő személyek önkéntes alapon vehetik igénybe szolgáltatásainkat. A jogosultság feltételeiben szereplő legalább 30 nap keresőtevékenység, illetve közérdekű önkéntes munkavégzés teljesítésében tudunk hatékony segítséget nyújtani.
* Munkavállalásra irányuló programok: egyéni igényekre szabott álláskeresés, munkavállalási tanácsadás, álláskereső klub, álláskeresési technika tréning igénybevétele. E szerződést jellemzően az álláskeresésre, elhelyezkedésre már kész, kisebb segítséget igénylő, önálló ügyfelekkel kötjük.
* Képzettségre és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma: önéletrajz, motivációs levél megírása, munkavállalási tanácsadás, álláskeresési technika tréning, pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás, képzésbe kerülés támogatása. Azon ügyfelekkel köthető ez a szerződés típus, akiknek nincs, vagy elavult a szakmai képzettségük, vagy az álláskereséshez szükséges kompetenciákkal és munkaerő-piaci ismeretekkel nem rendelkeznek.

A feladat ellátása során a tanácsadók együttműködnek a Budapest Főváros Kormányhivatala, III. kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztály illetékes kirendeltségeivel.

**3.3.2. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás**

A család-és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek védelmének rendszeréhez kapcsolódóan alapellátás keretén belül a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásával járul hozzá – tevékenységek, eszközök és intézmények együttese révén:

* a gyermeki jogok védelméhez,
* a gyermekek harmonikus testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő nevelkedéséhez,
* a gyermek veszélyezettségének megelőzéséhez, illetve megszüntetéséhez,
* az átmenetileg krízishelyzetben lévő családok gyermekének helyettesítő védelmének biztosításához,
* a családjából kiemelt gyermek re-szocializációjához, re-integrációjához.

Szolgáltatásunk kerete

*Általános gyermekjóléti szolgáltatás körében*

* gyermeki jogokról, valamint a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
* családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadás biztosítása, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
* válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése,
* válsághelyzetben lévő család támogatása, segítése,
* szabadidős programok szervezése, illetve információk nyújtása,
* hivatalos ügyek intézésének segítése,
* családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyekben,
* együttműködés társintézményekkel, hatóságokkal,
* kezdeményezi a gyermek védelembevételét, valamint szükség esetén a gyermekvédelmi gondoskodás egyéb formáját, pl.: családból történő kiemelés.

**A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok**

*A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk*

1. A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya, illetve a gyermek teljes körű *tájékoztatása* a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájutásról.

* Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az intézésében való segítség nyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételének kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését.
* A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében fontos a kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel, számára iratbetekintés és fogadó helyiség biztosítása, valamint elérhetőségének és nevének jól látható helyen való kifüggesztése. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében olyan légkört kell teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.

1. Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, ezek hiányában a hozzájutás megszervezése.

* Ennek érdekében felhívjuk a gyermek illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére és a szolgáltatást nyújtó intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.
* Ezen tanácsadások közül a pszichológiai tanácsadást és a gyógypedagógiai/fejlesztőpedagógiai tanácsadást, fejlesztést látja el intézményünk.

1. A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése érdekében a családsegítő:

* felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére,
* segítséget nyújt a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
* tájékoztatja az őt illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
* segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
* személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
* a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve, hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére, a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről.

A család-és gyermekjóléti szolgálat és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.

1. Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő gyermekes családok hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz, együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családsegítőivel az elhelyezést kiváltó okok megszüntetésében.

* Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciák és esetmegbeszélések tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését, valamint a szükséges „macis-lapok” kitöltését, továbbítását.

1. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszaki szabadidős programok szervezése, továbbá annak kezdeményezése, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek minél szélesebb területeken nyújtsanak ilyen jellegű programokat a gyermekek részére. (Ezen feladat az utcai szociális munka tárgyalásakor kerül részletezésre)
2. Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő illetve a törvényes képviselő magántanulói jogviszonyt kezdeményez, az iskola megkeresésére kerül sor:

* javaslatot teszünk a gyermek tanulói jogviszonyára vonatkozóan,
* korrepetálást, felzárkóztatást biztosítunk a sikeres osztályozó vizsga letételéhez.

1. *Hivatalos ügyek* intézése történhet külső és belső munkakapcsolat alapján. A tevékenység tartalmazza:

* megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
* a szervezeti egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybe vevők segítését hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
* a gyermeknek, illetve a szülőnek, szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselet ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi, polgári illetve büntető ügyek intézésének módozatairól, esetenként iratszerkesztésben, beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás.

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében feladatunk*

A *családsegítők feladatai* a veszélyeztetettség megszűntetésére irányulóan:

* 1. Szociális segítőmunka a családban jelentkező diszharmóniák, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének cooping kapacitásának fejlesztése áll.
  2. Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módozatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy ilyen jellegű szolgáltatás közvetítése.
  3. Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.
  4. Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi a gyermek *védelembe vételét.*

**Gyermekjóléti szolgáltatás keretei**

*A szociális segítőmunka lépései*

A szolgáltatás valamennyi eleme egy gondozási folyamat, a szociális segítőmunka részeként értelmezhető, melyek a következők:

* hozott vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
* a szociális segítőmunkát igénylő okok feltárása a család komplex vizsgálata során,
* szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása,
* kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel,
* cselekvési terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermekkel,
* a terv megvalósulásának, koordinálásának, meghatározott feladatoknak a szükség szerinti vagy félévenkénti felülvizsgálata,
* a folyamat értékelése és lezárása, vagy a cselekvési terv módosítása,
* védelembe vételi eljárás kezdeményezése.

*Kapcsolatfelvétel-kapcsolattartás*

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölcsönösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága illetve a felmerülő újabb problémák, és azok időszerűsége szerint. Az *első találkozás* alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartalmáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről az igénybe vevő írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg szerződést is köt a családsegítővel, melyben vállalja az együttműködést. A szociális segítőmunka keretében lehetőség szerint éves szinten havonta három személyes találkozást kell az igénybe vevővel megszervezni.

Az *észlelő- és jelzőrendszer tagjai* választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés illetve a személyes találkozások adta jelzési lehetőség közül. A jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni – krízishelyzet esetén utólagosan – 3 munkanapon belül. A szociális segítőmunka megkezdéséről, eredményéről 15 napon belül visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek.

A személyes találkozásokra, a kapcsolattartásra alkalmat adnak:

* szakmai délutánok,
* jelzőrendszeri tanácskozások,
* esetmegbeszélések, esetkonferenciák,
* kerületi szakmai rendezvények,
* nyílt napok,
* területen végzett munka,
* szociálpolitikai kerekasztal,
* Kábítószerügyi Érdekegyeztető Fórum,
* munkaközösségi értekezleteken való személyes részvétel,
* országos-, fővárosi- és kerületi rendezvényeken való személyes részvétel.

A kapcsolatfelvétel történhet az érintett fél személyes megkeresése alapján is. A tapasztalatok alapján ez a kapcsolat felvételi mód lényegesen hatékonyabb.

A családsegítő személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba az igénybe vevővel, amennyiben az igénybe vevő a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, az intézmény címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családsegítők és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a hivatali telefonszámokon. A családsegítőknek ügyeleti idejük van, melyet minden esetben elmondanak a gondozott családjaiknak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben.

A családsegítők minden érdeklődőnek elmondják az intézményünknél igénybe vehető szolgáltatásokat, tájékoztatnak egyéb hivatalokról, ahol ügyeik intézéséhez segítséget kaphatnak. A szakmai kompetenciánkat meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk az igénybevevőket. A kompetens szakemberekhez kérünk időpontot, előzetesen egyeztetünk.

*Nyilvántartások – dokumentáció*

A munkavégzés és a gondozott gyermekek adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra.

Minden gondozott *gyermeknek saját iratanyaga* van, melybe az igénybe vevőinknek betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi segítő tevékenységét, szerződésbe foglalja cselekvési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a szakmai vezető, intézményvezető bármikor kérhetik ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét, minőségét ellenőrizve javaslatot tehetnek a segítő tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén. Irattárazás csak a szakmai vezető ellenjegyzése mellett történhet.

*Az iratanyag kötelező tartalmi elemei*

* nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
* valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
* esetnapló, amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége okán történik a gondozás, az esetnapló melléklete, a gyermekről, valamint családjának tagjairól a fontosabb adatokat, eseményeket szükséges, hogy tartalmazza,
* a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
* eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
* esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
* irattárazás esetén az összegző feljegyzés.

A családsegítők, a szociális asszisztensek távozási naplót vezetnek, mely egyrészről személyes biztonságukat „garantálja”, másrészről tájékoztatást ad a területen töltött időről, a családlátogatások számáról.

*Esetlezárás*

Az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek:

* kapcsolatfelvétel okának megszűnése,
* szolgáltatói illetékesség hiánya,
* területi illetékesség megszűnése, hiánya,
* gyermek önjogúvá válása,
* gyermek különélő szülőhöz, vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
* gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítését),
* a gyermek halála.

Családsegítői teendők esetlezárás esetében:

* szükség szerint, de minimum félévente értékeli a szociális segítőmunka menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét,
* szükség szerint esetkonferenciát hív össze,
* team-en, esetmegbeszélő csoporton előre jelzi a lezárandó esetet,
* felkészíti a gyermeket és a családot a segítő folyamat lezárására,
* az illetékesség megszűnése esetén tájékoztatja az illetékes család-és gyermekjóléti szolgálatot, megküldi az iratanyagot,
* ellenőrzi a szükséges dokumentumok meglétét, lehetőség szerint a hiányzókat pótolja, amennyiben nem lehetséges, megjelöli annak okát,
* értesíti a családot, a jelzést tevőt, lehetőség szerint az ügyben érintett szakembereket, szolgáltatókat.

*Esetátadás*

A folyamatos gondozás megszakításának nem lehet oka a családsegítő távolléte, illetékességének hiánya. Mindkét esetben a szakmai vezetőnek kell az esetátadást koordinálnia. Az esetátadás okai két részre oszthatók: kötelező, amikor nincs mérlegelési jogköre a szakmai vezetőnek, ajánlott, mely a szakmai vezető döntésétől függ.

*Kötelező esetek*

* családsegítő munkaviszonyának megszűnése,
* belső munkamegosztás átszervezése,
* illetékesség megváltozása,
* védelembe vétel,
* összeférhetetlenség, együttműködés ellehetetlenülése,
* családsegítő tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság.

*Ajánlott esetek*

* családsegítő 2 hetet meghaladó távolléte,
* komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

Az esetátadásokat az erre célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az esetátadó és esetátvevő aláírását is tartalmazza a szociális segítőmunka folyamatának rövid ismertetése mellett.

Illetékesség hiányában az esetátadáskor az addig keletkezett dokumentációs csomag is az átadás tárgyát képezi. Az eset visszaadást is hasonló módon kell rögzíteni. Esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

**Ügyeleti/helyettesítési rend:**

A munkatársak helyettesítésének megszervezése a szakmai vezető feladata. A családsegítők a hét folyamán minimum két vagy több alkalommal ügyeletet tartanak; a tanácsadóknak pedig meghatározott fogadóidejük van. Betegség, szabadság esetén a heti team ülésen a csoport eldönti, hogy ki a helyettesítő kolléga. A családsegítők párban dolgoznak, így ők elsősorban egymást helyettesítik. Lehetőség szerint biztosítani kell a családsegítők közötti személyes konzultációt a helyettesítés megkezdése előtt.

Krízis, valamint váratlan helyzet esetén a családsegítő feladatát a szolgálat szakmai vezetője látja el. A szakmai vezetőt egy általa kijelölt munkatárs helyettesítheti.

*Ügyeleti idő*

A család-és gyermekjóléti szolgálatban ügyeleti rend működik állandó ügyeleti nap meghatározásával, mellyel a családsegítők biztos elérhetősége és a folyamatos jelenlét biztosítása a célunk.

Az ügyeletes családsegítő feladata:

* meghallgatni az igénybe vevő panaszát,
* felvenni az adatokat, kitölteni a szükséges adatlapot,
* szociális segítőmunkát nem igénylő esetben azonnali intézkedés megtétele, szakemberhez illetve intézményhez közvetítés,
* szociális segítőmunkát igénylő esetben feljegyzés kíséretében az illetékes családsegítő tájékoztatása, ellenkező esetben irattárazás,

Amennyiben az ügyeleti beosztás változik (betegség, szabadság miatt) az új ügyeleti beosztás elkészítése team keretében történik, az ettől való eltérést a szakmai vezető felé jelezni kell.

**3.3.3. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése**

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés céljából, a jelzőrendszeri felelős feladata. Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetőek legyenek, majd mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. Ennek érdekében közösen dolgozzuk ki az együttműködési szabályokat, határozzuk meg a kompetencia határokat, alakítjuk ki az egységes fogalomhasználatot.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmat adó lehetőségek:

* éves települési tanácskozás,
* szakmai délutánok, rendezvények és fórumok,
* közös képzések,
* esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
* munkaértekezletek,
* helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy feltérképezhessük a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus szociális- és gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás a két érintett intézmény bármelyikében is megszervezhető.

*Éves települési tanácskozás*

A tanácskozáson áttekintésre kerül a kerület szociális és gyermekvédelmi rendszerének működése, javaslatokat fogalmazunk meg a jelzőrendszer működtetésében részt vevő tagoknak, valamint a fenntartónak a szociális és a gyermekvédelmi rendszer javítására vonatkozóan. A tanácskozás előkészülete során a szakterület képviselői írásos értékelést adnak a végzett munkájukról, melyet az emlékeztetővel együtt a résztvevők kézhez kapnak.

A tanácskozásra megküldött értékelések és az ott elhangzottak alapján intézkedési tervet készítünk, mely a jogszabályi előírásoknak megfelelően, az alábbiakat tartalmazza:

* a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
* az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
* az éves célkitűzéseket,
* a kerületre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

*Esetmegbeszélések, esetkonferenciák*

A *szakmaközi esetmegbeszélések* – az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a jelzőrendszeri felelős feladata. Az esetmegbeszélés lehetőleg egy-egy szakma képviselőinek a részvételével történik, elősegítve az együttműködés és együttgondolkodás lehetőségét. A szakmaközi esetmegbeszélés megszervezhető intézményen belül és kívül egyaránt, legalább évente 6 alkalommal. A megbeszélésről emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan *esetkonferenciát* kell tartani a család/gyermek/személy és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a segítő folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a cselekvési terv. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely az esetdokumentum részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

**3.4. A család-és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek**

Az intézményünkben a Gyvt. 40/A.§- ban meghatározott feladatait a család-és gyermekjóléti központ szervezeti egysége útján látjuk el.

A gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk:

* az utcai szociális munkát,
* akapcsolattartási ügyeletet,
* a kórházi szociális munkát,
* gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
* óvodai és iskolai szociális segítést,
* elkészíti a szociális diagnózist az Szt. 64/A.§-a szerint,
* jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
* családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
* a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében a központ esetmenedzsere:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,

- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,

- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,

- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

*A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk*

Ebben a tevékenységkörben eltérően az előzőektől, elsődlegesen korrektív feladatot látnak el a Központ munkatársai. A problémamegoldás tervei és módjai az együttműködés folyamatában realizálódnak. Az estemenedzser munka feladatai: a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok gondozása, segítése az esetmenedzserek részéről tervezett - komplex tevékenység, melynek legfontosabb módszere a segítő beszélgetés.

**3.4.1. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok**

A **védelembe vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az esetmenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő esetmenedzser személyét is - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az esetmenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő esetmenedzser személyét is, védelembe vétel esetében - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Az esetmenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

*A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk*

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása érdekében feladataink kiemelt jelentőségűek, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, így fontos szempont, hogy a családjából kikerült gyermekek közül minél többen térjenek vissza rövid időn belül a saját családjukba, vagy, ha erre nincs lehetőség családi környezetben történő nevelkedését segítsük elő. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során viszonylag rövid időn belül kell hathatós segítséget nyújtanunk a gyermek családjának, alkalmassá téve a gyermek mielőbbi visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll rendelkezésünkre, mely lehetővé teszi a tervszerű családgondozást. Az utógondozás esetében inkább monitorozó-kontrolling feladatokat kell ellátnunk, mivel ez már önmagában feltételez egy jól működő családi környezetet.

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli az esetmenedzsertől:

* családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény gyermekvédelmi gyámjával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az esetmenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családsegítő, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
* szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
* szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való felvértezése, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
* gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
* szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
* tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

*Az iratanyag kötelező tartalmi elemei*

* nyilatkozat, melyben az esetmenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
* adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
* valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
* gondozás jellegtől függően a „macis-adatlapok”,
* a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
* családgondozási eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
* esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
* irattárazás esetén az összegző feljegyzés.

**3.4.2. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenciós programokkal kapcsolatos feladatok**

*Speciális gyermekjóléti szolgáltatások és prevenciós programok keretében végzett tevékenységek:*

* utcai szociális munka,
* kórházi – egészségügyi szociális munka,
* óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás
* kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
* készenléti szolgálat biztosítása,
* mentálhigiénés csoport,
* szociális munka csoportokkal,
* közösségi szociális munka.

*Utcai szociális munka*

**A szolgáltatás bázishelye az Erő(D)Tér Kreatív Időtöltő Hely**: **1027 Bp., Szász Károly utca 2. (bejárat az Erőd utca 11-ből)**

Az utcai szociális munkát egy két főből álló operatív munkacsoportban látjuk el, akikhez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További célunk, számukra alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozásaikra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény.

Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy gondozójuk a lakásból kitett.

Az utcai szociális munkával célunk:

* a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel,
* a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról,
* szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
* a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
* az iskola világába való „visszatérés” segítése,
* alternatív szabadidős programok megszervezése a bázishelyen (csoportok, rendezvények, sportversenyek), melybe a központ pszichológusa is bekapcsolódik.

Az utcai szociális munkások feladata, hogy tevékenységükről havonkénti összesítést készítsenek.

Feladataink teljesítése során számítunk a kerületi polgárőr csoportok, szabadidő szervezők közreműködésére is, és mindazokra a civil-, és társadalmi szervezetekre, melyek elkötelezettek a gyermekek védelme iránt.

*A gyermekvédelmi célú kórházi - egészségügyi szociális munka*

Intézményünk által biztosított gyermekvédelmi/szociális segítő munkával célunk, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtsunk segítséget a családoknak, gyermekeknek, egyéneknek.

A kórházi szociális munka helyszíne a kerületen kívül:

* Szent János Kórház nőgyógyászati-szülészeti és pszichiátriai osztálya*,*

a kerületen belül:

* Budai Gyermekkórház,
* Vadaskert Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Kórház,
* Egészségügyi Szolgálat szakemberei,
* védőnői szolgálat,
* Családvédelmi Szolgálat,
* házi orvosi és házi gyermekorvosi hálózat,
* MENTA Mentálhigiénés Központ.

Célunk, hogy a válsághelyzetben lévő anyának, szülőnek és gyermekének segítséget nyújtsunk a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzésében, megszüntetésében valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzéssel éljenek intézményünk felé a további bántalmazás megakadályozása érdekében.

A központilag elfogadott jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a a jelzőrendszeri munkatárs feladata. A jelzés érkezését követően azonnal felveszi a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek már korábban is ellátott volt, vagy folyamatos gondozás alatt áll, akkor azonnali szóbeli tájékoztatást ad a családsegítőnek, ellenkező esetben a területileg illetékes családsegítő részére átadja az esetet egy rövid írásos ismertető kíséretében.

*Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás*

A kerületben 7 általános iskola, 6 általános iskola és gimnázium, 10 alapítványi/egyházi iskola, 2 kollégium, és 11 állami fenntartású, 20 alapítványi óvoda működik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkát fokozatosan minden intézményben szükségletek alapján biztosítjuk.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást10 fő tanácsadó látja el. A tevékenység célja, a gyermekek, tanulók, szülők pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek felismerni és jelezni a gyermekeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat. További cél az elsődleges prevenciós programok működtetése, az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működésének a segítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszűntetésében való segítségnyújtás, a szociálisan hátrányos helyzetű gyerekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,

- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,

- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,

- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,

- prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és

- a jelzőrendszer működését.

A szolgáltatást Együttműködési Megállapodás keretében biztosítjuk. Az együttműködés kereteit az intézményekkel történő szakmai egyeztetés, ezen belül a szükségletfelmérés eredményei határozzák meg. Ezért az intézményekkel rendszeres szakmaközi megbeszélés és a jelentkező szükségletek felmérése történik.

* Az óvodai és iskolai szociális segítők az adott intézményben, az igények figyelembe vételével ügyeletet, személyes és telefonos konzultációt, szakmai megbeszélést, esetmegbeszélést, esetkonferenciát biztosítanak.

Ennek érdekében az óvodai és iskolai szociális segítő:

* Információt nyújt az óvodai és iskolai szociális segítés tartalmáról, a család- és gyermekjóléti szolgálat működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről, a szociális ellátórendszer működéséről.
* Szükség szerint szociálisügyek intézésében segítséget nyújt.
* Közvetít a szülő és a pedagógus/óvodapedagógus között, lehetőség szerint részt vesz a pedagógus/óvodapedagógus közötti megbeszélésen.
* Tanácsot ad a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő, valamint az iskolában jelentkező problémák esetén.
* Az intézmények szakembereinek konzultációs lehetőséget biztosít.
* Lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, fogadó napokon, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetés szerint valósul meg, ami heti, kétheti, havi találkozást jelenthet. Továbbá telefonon történő konzultáció lehetőségét biztosítja általános kérdésekben, illetve egy-egy konkrét gyermek esetében.
* Egyéni tanácsadást biztosít a tanulók/kollégisták számára, problémáik megoldásában segítséget nyújt.
* A pedagógiai szakszolgálattal egyeztetett módon segítséget nyújt a tanulók életpálya keresésében.
* Segíti a gyerekeket az életkoruknak megfelelő kompetencia kialakulásában.
* Segíti a kommunikációt a gyerek – tanár kapcsolatban, diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javításában.
* A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítése érdekében feltárja az akadályozó tényezőket, segíti azok megoldását.
* Szükség szerint a gyermek tanulmányi kötelezettségének elősegítése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát kezdeményez.
* A kialakult veszélyeztetettség megelőzésében és megszüntetésében érdekében segítséget nyújt a tanulók, a pedagógusok és a családok/ szülők részére.
* Közvetít a különböző szolgáltatások elérésében.
* Szükség esetén krízisintervenciót nyújt. A csoportmunka keretén belül a szükségletek szerint a gyermekek nevelésbe, oktatásba való beilleszkedésük, illetve a tankötelezettség teljesítéséhez szükséges kompetenciájuk fejlesztése érdekében, személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, életvezetési és készségeket fejlesztő csoportfoglalkozások (ld. érzékenyítő foglalkozások, Bullying) formájában nyújt segítséget.
* Az óvodapedagógus, pedagógus, osztályfőnök kérésére gyermeket/tanulót csoporthelyzetben megfigyeli.
* Részt vesz az intézmények által szervezett rendezvényeken.
* Támogatja az intézményekben folyó gyermek- és ifjúságvédelmi munkát.
* Szükség és lehetőség szerint részt vesz a köznevelési intézmény mentálhigiénés team-jének a kialakításában.
* Lehetőség és szükség szerint részt vesz a közösséget érintő rendezvények, szabadidős programok szervezésében és lebonyolításában.
* Részt vesz a jelzőrendszer működtetésében, gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzést küld az illetékes család- és gyermekjóléti központnak.

*Kapcsolattartási ügyelet biztosítása*

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve, intézményünk már évek óta rendelkezésére áll azon igénybe vevők számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A zavartalan együttlétre az intézmény saját helyiségeiben kerül sor, felügyelet mellett, valamint szükség szerint, mediáció biztosításával.

A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: péntek délután 14-18 óra között és szombaton: 10-14 óra között.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után intézményünk kapcsolatügyeleti koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy „nulladik találkozás” alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak - írásba foglalják; ld. Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje, Kapcsolattartási Ügyelet- Intézményi Keret-megállapodás - azokban a kérdésekben, melyek nem kerültek szabályozásra. A létrejött, avagy meghiúsult alkalmakról a felügyelő kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készítünk. Felügyeletet az intézmény szakemberei látnak el, akik közül többen mediátori képesítéssel is rendelkeznek.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a felügyelő javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció*:

* kapcsolattartási esetlap,
* kapcsolattartási megállapodás,
* tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

*Készenléti szolgálat biztosítása*

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben. Amennyiben távoltartásról érkezik bejelentés, úgy 24 órán belül fel kell keresni az érintett családot.

A készenléti szolgálat biztosításában a szolgálat és a központ Budapesten lakó szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon. Az elkészített adminisztrációt, valamint a kifizetés jogosságát a szakmai vezető előzetesen igazolja, s ezt követően kerülhet sor a kifizetésre. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőnek kell jelezni előre, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről. A továbbiakban helyettesítő személy megjelölésére van szükség abban az esetben is, amikor a készenléti szolgálatot teljesítő dolgozó elhagyja Budapest közigazgatási területét.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció*:

* készenléti szolgálat elnevezésű nyomtatvány vezetése,
* készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.

*Mentálhigiénés csoport*

A mentálhigiénés csoport szakembereinek feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtott szolgáltatások: pszichológusi tanácsadás, családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

* Pszichológusi tanácsadás

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az intézményt önkéntesen felkereső igénybe vevők számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül.

*A pszichológus feladata*

* heti rendszerességgel foglalkozások (tanácsadás, terápia) tartása,
* csoportok tartása,
* rendszeres konzultáció szülőkkel,
* rendszeres konzultáció a családsegítőkkel,
* részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,
* amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás, támogató terápia kereteit, segítségnyújtás a megfelelő szakember felkutatásában,
* egyéni foglalkozások folytatása a gyermek és családja elfoglaltságához igazodóan.
* Családterápia, családi konzultáció

A családi konfliktusok megoldására - az érintett családtagok bevonásával - családterápia, családkonzultáció biztosítása. A családkonzultáció olyan eljárás, mely teret enged a családtagok kapcsolódási módjának megbeszélésére, egymás szempontjainak jobb megértésére, ennek eredményeként segítséget adhat a családtagok közti kapcsolatok és kommunikációs problémák rendezésében, a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

*Családterapeuta feladata*

* az előzetesen megbeszélt időpontokban terápia/konzultáció megtartása,
* konzultáció a terápia érintettjeivel,
* rendszeres konzultáció a családsegítőkkel,
* részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,
* Mediáció/közvetítő eljárás

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

*Mediátor feladatai:*

* tájékoztatás a mediáció menetéről, szabályairól,
* előkészítő beszélgetés,
* mediáció/közvetítő eljárás (tárgyalás) megtartása,
* egyezség esetén után követés/konzultáció biztosítása
* Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

*A gyógypedagógus fejlesztő feladata*

* az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése,
* prevenciós tevékenység (kortárs segítés, csoportok tartása),
* A közös munkát minden esetben egy állapotfelmérés előz meg, amely a szülő, iskola illetve a családsegítő kérésére történik.

*Jogi segítségnyújtás*

*A jogász feladatai* kétirányúak:

a) egyrészt a család, a gyermek segítése helyzetének rendezésében,

b) másrészt a munkatársak segítése jogi háttér információkkal.

A jogásznak kötelezően kell vezetnie az igénybevevői nyilvántartást/naplót, valamint a megkereséseket követően feljegyzést kell készítenie. Azokban az ügyekben, ahol már van a családot segítő családsegítő ott konzultálnia kell a gyermek/család érdekében, illetve jeleznie kell, hogy fel lehessen venni a kapcsolatot az érintettekkel.

*Szociális munka csoportokkal*

A csoportfoglalkozások az egyéni esetkezelés mellett, vagy önállóan tudnak hatékony segítséget nyújtani olyan típusú problémák kezelésében, amikor az egyén a csoport támogatása révén, a közösséghez tartozás érzésén keresztül válik képessé élethelyzetének megoldására.

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkozunk, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek, és e problémákkal való megküzdés érdekében, a szociális munka eszköztárát felhasználva alakítják a csoportfolyamatokat. A középpontban az egyén nehézségei és szükségletei állnak, rendszerint az egyéni munka folytatása, megvalósítása csoportkeretek között.

A csoportmunka céljai sokfélék lehetnek, pl.: csoporttagok rehabilitációja, ismereteinek, társas kapcsolatainak építése, fejlesztése, amikor az egyén van a középpontban. A környezet is fontos része a folyamatnak, hiszen a problémák a környezetben jelentkeznek, és e környezetben kell a csoport által megerősített egyénnek a változás érdekében cselekednie.

* **Csoporttevékenység az iskolai szociális segítésben**

A csoport alapvető egységként jelenik meg az iskolai, óvodai színterekben (pl.: óvodai csoportok, osztályok, tanári kar, szülői munkaközösség stb.), ahol a csoporttagok között előfordulhatnak kommunikációs nehézségek, problémák. Ezek hatékony kezeléséhez hozzájárulnak az óvodai- és iskolai szociális segítők az alábbi csoportos és közösségi tevékenységekkel:

* tájékoztatás az óvodai és iskolai szociális tevékenységről és a szociális szolgáltatásokról;
* rendhagyó szülői értekezlet tartása;
* szülőcsoport – „Hold me tight” (Tarts szorosan – program) csoportfoglalkozás;
* pedagógusoknak esetmegbeszélő csoport;
* szülői munkaközösségi csoportban való részvétel;
* közösségfejlesztés az osztályon belül;
* élménypedagógia;
* prevenciós csoportfoglalkozás;
* DÖK szervezetfejlesztése mini tréning;
* megoldás fókuszú csoport vezetése.
* **Ovi-suli**

A gyermekjóléti szolgálat/központ fejlesztőpedagógusa által indított program, mely a nagycsoportos gyerekeknek nyújt felkészítést az iskolakezdéshez. A csoportba az óvodák óvodapedagógusai delegálják a gyermekeket, akikről úgy tapasztalják, hogy segítséget jelenthet az eredményes iskolakezdésben egy ilyen felkészítésben való részvétel. A gyerekeknél általában a figyelem megtartása, a csoportos szituációban való megnyilvánulás jelent problémát. Az „OVI-SULI” programban 3 gyermek alkot egy csoportot, így a fejlesztőpedagógus minden gyermek számára egyéni segítséget tud nyújtani, a gyermekeknek pedig keveset kell másra figyelniük, illetve várniuk, de a „tanóra” és a heti rendszeresség is már a „suli” jelleget erősíti bennük.

* **Aktuális csoportok az Erődtérben – az igények, szükségletek figyelembe vételével**
* Serdülő önismereti csoport – élménypedagógiai elemekkel
* Kortárssegítés
* Film klub
* Tematikus csoportok, klubok

A lehetséges tematikus csoportok működését a gyermek közösség igényeihez, affinitásához és a megoldandó, a közösség tagjait feszítő, vagy érdeklő kérdéskörökhöz igazítva szükséges kialakítani.

A közösség kialakítására és szervezésére más és más eszközök alkalmazásával lehet hatékony eredményeket elérni, így a különböző klubfoglalkozások, szabadidős programok is ezt a célt szolgálják.

*Közösségi munka*

**Nyári táborok**

Minden évben pályázati költségvetésből szervezünk nyári tábort hátrányos helyzetű családoknak és közös nyaralást a hátralékkezelésben részesülő családok számára. A tábor helyszínéül általában más-más települések szolgálnak, időtartama alatt változatos és tartalmas programokkal igyekszünk közösségi élményt biztosítani a családok számára. Az üdülés rendszerint egy hétig tart, a résztvevők Intézményünk igénybevevői köréből tevődnek össze.

Gyermekek számára a drog-prevenció keretében szervezünk a nyári szünetben 1-1 hetes táborokat, melyek programjai a résztvevők korosztályi adottságait figyelembe alakulnak. Célunk, hogy az Erő(d)térbe járó gyermekek/fiatalok részére tartalmas, hasznos szabadidős elfoglaltságot tudjunk nyújtani.

**Családi Nap**

2013-ban került első alkalommal megrendezésre a II. kerületi Rendőrkapitányság közös szervezésével a Pesthidegkúti Klebelsberg Kultúrkúriában a gyermekes családok számára rendezett Családi Nap. Munkatársaink társasjátékokkal, vetélkedőkkel, számos ajándékkal készülnek a programra. Az elmúlt években már hagyományos tavaszi programmá vált a rendezvény, melyen egyre több támogató vesz részt gazdagítva a programkínálatot. Résztvevők: BFKH II. ker-i Hivatal Népegészségügyi Osztály, OMSZ, Tűzoltóság, Egalitas Alapítvány, Kontaktpont, Kölyökvár Képességfejlesztő Játszóház, Figurina Bábszínház, Petneházy Lovas Club.

**Közösségi szolgálati tevékenység**

Az Erő(d)Tér Közösségi terében (1027 Erőd u. 11.), a Than Károly Ökoiskola és a II. Rákóczi Ferenc Gimnázium diákjai nagy számban teljesítik közösségi szolgálati gyakorlatukat, mely tevékenység az iskolákkal kötött szerződés keretében történik. A fiatalokat bevonják a kollégák a szabadidős programok tervezésébe és lebonyolításába. A közösségi szolgálatot teljesítők jellemzően 11. évfolyamos tanulók, ők segítik az általános iskolás gyermekeknek a leckeírásban, tanulásban és egyéb szabadidős programok lebonyolításában.

***Bűnmegelőzést szolgáló feladataink***

Igaz, hogy a bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyalását fontosnak tartjuk, mivel valamennyi szakdolgozó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

Intézményünk legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnismétlés megelőzése, megakadályozása, és ezzel összhangban a potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Igyekszünk a már meglévő lehetőségeket tudatosabban kihasználni, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek a más kerületekben már működő megoldások adaptálásai is.

Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket munkatársaink automatikusan használnak a családgondozás során, az eszköztárból ki kell emelni és tudatosítani kell azokat, melyeknek kiemelt jelentősége van a bűnmegelőzésben.

Ezen eszközök a következők:

* agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,
* konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
* gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
* szülők körében a végzettség, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása, jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
* bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
* aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen a segítők különböző tréningeken, képzéseken és programokon való részvétele.

*Szociális diagnózis készítése*

A szociális diagnózis felvételére a családsegítő szakember kezdeményezésére kerül sor, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a családsegítő szükségesnek tartja. Szociális diagnózis elkészítését a Szt. alapján meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

A szociális diagnózist készítő szakember feladata, hogy megismerje az igénylő, valamint családjának a helyzetét és ez alapján megállapítsa a szükségleteiket és a jogosultságaikat. Feladata, hogy megtalálja a szükségletekre, azok kielégítésére megfelelő szolgáltatásokat, szolgáltatási elemeket. Az igénylőt tájékoztatnia kell a szociális diagnózis felvétele során az azt készítő szakembernek arról, hogy a számára szükséges szolgáltatások elérhetőek-e, vagy azok hiányáról. Amennyiben szükséges, segítséget nyújt az igénylő számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

Szociális diagnózis csak abban az esetben készíthető, amennyiben minden érintett hozzájárul. Érintettek azok, akikre a szükségletek kialakulása, azok kielégítése befolyásolóan hat, így a probléma megfogalmazásában szerepet vállalnak, a szolgáltatásnyújtás részesei lesznek.

A szociális diagnózis teljes körű felvétele több alkalommal történő találkozásra lehet szükség, de az első interjút követő 15 napon belül el kell készíteni.

A szociális diagnózis kiterjed az egyén:

* személyi állapotára és családi kapcsolataira,
* lakhatási körülményeire,
* egészségi állapotára és esetleges fogyatékosságára,
* mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeire,
* kommunikációjára, személyes kapcsolataira,
* munkaerő-piaci státuszára,
* krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére,
* támogatást igénylő életterületeinek felmérésére, a támogatás mértékére és számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására.

Az igénybevevő és a készítő által aláírt szociális diagnózis hat hónapig használható fel a szolgáltatások igénybevételére.

**3.5. Napközbeni Gyermekfelügyelet**

**3.5.1 A napközbeni gyermekfelügyelet célja, feladata**

A gyermekek napközbeni ellátásaként a családban élő gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavégzésük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni.

**A napközbeni gyermekfelügyelet ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek**

A napközbeni gyermekfelügyelet szervezését és lebonyolítását a Gyvt. 44/C. §-a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 51/P.§, valamint a Rendelet szabályozza. A napközbeni gyermekfelügyelet **térítési díjköteles,** mértékét a Rendelet melléklete tartalmazza.

A fentiek szerint a napközbeni gyermekfelügyeletet a koordinátor szervezi és bonyolítja.

A szolgáltatást családsegítő/esetmenedzser vagy társintézmény szakembere javaslatára a szülő kéri.

A jelzést követően legkésőbb három napon belül a koordinátor felveszi a kapcsolatot az érintett családdal, gondozott család esetén a családsegítő közvetítésével. A kapcsolatfelvétel célja:

* Tájékozódás a gyermek, a család szükségletéről.
* Tájékozódás a család szokásairól, értékrendszeréről, nevelési elveiről, a gyermek időbeosztásáról, a gyermeket ellátó oktatási intézmény helyéről.
* Tájékozódás a gyermek szokásairól, egészségi állapotáról.
* Tájékozódás a család szociális helyzetéről.

A koordinátor elkészíti a környezettanulmányt és tájékoztatja a családot a teendőkről. A benyújtott jövedelemigazolások, a kitöltött a jövedelemnyilatkozat és a környezettanulmány tapasztalatai alapján az igénylés, valamint a Rendelet szerinti térítési díj elbírálásra kerül, melyről a kérelmező szülő/törvényes képviselő írásos értesítést kap.

A fenti ismeretek birtokában a koordinátor kiválasztja a nyilvántartásában szereplő gyermekfelügyelők közül a legalkalmasabbat és segíti a gyermek-család kapcsolatatának kialakítását.

A család megismerkedik a gyermekfelügyelővel és szóban valamint írásban tudatja a gyermekre vonatkozó szükséges tudnivalókat. Ezt követően megszületik a megállapodás. A havi munkát a gondozási naplóban rögzíti, a szerződést aláíró szülő aláírása igazolja a végzett munkát. A koordinátor ellenőrzi, hogy a tevékenység a szerződésben foglaltak szerint történt és aláírásával a gondozási naplón igazolja.

A család a megállapodásban rögzített térítési díjat utólag, legkésőbb az adott havi teljesítést követő hónap 10. napjáig az intézmény által kiállított számla alapján biztosított csekken befizeti és annak másolatát a gyermekfelügyelőn keresztül vagy közvetlenül a koordinátorának eljuttatja. (A befizetési csekk megjegyzés rovatának tartalmaznia kell: Család- és Gyermekjóléti Központ, Napközbeni Gyermekfelügyelet.)

A gyermekfelügyelők toborzását, kiválasztását a koordinátor végzi. Az intézményvezető megbízási díj vagy vállalkozói szerződés keretében foglalkoztatja a gyermekfelügyelőket. A kiválasztott jelöltek benyújtják a 3 hónapnál nem régebbi **erkölcsi bizonyítványt**, **képesítést igazoló okmányt**, valamint elkészíttetik – ez irányú kérés esetén az intézmény foglalkozás-egészségügyi orvosánál- az **egészségügyi könyvet**, és aláírják a 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet 2. számú melléklete szerinti, érvényes Egészségügyi Nyilatkozatot.

Amennyiben az előírásokban szereplő feltételeknek megfelelnek és az igénylő családdal a megállapodás is megszületik, sor kerül a szerződés megkötésére, melyhez az első megbízás alkalmával a gyermekfelügyelő feladatra feljogosító okmányait csatolni kell. Havi munkájukról minden hónap 10. napjáig a munkanaplót leadják a koordinátornak, melyen a szülő a munkavégzést aláírásával igazolja, térítési díj esetén csatolja hozzá a családok által befizetett csekkek másolatát. A megbízási díj kifizetését a havi munkanapló alapján a gazdasági - munkaügyi ügyintéző végzi, a Pénzügyi-gazdálkodási szabályzatban foglaltak szerint.

A napközbeni gyermekfelügyelet lelki-mentális terheket ró a munkatársakra, ezért a koordinációval megbízott munkatárs legalább havonta egyszer másfél órában esetmegbeszélő csoportot vezet számukra, szükség esetén szupervízor bevonását kezdeményezi.

**Az ellátottak köre**

A napközbeni gyermekfelügyeletet minden II. kerületben élő (bejelentett vagy tartózkodási hellyel rendelkező) rászorult lakos a következő esetekben veheti igénybe:

* ikerszülés esetén,
* három vagy több gyermekes családban újabb gyermek születése esetén,
* kisgyermekes családban a gondozó szülő betegsége esetén,
* gyermek betegsége esetén, ha fennáll a veszélye, hogy a szülő munkáját, munkalehetőségét elveszti,
* gyermeket (gyermekeit) egyedül nevelő szülő esetén, ha a szülő munkát végez, illetve munkába állása érdekében támogatott képzésben, átképzésben részesül, és annak időbeosztása akadályozza időlegesen a gyermek ellátását,
* egyéb esetekben.

**A feladat ellátás szakmai tartalma, módja**

A koordinátor feladatai:

* A napközbeni gyermekfelügyelet rendszeres és folyamatos ellenőrzése, az ellátás igénybevételének, a szakmai munka végzésének három havonta történő helyzetértékelése, a jogosultság évenkénti felülvizsgálata. Az ellenőrzés célja a szerződésben foglalt feladatok kölcsönös betartása. A munka minőségének-, a gyermekfelügyelő és a gyermek-család kapcsolat alakulásának figyelemmel kísérése az esetleges problémák kialakulásának megelőzése. A felülvizsgálat célja, hogy fennáll-e a kérelem indoka, illetve a család jövedelemviszonyaiban történt-e változás.
* A szükséges dokumentáció hiánytalan előkészítése a kérelem elbírálásához, szerződéskötéshez, illetve a térítési díj megállapításához.
* A térítési díj megállapítását követően a család írásban történő kiértesítése.
* A gyermekfelügyelők heti munkaidejének (maximum heti 19 óra) figyelemmel kísérése.
* A rendelkezésre álló költségvetés folyamatos figyelemmel kisérése, a szakmai és pénzügyi nyilvántartás vezetése. A szakmai-pénzügyi nyilvántartás alapján a félévi, év végi beszámoló elkészítése.

Gyermekfelügyelő feladatai:

* A gyermek átvétele a szerződésben foglalt helyen.
* A gyermek otthonába kísérése, és ott szabadidős program biztosítása.
* A gyermek veszélyeztetése esetén jelzési kötelezettsége van a koordinátornak.

4.) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátott-jogi képviselő és a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az ellátást igénybe vevők számára jól látható helyen kifüggesztésre került, a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

* családsegítő szociális munkás
* esetmenedzser
* tanácsadó
* a szociális asszisztens

A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmét a Közalkalmazotti Tanács – a 2014. május 20-án aláírt a „Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Családsegítő és Gyermekjóléti Központ közalkalmazotti szabályzat” szerint látja el.

5.) Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek:

* team-szupervízión,
* esetmegbeszélő csoporton,
* rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben megfogalmazottak szerint.

6.) Szervezeti adatok

**6.1. Az intézmény munkatársai**

1 fő intézményvezető

1 fő gazdasági – és munkaügyi ügyintéző

6 fő asszisztens

1 fő kézbesítő (közfoglalkoztatott)

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat: 1 fő szakmai vezető

12 fő családsegítő

Család-és Gyermekjóléti Központ: 1 fő szakmai vezető

3 fő esetmenedzser

1 fő észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó és szociális diagnózist felvevő esetmenedzser

14 fő tanácsadó

2 fő utcai szociális munkás,1 fő gyermekpszichológus

10 fő óvodai és iskolai szociális segítő,

1 fő mentálhigiénés csoport koordinátor,

megbízási jogviszonnyal alkalmazottak

2 fő családterapeuta / igény szerinti óraszámban

2 fő pszichológus 40 óra/hó/fő

2 fő jogász 32 óra/hó

1 fő fejlesztőpedagógus 20 óra/hó

3 fő szupervízor 8óra/hó/fő

1 fő gondnok 10 óra/hó

Napközbeni gyermekfelügyelet: 1 fő koordinátor

12 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő (ez átlagszám).

**7.) Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése**

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.,

nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2., 1028 Budapest, Rezeda u. 10.

**Horvát utca 2-12.** 8 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

Kiszolgáló és szociális helyiségek

Összesen: 320 m2

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított,

- 1 szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak,

- 3 fénymásoló, melyből 2 szkennelésre, 1 fax küldésre és fogadására is alkalmas.

**Szász Károly u. 2.**

3 db dolgozói munkaszoba

2 db tanácsadó szoba

2 db csoportszoba

Kiszolgáló és szociális helyiségek, tároló részek

Tárgyi eszközök:

- 19 db számítógép, melyből 3 a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,

- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra és faxolásra és nyomtatásra

- 1 projektor – kivetítő vászonnal

- 1 db hálózati nyomtató

- 1 ping-pong asztal

- 1 csocsó asztal- 1 billiárd asztal

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon használata, valamint a hatályos jogszabályok alapján útiköltség térítés.

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

**Rezeda u. 10.** 1 dolgozói munkaszoba

szociális helyiség

**Az intézmény megközelíthetősége:**

Az Intézmény a kerületi lakosok számára jól megközelíthető, a kerület központi részén helyezkedik el. A Kapás utcai orvosi rendelőnél található, elérhető a 4-6-os villamossal (Mechwart liget) és a 11-es autóbusszal (Horvát utcai megálló).

Jelen szakmai program a fenntartó Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága által történő jóváhagyását követően 2019. március…. napján lép hatályba, mellékletével együtt, ezzel egyidejűleg a 30/2017.(II.23.) határozattal elfogadott szabályozás hatályát veszti.

Budapest, 2019. .

…………….…… ………………………..

elnök Papp Krisztina

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzatintézményvezető

Képviselő-testületének Egészségügyi,

Szociális és Lakásügyi Bizottsága

*melléklet*

**Házirend**

**Az intézmény az alábbi időpontban tart nyitva:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| hétfő | kedd | szerda | csütörtök | péntek | szombat |
| ügyfélfogadás szünetel | 1000 – 1800 | 1000 – 1800 | ügyfélfogdás szünetel | 1000 – 1400 | 1000 – 1400  kapcsolattartási ügyelet |
| 1400 – 1800 | 1400 – 1800 | 1400 – 1800  kapcsolattartási ügyelet |  |

Telefonügyeletet munkanapokon a nyitvatartási időn túl; 08 – 18 óráig biztosítunk.

Készenléti telefonügyeletet: **06/70-455-1776–**os telefonszámon nyújtunk 18 órától reggel 08 óráig, valamint munkaszüneti és ünnepnapokon.

**Az intézmény szolgáltatásai**

Az intézmény szolgáltatásai az egyének és a családok számára térítésmentesek, kivéve a napközbeni gyermekfelügyeletet, mely térítés köteles a Budapest Főváros II. Kerület Önkormányzata Képviselő-testületének 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendelete a szociális igazgatásról és egyes gyermekjóléti ellátásokról szabályai szerint.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 93. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Együttműködésre kötelezett személyek esetében az önkéntesség elve nem érvényesül.

Az Szt. 94/L § (1) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 15. § (6) bekezdése alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti az a jog, hogy személyét megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

**Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás:**

* általános segítségnyújtás – szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása,
* gyermek különös segítése, védelme érdekében végzett szociális segítőmunka - a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére, a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló tevékenység**,**
* hátralékkezelési tanácsadás,
* munkavállalási tanácsadás,
* észlelő-és jelzőrendszeri koordináció.

**Gyermekjóléti központ:**

* utcai szociális munka,
* kórházi – egészségügyi szociális munka,
* óvodai és iskolai szociális munka
* készenléti szolgálat biztosítása,
* mentálhigiénés csoport,
* szociális munka csoportokkal,
* közösségi szociális munka,
* kapcsolattartási ügyelet - mediáció: minden pénteken: 14 – 18 óráig és

szombaton: 10 - 14 óráig

**Napközbeni gyermekfelügyelet:**

A napközbeni gyermekfelügyeletet minden II. kerületben élő (bejelentett vagy tartózkodási hellyel rendelkező) rászorult lakos térítési díj ellenében, a következő esetekben veheti igénybe:

* Ikerszülés esetén,
* Három vagy több gyermekes családban újabb gyermek születése esetén,
* Kisgyermekes családban a gondozó szülő betegsége esetén,
* Gyermek betegsége esetén, ha fennáll a veszélye, hogy a szülő munkáját, munkalehetőségét veszti,
* Gyermekét(eit) egyedül nevelő szülő esetén, ha a szülő munkát végez, ill. munkába állása érdekében a Budapest Főváros Kormányhivatala, III. kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztály illetékes kirendeltsége által támogatott képzésben, átképzésben részesül, és annak időbeosztása akadályozza időlegesen a gyermek ellátását,
* Egyéb, különösen indokolt esetben.

**Jogi segítségnyújtás**

* Dr. Kőfalvy Erzsébet ügyvéd – minden szerdán: 10 órától, 12.30 óráig
* Dr. Wahl Patríciat ügyvéd – minden hétfőn: 14 órától, 18 óráig

**Pszichológiai tanácsadás**

* E. Tóbiás Sára pszichológus – minden szerdán és csütörtökön: 14 órától, 18 óráig
* Drávucz Margit pszichológus – minden hétfő délelőtt és csütörtök délután
* Kreif Kinga pszichológus – péntek kivételével bármely napon, előzetes időpont egyeztetés szerint

**Családterápia/családkonzultáció**

* Takács Ibolya és Tóth Bence,
* Brousil Tímea és Retek Diána előzetes időpont egyeztetés és családsegítő javaslata alapján.

**A szolgáltatás igénybevételének menete**

* a recepciónál, a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak,
* amennyiben bővebb információra, tájékoztatásra van szükség, az ügyeletes szociális munkás- családsegítő nyújt segítséget,
* folyamatos segítségnyújtás – szociális segítőmunka keretében, a probléma jellege szerint – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási vagy hátralékkezelési tanácsadás – történik a családsegítő munkatárs kapcsolatfelvétele az igénybe vevővel.

1. Az igénybe vevők a tanácsadó szobákban csak intézményi munkatárs engedélyével és jelenlétében tartózkodhatnak saját ügyük intézésének idejére. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken egyáltalán nem tartózkodhatnak.
2. Kiegészítő szolgáltatások igénybevételével (pl. telefonálás, fénymásolás, stb.) csak az intézmény által biztosított szolgáltatásokat igénybe vevők élhetnek, ők is kizárólag indokolt esetben, az ügyükben illetékes családsegítő tudtával és engedélyével.
3. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
4. Őrizetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.
5. Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás.
6. Tűz keletkezése esetén az igénybe vevők– a kifüggesztett tűzriadó tervvel összhangban, az intézményi munkatársak irányításával – kötelesek elhagyni az intézmény területét.
7. Egyéb felmerülő – a Házirendben nem szabályozott – kérdésekben az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

**Panaszjog**

Az igénybe vevő panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a szóban előterjesztett panaszra szóban, írásos panaszra 15 naptári napon belül írásban, köteles érdemben válaszolni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő a megtett intézkedéssel nem elégedett, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságához fordulhat jogorvoslattal. A panasz benyújtható az Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságához címzett, de a Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztályához (1024 Budapest, Margit krt. 15-17.)

Amennyiben ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselőhöz szeretnének fordulni az alábbi elérhetőségek segítenek a tájékozódásban:

**Integrált Jogvédelmi Szolgálat**

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

**Központi telefonszám:** +36-1/8969-000

**E-mail:**[ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

**Ingyenesen hívható zöld szám:** +36-80/620-055

**Külföldről hívható:** +36-20/489-96-14

A II. kerület területileg illetékes ellátottjogi képviselője szociális alapszolgáltatásokkal kapcsolatban: Egediné Mandel Gizella ellátottjogi képviselő ([gizella.mandel@ijb.emmi.gov.hu](mailto:gizella.mandel@ijb.emmi.gov.hu)), gyermekek jogsérelmével kapcsolatban: Varga Beáta gyermekjogi képviselő ([beata.varga@ijb.emmi.gov.hu](mailto:beata.varga@ijb.emmi.gov.hu)).

 Budapest, 2019. március 27.

………………………………….

**Papp Krisztina**

Intézményvezető

**37/2019.( III.27.) határozat melléklete**

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT**

**CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

1027 Budapest, Horvát utca 2-12. Telefon/fax: 225-7956

E-mail: [csgyk@csgyk02.hu](mailto:csgyk@csgyk02.hu)



**Szervezeti és Működési Szabályzata**

Elfogadva:

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének

Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága……...(III.27.) sz. határozatával

Készítette:

Papp Krisztina intézményvezető

Budapest, 2019.

**Tartalom**

[CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT 3](#_Toc468268648)

[I. Általános rendelkezések 7](#_Toc468268649)

[1.) A Szervezeti és Működési Szabályzat célja 7](#_Toc468268650)

[2.) A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya 7](#_Toc468268651)

[3.) Az intézmény, mint költségvetési szerv adatai 7](#_Toc468268652)

[4.) Az intézmény jogállása, vezetése, képviselete 8](#_Toc468268653)

[6.) Az intézmény alapdokumentumai 11](#_Toc468268654)

[II. Az intézmény szervezeti felépítése, a szervezeti egységek feladatai 11](#_Toc468268655)

[1.) Az intézmény szervezeti felépítése 11](#_Toc468268656)

[2.) A szervezeti egységek feladatai 10](#_Toc468268657)

[**2.1. Család-és gyermekjóléti szolgáltatás** 10](#_Toc468268658)

[**2.2. A család-és gyermekjóléti központ** 13](#_Toc468268659)

[**2.3. Napközbeni gyermekfelügyelet** 15](#_Toc468268660)

[3.) Az intézmény vezetése és a vezetők főbb feladatai 16](#_Toc468268661)

[4.) Az intézményben foglalkoztatottak feladatai, a feladatellátás rendje 19](#_Toc468268662)

[5.) Az intézmény munkáját segítő testületek, szervek, közösségek 28](#_Toc468268663)

[III. Az intézmény működési rendjének főbb szabályai 31](#_Toc468268664)

[1.) A közalkalmazotti és a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony létrejötte 31](#_Toc468268665)

[2.) Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók díjazása, a munkába járás, a munkavégzés költségeinek megtérítése, egyéb juttatások 32](#_Toc468268666)

[3.) Kártérítési kötelezettség – anyagi, erkölcsi felelősség 33](#_Toc468268667)

[4.) A munkavégzés teljesítése, munkaköri kötelezettségek, hivatali titok megőrzése 33](#_Toc468268668)

[5.) Az intézmény nyitvatartási rendje 34](#_Toc468268669)

[6.) A munkaidő 35](#_Toc468268670)

[7.) Szabadság 35](#_Toc468268671)

[8.) A helyettesítés rendje 36](#_Toc468268672)

[9.) Továbbképzés 37](#_Toc468268673)

[10.) Éves munkaterv 38](#_Toc468268674)

[11.) Belső irányítás, ellenőrzés eszközei 38](#_Toc468268675)

[12.) Kapcsolattartás 39](#_Toc468268676)

[13.) Telefonhasználat 40](#_Toc468268677)

[14.) Jogosultak érdekvédelme 41](#_Toc468268678)

[15.) Adatvédelem, adatkezelés 41](#_Toc468268679)

[Záró rendelkezések 42](#_Toc468268680)

**Az intézmény működését meghatározó főbb jogszabályok**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

[A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény](http://net.jogtar.hu/jr/gen/getdoc.cgi?docid=99700031.tv)

Az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény

A Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény

A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény

A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény

Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 368/2011.(XII.31.) Korm. rendelet

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013.(X.24.) Korm. rendelet

A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011.(XII.31.) Korm. rendelet

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000.(XII.26.) Korm. rendelet

[A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997.(IX.10.) Korm. rendelet](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700149.KOR)

[A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011.(XII.29.) Korm. rendelet](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700133.KOR)

[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.) Korm. rendelet](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700235.KOR)

A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007.(XI.9) Korm. rendelet

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet

[A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998.(IV.30.) NM rendelet](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99800015.NM)

A személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000.(VIII.4.) SzCsM rendelet

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000.(VIII.4.) SzCsM rendelet

A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X.18.) EMMI rendelet

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendelete a szociális igazgatásról és az egyes szociális és gyermekjóléti ellátások (továbbiakban: R.)

**I. Általános rendelkezések**

**1.) A Szervezeti és Működési Szabályzat célja**

A Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban: SZMSZ) olyan alapdokumentum, mely rögzíti a Család-és Gyermekjóléti Központ, mint költségvetési szerv (továbbiakban: intézmény) adatait, szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak legfontosabb feladatait és jogkörét, a belső és külső kapcsolatokra vonatkozó megállapításokat, összefoglalóan az intézmény működési szabályait, melyeket jogszabály nem utal más hatáskörbe. Az SZMSZ az intézmény Szakmai Programjában rögzített cél- és feladatrendszer racionális és hatékony megvalósítását szolgálja.

**2.) A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya**

Az intézmény számára jogszabályokban, Képviselő-testületi (továbbiakban: Kt.) döntésekben megfogalmazott feladat- és hatásköri, szervezeti és működési előírásokat a jelen SZMSZ-ben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.

Az SZMSZ előírásai érvényesek az intézmény területén a benntartózkodás ideje alatt, valamint az intézmény által külső helyszínen szervezett programok, rendezvények ideje alatt.

**3.) Az intézmény, mint költségvetési szerv adatai**

*Költségvetési szerv elnevezése*:

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Központ

*Rövidített neve*:Gyermekjóléti Központ

*Az intézmény működési köre:* BudapestFőváros II. kerület közigazgatási területe

*Székhelye*:1027 Budapest, Horvát utca 2-12.

*Az ellátottak számára nyitva álló helyiség*ek:

1027 Budapest, Szász Károly u. 2.

telefon: 225-7956

email címe**:** [csgyk@csgyk02.hu](mailto:csgyk@csgyk02.hu)

1028 Budapest, Rezeda u. 10.

*Az alapító fenntartó neve*:

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat

1024 Budapest, Mechwart liget 1.

*A költségvetési szerv alapítói jogokkal felruházott irányító szervének neve, székhelye:*

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete

1024 Budapest, Mechwart liget 1.

*Költségvetési szerv jogállása*: Önálló jogi személy

*Költségvetési szerv gazdálkodási besorolása*: önállóan működő, a költségvetési előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező-költségvetési szerv.

*Az intézmény alapításáról szóló jogszabály megjelölése:* A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvényben kapott felhatalmazás alapján, a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a 158/1997. (V.06.) számú határozata.

*Az intézmény alapításának ideje:* 1997. 06. 01, /törzskönyvi bejegyzés dátuma: 2000.06.01./

*Hatályos alapító okirat száma*: XIII-71-5/2018, kelt.: 2018. november 09.

*Az intézmény fontosabb számjelei:*

Törzskönyvi azonosító száma**:** 677875

KSH statisztikai számjele: 16925328-8899-322-01

Társadalombiztosítási törzsszáma:15502003

Adószáma: 16925328-2-41

Államháztartási egyedi azonosítója: 677875

Az intézmény ágazati azonosító száma: S0215118

Számlavezető bankja és számlaszáma: Raiffeisen Bank Zrt.

12001008-01337441-00100004

**Állami feladatként ellátandó alaptevékenysége:**

**Államháztartási szakágazati besorolása**

889900 Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátások bentlakás nélkül

**Egyéb gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátások**

889201 Gyermekjóléti szolgáltatás

889202 Kórházi szociális munka

889203 Utcai szociális munka

889204 Kapcsolattartási ügyelet

889205 Iskolai szociális munka

**Egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül**

889924 Családsegítés

**A költségvetési szerv szakmai alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése:**

104030 Gyermekek napközbeni ellátása

104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

104043 Család-és gyermekjóléti központ

**4.) Az intézmény jogállása, vezetése, képviselete**

Az intézmény *önálló jogi személy*, melynek vezetőjét – aki kinevezett magasabb vezető – pályázat útján Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő – testülete nevezi ki.

A családsegítő szolgáltatást nyújtó csoport és a gyermekjóléti központ csoportjának *szakmai vezetőjét* a munkáltatói jogokkal felruházott vezetője nevezi ki (továbbiakban: intézményvezető). Az intézmény szervezeti egységei feladatukat - az intézmény keretein belül - szakmailag önállóan látják el.

Az intézmény *képviseletére* az intézmény vezetője valamint az általa meghatalmazott személy jogosult. Az intézményvezető által meghatalmazott személy az intézmény képviseletét az erre szóló írásbeli meghatalmazásban foglaltak alapján jogosult és köteles ellátni.

Az intézmény nevében az intézményvezető egy személyben ír alá, mely megfelel a cégszerű aláírásnak. A munkaköri leírásokban, valamint a belső szabályzatokban meghatározott esetekben az intézményvezető helyett más személy is aláírhat. Ezekben az esetekben az aláírás mellé egy „h” jelzést kell tenni. Az aláírási jog átruházás keretében valósul meg, melyet 3 napot meghaladóan kötelező készíteni. A jogkör átruházásnak tartalmaznia kell:

* a helyettesítő személy nevét
* intézményen belüli munkakörét
* az átruházás időtartamát
* a helyettesítő személy feladat, jog- és hatáskörét
* kötelezettségvállalásának rendjét

**5.) Az intézmény gazdálkodása, kötelezettségvállalás, utalványozás, érvényesítés, ellenjegyzés és közbeszerzés rendje**

Az intézmény előirányzat-gazdálkodás szempontjából *teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv.*

Az intézmény gazdálkodási feladatait a Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Gazdasági Igazgatósága látja el – külön megállapodásban foglaltak alapján -, gazdálkodási tevékenységében korlátozott jogosítványokkal rendelkezik. Az intézmény nem folytat vállalkozási tevékenységet.

Az intézmény naptári évekre összeállított költségvetés alapján működik. A költségvetés alapját képezik:

* Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete által jóváhagyott költségvetés,
* jogszabályban meghatározott állami normatíva, támogatás,
* egyéb működési bevételek – napközbeni gyermekfelügyelet térítési díja,
* átvett pénzeszközök pl. pályázati úton elnyert anyagi támogatások,
* eseti adományok.

A költségvetés felhasználásánál az államháztartási törvényben, valamint annak végrehajtási rendeleteiben és a fenntartó önkormányzat iránymutatásaiban foglaltak a követendők. Belső szabályzatok tartalmazzák a feladatellátásnak az intézmény kiadásait és bevételeit befolyásoló, a gazdálkodás előirányzatok keretei között tartását biztosító további intézkedéseket.

Az intézmény gazdálkodásával, ezen belül kiemelten a költségvetés tervezésével, végrehajtásával, az intézmény kezelésében lévő vagyon hasznosításával összefüggő feladatok, hatáskörök szabályozása – a vonatkozó jogszabályok, a fenntartó, továbbá az önállóan gazdálkodó szerv rendelkezéseinek figyelembevételével – az intézményvezető feladata.

*Az intézmény bélyegzői*:

A bélyegzőket az intézményvezető jogosult használni. A bélyegző használatának jogosultságát az intézményvezető határozza meg külön szabályzatban.

A bélyegzőket kötelező a gazdasági-és munkaügyi ügyintéző szobájában, zárható szekrényben elzárva tárolni. A bélyegzők elsősorban az intézmény területén használhatók. Indokolt és szükségszerű esetben a megfelelő helyszínen az intézményvezető engedélyével használható.

Az intézményben használatos valamennyi bélyegzőről, annak lenyomatáról nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás vezetéséért az intézményvezető felelős.

A bélyegzők beszerzéséről, nyilvántartásáról, cseréjéről és évenkénti egyszeri leltározásáról az intézményvezető gondoskodik.

**6.) Az intézmény alapdokumentumai**

Az intézmény jogszerű működését az alapító okirat, az SZMSZ, a szakmai program, a működési engedélyek, az egyéb belső - a szakmai és gazdasági munka vitelét segítő - különféle szabályzatok és munkaköri leírások biztosítják.

Az intézmény Iratkezelési Szabályzata szabályozza az ügyvitel rendjét, az irat útját a beérkezéstől/keletkezéstől az irattárazásig, az iratok biztonságos őrzésének módját, rendszerezését, nyilvántartását. Továbbá a munkatársakra vonatkozó feladat és hatásköröket, az adminisztrációval kapcsolatos kötelezettségeket, a Szakmai program és a munkaköri leírások tartalmazzák.

**II.** **Az intézmény szervezeti felépítése, a szervezeti egységek feladatai**

**1.) Az intézmény szervezeti felépítése**

A szervezeti egységek meghatározásánál érvényesülnie kell azon alapelvnek, mely szerint az intézmény feladatait a jogszabályi előírásoknak és tartalmi követelményeknek megfelelően magas színvonalon lássa el.

A munkavégzés, a racionális és gazdaságos működtetés valamint a helyi adottságok, körülmények és igények figyelembevételével az intézmény struktúrája az alábbiak szerint biztosítja az önálló szakmai egységek meglétét.

Család- és Gyermekjóléti Központ

Szervezeti felépítése

Intézményvezető

Technikai- ügyviteli egység

Napközbeni gyermekfelügyelet

Szakmai egységek

CCCCCCC Cs

Vezető

Gazdasági- és munkaügyi ügyintéző

Gondnok

Kézbesítő

Család-és Gyermekjóléti Központ

Családsegítők

Hátralékkezelési tanácsadás

Munkavállalási tanácsadás

Koordinátor

megbízással: gyermekfelügyelők

Szakmai Vezető

Esetmenedzserek

Észlelő-és jelzőrendszeri koordináció

Szociális diagnózis készítés

Tanácsadás

* utcai- és lakótelepi szociális munka
* készenléti szolgáltatás
* kapcsolattartás biztosítása
* kórházi szociális munka
* óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
* Mentálhigiénés csoport
* pszichológiai tanácsadás,
* családterápia, családkonzultáció,
* fejlesztőpedagógiai tanácsadás,
* jogi tanácsadás

Asszisztens

Szakmai Vezető

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

Á

Asszisztens

**2.) A szervezeti egységek feladatai**

**A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III.** törvény **(továbbiakban: Szt.) és a Gyermekek** **védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI.** törvény (továbbiakban: Gyvt.) hatálya alá tartozó szociális és gyermekvédelmi alapszolgáltatások:

**2.1. Család-és gyermekjóléti szolgálat**

A család-és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Szt. 64.-64.A§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Az Szt.-ben foglaltak szerinti családsegítés, szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárítása és feloldása, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

A családsegítő szolgáltatás általános és speciális jellegű segítségnyújtás a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak, közösségnek, a krízishez vezető okok megelőzése és megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából. A családon belüli erőszak témakörével való kiemelt foglalkozás: a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, a konfliktuskezelő programok és szolgáltatások valamint a pszichológiai tanácsadás.

Ezen belül különösen:

* szociális segítőmunka nyújtása, a családban jelentkező működési zavarok, illetve a konfliktusok megoldásának elősegítése,,
* szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
* az egyének, családok kapcsolatkészségének javítása,
* egyéni-, pár-és családterápiás tevékenység megszervezése,
* krízishelyzetben segítő beavatkozás,
* speciális támogató, önsegítő csoportok megszervezésének, működtetésének segítése,
* természetbeni, anyagi és személyes támogatások közvetítése,
* hivatalos ügyek intézésének segítése,
* szociális diagnózis készítése a szükséges szociális szolgáltatások igénybe vételének meghatározására a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján,
* közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés,
* együttműködés más intézményekkel, társadalmi szervezetekkel, csoportokkal,
* ingyenes jogi tanácsadás,
* a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló törvény értelmében, a hozzátartozók közötti erőszak megelőzését szolgáló intézményrendszer, a bűncselekmények sértettjeinek és hozzátartozóinak, különös tekintettel a családon belüli erőszak áldozatainak és hozzátartozóinak a szociális segítő tevékenység mellett szolgáltatásokat nyújt vagy közvetít,
* a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítésének biztosítása,
* a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők utánkövetését biztosító esetmenedzseri feladatok ellátása,
* hátralékkezelési tanácsadás nyújtása az adósságterhekkel küzdő családok részére,
* munkavállalási tanácsadás biztosítása az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldása, enyhítése céljából.

**Általános feladat**

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében szociális segítőmunkát, családgondozást végez és szükség szerint, az érintettek beleegyezésével szociális diagnózis készítését kezdeményezi a család-és gyermekjóléti központ szociális diagnózist készítő esetmenedzsere felé.

**Hátralékkezelési tanácsadás**

A hátralékkezelési szolgáltatás célja az adóssággal terhelt családok a lakásfenntartási költségek adósságcsapdájából történő kisegítése. Hátralékkezelésben részt vehet a R. szerint meghatározott személy, az abban foglalt feltételek alapján.

**Munkavállalási tanácsadás**

A program célcsoportja a kerületben élő: tartós álláskeresők, pályakezdő fiatalok, munkanélküliség által veszélyeztetettek és a keresetpótló támogatásban részesülő ügyfelek.

Az elhelyezkedési esélyjavítás; munkaerő-piaci re-integráció, a munka világába való bekapcsolódást elősegítő, támogató, készség- és képességfejlesztés, életmód formáló programok biztosítása, egyéni tanácsadás.

Az ügyfél a tanácsadóval közösen áttekinti a munkaerőpiacra történő re-integrálódását akadályozó tényezőket:

* alulképzettség,
* illegális munkavégzés,
* diszkrimináció,
* lakhatási problémák,
* szocializációs hiányosságok,
* egészségi állapot,
* pszichés betegség, szenvedélybetegség,
* önbizalom hiány, elbizonytalanodás, beszűkült érdeklődés,
* izolálódás /családi kapcsolatok elvesztettsége, baráti ill. társaskapcsolat hiánya/,
* passzivitás az életformában,
* munkavégzés elutasítása,
* önérvényesítés hiánya.

Az elhelyezkedés érdekében a igénybe vevő a munkavállalási tanácsadóval együttműködési megállapodást köt.

**A család-és gyermekjóléti szolgálat** a Gyvt.-ben foglaltak szerint gyermekjóléti szolgálatként biztosítja a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítését.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését szolgálja. Ennek érdekében szociális segítőmunkát nyújt. Feladata még a családon belüli erőszak gyermekáldozataival való kiemelt foglalkozás, gyermekpszichológiai tanácsadáshoz, fejlesztőpedagógiai tanácsadáshoz való hozzájutás szervezése.

Tevékenységi körében elsősorban:

a) A gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, a családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

1. a gyermeki jogokról, a támogatásokról és az ellátásokról való folyamatos, kerületi, városi szintű tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás és a jogok érvényesítésének segítése, a támogatások célszerű felhasználására való felkészítés;
2. pszichológiai, nevelési, mentálhigiénés, családtervezési, egészségügyi problémák, továbbá a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy annak megszervezése;
3. az előző ponthoz kapcsolódó szabadidős és prevenciós programok szervezése;
4. hivatalos ügyek intézésének segítése;
5. felkérésre környezettanulmány készítése;
6. válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátásokhoz történő hozzájutásának megszervezése.

b) A gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

1. a gyermekek panaszának meghallgatása, és annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedések megtétele;
2. a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a jelzési kötelezettségű intézményekkel való együttműködés megszervezése, (pl. együttműködési megállapodások) tevékenységük összehangolása;
3. e rendszer segítségével a településen élő családok, gyermekek és személyek szociális helyzetének, életkörülményeinek, veszélyeztetettségének, egyéb ellátások iránti szükségleteinek folyamatos figyelemmel kísérése;
4. a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását;
5. a családi konfliktusok megoldása érdekében, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében kezdeményezi egyéb szociális, gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét;
6. a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetésének kezdeményezése;
7. a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése az illetékes intézmény vagy az önkormányzat számára, szükség esetén, és lehetőségeihez mérten a megvalósításban való részvétel;
8. a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában való részvétel.

**2.2. A család-és gyermekjóléti központ**

Feladatait a hatályos jogszabályok, szakmai rendeletek alapján látja el.

Az intézményben biztosítani kell a központ önálló szakmai egységként történő működését. A szakmai csoportvezető ellátja a szakmai egység vezetését.

Tevékenységi körében elsősorban:

1. **A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:**

**Utcai szociális munka**

1. a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése,
2. a lakóhelyéről önkényesen eltávozó vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése,
3. a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése, valamint a csellengő gyermekek, fiatalok felkutatása az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken.

**Kapcsolattartási ügyelet**

A gyermekjóléti központ kapcsolattartási ügyelete a gyermekjóléti szolgáltatások körébe tartozó speciális szolgáltatás elvált, külön élő szülők gyermekei és nevelőszülőknél nevelkedő gyermekek részére a külön élő szülővel, illetve a vérszerinti szülővel, családtagjaikkal való kapcsolattartás rendszeres megvalósulásának támogatása és a kapcsolattartás során előforduló szülői konfliktusok a gyermek érdekében történő rendezése céljából.

A kapcsolattartási ügyelet működtetése során a gyermekjóléti központ biztosítja:

* a gyermek semleges helyen történő átadását, átvételét,
* a gyermek és a külön élő szülő, vérszerinti szülő kapcsolattartásának kijelölt helyét,
* a gyermek és a külön élő szülő, vérszerinti szülő kapcsolati problémáinak rendezését,
* a kapcsolattartás működése során a gyermek gondozásával, nevelésével összefüggésben jelentkező szülői konfliktusok kezelését,
* a kapcsolattartás lebonyolítása során a gyermek érdekeinek megfelelő szülői együttműködés kialakítását,
* az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítását, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

**Kórházi szociális munka**

A család– és gyermekjóléti központ kórházi szociális munkát végző munkatársának feladata a kapcsolatfelvétel, az együttműködés kialakítása, az együttműködési szerződés előkészítése az illetékességi területén található kórház adott kórházi osztályával, valamint, az illetékességi területéhez tartózó igénybe vevők beteg-beutalási rendje szerinti kórházzal. Ennek keretében tájékoztatást ad az intézmény által nyújtott kórházi szociális munka tartalmáról, céljairól. Továbbá ismerteti azokat a szolgáltatásokat, eszközöket, lehetőségeket, melyekkel a család– és gyermekjóléti központ ki tudja egészíteni a kórház gyógyító munkáját.

A kórházi szociális munkát ellátó munkatárs – az észlelő-és jelzőrendszeri felelős a kórházi kollégákkal – kórházi szociális munkásokkal, egészségügyi szolgáltatást nyújtó szervekkel (pl. védőnői szolgálat, házi orvos, házi gyermekorvos, pszichiátriai gondozó, közösségi pszichiátriai ellátás, stb.), mint jelzőrendszeri tagokkal folyamatos és rendszeres kapcsolatot tart a veszélyeztetett gyermek sorsának, a krízishelyzetben lévő anya, a segítségre szoruló kórházban tartózkodó beteg felnőtt igénybe vevő helyzetének mielőbbi megnyugtató rendezése érdekében.

**Készenléti szolgáltatás**

A család-és gyermekjóléti központ telefonos készenléti ügyeleti szolgálata a Gyvt. vonatkozó szabályainak értelmében elérhetőséget biztosít az intézmény nyitvatartási idején túli időszakokban.

A készenléti telefonon a hívó kapcsolatba léphet az intézmény ügyeletet tartó munkatársával és segítséget, tanácsot kap problémái - krízishelyzet esetén azonnali - rendezéséhez.

**Mentálhigiénés csoport**

A mentálhigiénés csoport szakembereinek feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési-, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtott szolgáltatások: pszichológusi tanácsadás, családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

* Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az intézményt önkéntesen felkereső igénybe vevők számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül.

* Családterápia, családi konzultáció

A családi konfliktusok megoldására - az érintett családtagok bevonásával - családterápia, családkonzultáció biztosítása. A családkonzultáció olyan eljárás, mely teret enged a családtagok kapcsolódási módjának megbeszélésére, egymás szempontjainak jobb megértésére, ennek eredményeként segítséget adhat a családtagok közti kapcsolatok és kommunikációs problémák rendezésében, a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

* Mediáció/közvetítő eljárás

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

**Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás**

Az óvodai és iskolai szociálissegítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak. Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek-és ifjúságvédelmi feladatokat lát el..

1. **A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:**

* kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
* javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családból történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
* védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít;
* együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

1. **A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:**

* esetmenedzseri feladatok biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, a szülő - gyermek kapcsolatának helyreállításához;
* a családba visszahelyezett gyermek számára utógondozás biztosítása a visszailleszkedéshez;
* felkérésre az örökbe fogadni szándékozók körülményeinek vizsgálata és feltárása.

1. **Szociális diagnózis**

A Sztv. 64/A. §[\*](https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99300003.TV#lbj539idab48)(1) bekezdése értelmében, a család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist felvevő esetmenedzsere szociális diagnózist készít.

A szociális diagnózis felvételére a családsegítő szakember kezdeményezésére kerül sor, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a családsegítő szükségesnek tartja. Szociális diagnózis elkészítését a Sztv. alapján meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

Szociális diagnózis csak abban az esetben készíthető, amennyiben minden érintett hozzájárul. Érintettek azok, akikre a szükségletek kialakulása, azok kielégítése befolyásolóan hat, így a probléma megfogalmazásában szerepet vállalnak, a szolgáltatásnyújtás részesei lesznek.

A szociális diagnózis teljes körű felvétele több alkalommal történő találkozásra lehet szükség, de az első interjút követő 15 napon belül el kell készíteni.

**2.3. Napközbeni gyermekfelügyelet**

A gyermekek napközbeni ellátásaként a családban élő gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavégzésük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni.

A napközbeni gyermekfelügyeletet az intézet e feladattal megbízott munkatársa (továbbiakban koordinátor) szervezi és bonyolítja.

A napközbeni gyermekfelügyeletet minden II. kerületben élő (bejelentett vagy tartózkodási hellyel rendelkező) lakos a következő esetekben veheti igénybe:

* ikerszülés esetén,
* három vagy több gyermekes családban újabb gyermek születése esetén,
* kisgyermekes családban a gondozó szülő betegsége esetén,
* gyermek betegsége esetén, ha fennáll a veszélye, hogy a szülő munkáját, munkalehetőségét elveszti,
* gyermekét(eit) egyedül nevelő szülő esetén, ha a szülő munkát végez, ill. munkába állása érdekében képzésben, átképzésben részesül, és annak időbeosztása akadályozza időlegesen a gyermek ellátását,
* egyéb, különlegesen indokolt esetben.

**3.) Az intézmény vezetése és a vezetők főbb feladatai**

***Munkaköri leírások***

Az intézményben foglalkoztatott dolgozók feladatainak leírását a munkaköri leírások tartalmazzák. A munkaköri leírásoknak tartalmazniuk kell a foglalkoztatott dolgozó jogállását, a szervezetben elfoglalt munkakörnek megfelelően feladatait, jogait és kötelezettségeit névre szólóan. A munkaköri leírásokat a szervezeti egység módosulása, személyi változás valamint feladat változás esetén azok bekövetkezésétől számított 15 napon belül módosítani szükséges.

A munkaköri leírások elkészítéséért és aktualitásáért felelős:

* a szakmai vezetők, a jogász, a pszichológus, a gyógypedagógus, a gazdasági-és munkaügyi ügyintéző, a gondnok és a kézbesítő esetében az intézmény vezetője,
* a fent nem említett munkakörökben a szakmai vezetők gondoskodnak a munkaköri leírások elkészítéséről, azonban az aláírási és egyben jóváhagyási jogot az intézmény vezetője gyakorolja,
* közfoglalkoztatás, továbbá önkéntes jogviszony keretében foglalkoztatott dolgozók esetében azon szakmai vezető gondoskodik a munkaköri leírás elkészítéséről, akinél nevezett személyek munkát végeznek, azzal a kitétellel, hogy az aláírási és egyben jóváhagyási jogot az intézmény vezetője gyakorolja.

***A vezetők feladatainak jellege és fő irányai***

Az intézmény vezető állású dolgozói:

* intézményvezető – kinevezett magasabb vezető
* szakmai vezető – kinevezett vezető (család-és gyermekjóléti szolgálat és család-és gyermekjóléti központ)

***Intézményvezető***

Jogállása: kinevezett magasabb vezető beosztású – egyszemélyi felelős vezető, akinek hatásköre kiterjed az intézményhez tartozó valamennyi szervezeti egységre és azok dolgozóira.

Kinevezés és megbízás rendje: a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének kizárólagos hatáskörébe tartozik a kinevezése és vezetői megbízása, annak módosítása, visszavonása és az alkalmazotti jogviszonyának megszüntetése. A kinevezés magába foglalja a teljes körű munkáltatói jogok gyakorlását, felette a munkáltatói és fegyelmi jogkört a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Polgármestere gyakorolja.

Helyettesítés rendje: akadályoztatása esetén – az azonnali döntést nem igénylő kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyek kivételével – helyettesítője a család-és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője.

A szakmai vezető távolléte, akadályoztatása esetén más, az intézményvezető által írásban meghatalmazott személy látja el a helyettesítést.

Vagyonnyilatkozat tétel: vagyonnyilatkozat tételére kötelezett.

Főbb jogköre, feladata:

* a szakmai feladatellátással kapcsolatos munka irányítása, tervezése és ellenőrzése,
* az intézmény jogszerű működésének és gazdálkodásának biztosítása,
* alkalmazotti jogviszonyhoz szükséges dokumentumok elkészítése,
* az intézmény működéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása,
* az intézmény képviselete,
* kötelezettségvállalási jogkör gyakorlása,
* önálló létszám- és bérgazdálkodás a jóváhagyott költségvetésen belül,
* munkáltatói jogok gyakorlása az intézménynél jogviszonyban állók tekintetében,
* SZMSZ, valamint a belső szabályzatok elkészítése, aktualizálása,
* munkaköri leírások elkészítése, aktualizálása, aláírása és jóváhagyása,
* társintézményekkel, helyi- területi- és országos szakmai szervezetekkel, intézményekkel való kapcsolattartás,
* a jóváhagyott költségvetési rendeleten belül, a szakmai feladatok végrehajtásához szükséges pénzügyi keretszámok elosztása, felhasználásuk ellenőrzése,
* a szakmai működési mutatók, szakmai és gazdasági munka színvonalának figyelemmel kísérése,
* az intézmény munkáját segítő testületek, szervezetek, közösségek tevékenységének támogatása és elősegítése,
* vezetői értekezletek szervezése, levezetése,
* működési területén az esetleges panaszokkal kapcsolatos intézkedések megtétele,
* adatszolgáltatás, szakmai anyagok és jelentések elkészítése.

Az intézményvezető felelős:

* a szakszerű és törvényes működésért – szakmai és gazdasági,
* az ésszerű és takarékos gazdálkodásért,
* az intézményi vagyonért,
* kötelező továbbképzések megtartásáért,
* a foglalkoztatott személyek egészséges és biztonságos munkafeltételeinek megteremtéséért,
* a dolgozók egészségügyi vizsgálatainak ellátásáért,
* a különböző szolgáltatások rendjéért.

Az intézményvezető a munkáját a munkaköri leírása alapján, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete által kijelölt szakiroda, és a szociális, gyermekvédelmi ágazatért felelős alpolgármester közvetlen irányítása mellett végzi, figyelemmel a vonatkozó jogszabályok iránymutatására.

***Szakmai vezető***

Jogállása: kinevezett vezető beosztású

Kinevezés és megbízás rendje: az intézmény vezetője kizárólagos hatáskörébe tartozik a kinevezés és vezetői megbízás, annak módosítása, visszavonása, valamint az alkalmazotti jogviszony megszüntetése.

Helyettesítés rendje: akadályoztatása esetén az intézmény vezetője, vagy az ő akadályoztatása esetén a közvetlen irányítása alá tartozó szervezeti egység dolgozója helyettesíti – az intézmény vezetőjének hozzájárulását követően -, jogkör átruházásban foglaltak alapján, melyet a 3 munkanapot meghaladó távollét esetében kötelező elkészíteni. A jogkör átruházást az intézmény vezetőjének aláírásával ellenjegyeznie kell. A helyettesítő személy csak felsőfokú szociális végzettséggel rendelkező személy lehet.

Főbb jogköre, feladata:

* felügyeli és irányítja a vezetésével megbízott szervezeti egységet az érvényes jogszabályok és belső szabályzatok alapján,
* képviseli az általa vezetett szervezeti egységet,
* ellenőrzi a vezetésével megbízott dolgozók szakmai munkáját, beszámol az intézmény vezetője felé,
* adatszolgáltatás,
* elkészíti a szakmai anyagokat, jelentéseket,
* elkészíti és aktualizálja a munkaköri leírásokat,
* meghatározza a dolgozók munkarendjét,
* vezeti az előírt szakmai munka dokumentációját,
* javaslattal él a szakmai munka hatékonyabbá tételére,
* a közvetlen irányítása alá tartozó dolgozók szakmai munkáját koordinálja,
* meghatározza a helyi körülmények figyelembevételével a szakmai munka irányait és követelményeit,
* fogadja a szakmai gyakorlatra érkezőket, lehetőséget biztosít a szakmai megfigyelésekre,
* részt vesz a dolgozók képzésének és továbbképzésének szervezésében és a feladatok ellátásában, valamint meghatározza a belső továbbképzések témáját, rendszerét és módszereit,
* közvetlen munkatársaival kapcsolatosan javaslatot tesz az intézményvezetőjének:
  + - * új munkatárs felvételére,
      * jutalmazásra,
      * szükség szerinti felelősségre vonásra.

A szakmai vezető felelős:

* a feladat- és hatáskörébe tartozó intézkedésekért, döntésekért,
* a feladat- és hatáskörébe tartozó folyamatba épített ellenőrzési tevékenység ellátásáért,
* a szakember utánpótlásért,
* a szakmai feladatok irányításának megszervezéséért,
* a szakmai munkavégzés feltételeinek szakszerűségéért,
* a takarékos és célszerű anyag-, és eszközfelhasználásért,
* az intézményi vagyonért,
* az intézmény környezetének rendjéért, tisztaságáért,
* a dolgozók egészségügyi vizsgálatainak ellátásáért.

A szakmai vezető felelőssége kiterjed továbbá a munkaköri leírásban található feladatkörre, ezen túlmenően személyes felelősséggel tartozik az intézményvezetőnek. Beszámolási kötelezettsége kiterjed az általa irányított szervezeti egység egész működésére és szakmai munkájára, a belső ellenőrzések tapasztalataira, valamint a megoldandó problémák jelzésére.

A szakmai vezető munkáját a munkaköri leírásban foglaltaknak megfelelően az intézményvezető közvetlen irányítása mellett végzi.

**4.) Az intézményben foglalkoztatottak feladatai, a feladatellátás rendje**

Az intézmény dolgozói közalkalmazottak, a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (továbbiakban: Kjt.) hatálya terjed ki a foglalkoztatásukra.

A költségvetési szerv közalkalmazottai tekintetében a munkáltatói jogokat a költségvetési szerv vezetője gyakorolja.

Egyéb foglalkoztatásra (megbízási, vállalkozási) irányuló jogviszonyra a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről az irányadó.

**Munkaviszony létesítése:**

* A törvényi előírásoknak megfelelően, a gyermekjóléti szolgáltatásban a Gyvt. 15.§ (8) bekezdés szerinti nyilatkozat egyidejű megtételével történhet.
* A közérdekű önkéntességről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény szerint az Önkéntes Központ Alapítvány által bejegyzett feladatok ellátására önkéntes szerződés köthető.
* A közfoglalkoztatásról szóló 2011. évi CVI. törvény szerint közfoglalkoztatotti jogviszony létesíthető.

**A munkavégzés szabályai, rendje:**

A Kjt.-ben foglaltak szerint, kiegészülve a munkaköri leírásokba foglalt etikai és szakmai követelményekkel.

**Felelősség rendje:**

A munkavállalók felelőssége kiterjed a munkaköri leírásban található feladatkörökre, valamint személyes felelősséggel tartoznak az intézményvezetőnek és a szakmai vezetőnek. Ezen túlmenően felelősek az általuk gondozott személyek, családok és gyermekek érdekében végzett szakmai tevékenységükért, a dokumentumok naprakész vezetéséért. Beszámolási kötelezettségük kiterjed az általuk végzett szakmai munka egészére, valamint a megoldandó problémák jelzésére.

**Családsegítő feladatköre:**

* ügyeleti idejében fogadja és meghallgatja az intézménybe érkezőket,
* információkat ad, az új ügyfeleket gondozásba veszi,
* lakókörnyezetében megismeri ügyfelei családjának tagjait, a családok belső struktúráját, környezeti feltételeiket, felismeri és felismerteti a konfliktusokat és ezek okait,
* a segítséget kérő személyekkel, családokkal közösen dolgoz ki lehetséges konfliktusmegoldó stratégiát, melynek során meghatározzák a személyes együttműködés kereteit,
* együttműködik a konfliktushelyzetben levő személyekkel kapcsolatba kerülő nevelési, oktatási, gyámügyi, egészségügyi, rendészeti és szociális igazgatással, a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, aktivistákkal és laikus segítőkkel. Javaslatot tesz a kapcsolódó és társintézmények igénybevételére,
* széleskörűen megismeri a helyi szociálpolitikai ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal,
* szükség esetén eljár a családok érdekében, támogatja őket jogaik érvényesítésében,
* keresi és gyűjti azokat a kialakult ügyintézési módokat, szokásos eljárásokat, módszertani megoldásokat, amelyek az eredményes beavatkozást segítik,
* szorgalmazza új humánszolgáltatások elindítását,
* részt vesz a problémamegoldó csoportok rá vonatkozó munkacsoportjának munkájában, továbbképzésekben, a képzési tervben foglaltak szerint.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

*Helyettesítés rendje:*

* a családsegítők elsősorban probléma típus szerinti elosztás elvén látják el feladatukat, mely ellátási feladatokat a munkaköri leírás tartalmazza,
* a családsegítőt az un. családsegítő párja - kinek személye a munkaköri leírásban szerepel – helyettesíti elsősorban,
* a családsegítő huzamosabb, tervezett távolléte (két hétnél hosszabb időtartam) esetén szóban és írásban ismerteti és az esetátadó lapon átadja a folyamatban lévő eseteit,
* az eset átadásáról értesíti az igénybe vevőt és tájékoztatja őt, a helyettesítő személyéről, annak elérhetőségéről.

**Esetmenedzser feladatköre**

* meghallgatja a családsegítő kolléga javaslatát gyermekvédelmi hatósági eljárás kezdeményezése ügyében,
* esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez a gyermekvédelmi hatósági eljárás kezdeményezésének okán, valamint a szociális segítőmunka során szükség szerint,
* az új ügyfelekkel felveszi a kapcsolatot, környezettanulmányt készít, információkat, tájékoztatást, tanácsot ad, a szociális segítőmunka feltételeit megteremti,
* lakókörnyezetében megismeri ügyfeleit, családjának tagjait, a családok belső struktúráját, környezeti feltételeiket, felismeri és felismerteti a konfliktusokat és ezek okait,
* az eljárásba bevont személyekkel, családokkal törekszik közösen kidolgozni a lehetséges konfliktusmegoldó stratégiát, melynek során meghatározzák a személyes együttműködés kereteit,
* a családdal és a bevont személyekkel, szakemberekkel elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, melyet határidőre megküld a gyámhivatalnak,
* együttműködik a konfliktushelyzetben lévő személyekkel kapcsolatba kerülő nevelési, oktatási, gyámügyi, egészségügyi, rendészeti és szociális igazgatással, a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, aktivistákkal és laikus segítőkkel. Javaslatot tesz a kapcsolódó és társintézmények igénybevételére,
* amennyiben a védelembe vételi eljárás nem elégséges, vagy nem eredményes, javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének az alkalmazására,
* ellátja a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának érdekében a gyermek egyéni elhelyezési tervében leírt feladatokat,
* a visszailleszkedés segítése okán együttműködik a vissza/befogadó családdal, gyermekvédelmi gyámmal, a gyermek gondozási helyének szakembereivel, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal,
* utógondozás során szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve területi szakszolgáltatást végző intézménnyel,
* széleskörűen megismeri a helyi szociálpolitikai ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal,
* szükség esetén eljár a családok érdekében, támogatja őket jogaik érvényesítésében,
* keresi és gyűjti azokat a kialakult ügyintézési módokat, szokásos eljárásokat, módszertani megoldásokat, amelyek az eredményes beavatkozást segítik,
* szorgalmazza új humánszolgáltatások elindítását,
* részt vesz a problémamegoldó csoportok rá vonatkozó munkacsoportjának munkájában, továbbképzésekben, a képzési tervben foglaltak szerint.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

*Helyettesítés rendje:*

* Az esetmenedzserek párban dolgozva, egymást helyettesítik, akinek személye a munkaköri leírásban szerepel,
* az esetmenedzser huzamosabb, tervezett távolléte (két hétnél hosszabb időtartam) esetén szóban és írásban ismerteti és az esetátadó lapon átadja a folyamatban lévő eseteit,
* az eset átadásáról értesíti az igénybe vevőt és tájékoztatja őt, a helyettesítő személyéről, annak elérhetőségéről.

**Észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó feladatköre**

* felkutatja és kapcsolatot épít ki a kerületben működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó civil, egyházi és egyéb szervezetekkel,
* az észlelő-és jelzőrendszer tagjai számára közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések szervezése a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai lehetőségeinek – kompetenciáinak tisztázására, vagy a megoldandó probléma/ák definiálására,
* egyéni konzultáció – telefonon, személyesen, mely létrejöhet általános feladatkört érintő egy-egy szakterület képviselőjével, vagy aktuális kérdés, probléma, elakadás tisztázására,
* éves települési tanácskozás szervezése, lebonyolítása, melyet többszöri konzultáció, tisztázó beszélgetés előz meg annak érdekében, hogy közös álláspontot, javaslatokat, közös stratégiát tudjanak a települési szociális és gyermekvédelmi rendszer tagjai kialakítani, melyet intézkedési tervben fogalmaznak meg,
* feladata a családsegítő/k, esetmenedzser/ek szakmai támogatása, munkájuk szervezése és irányítása az észlelő-és jelzőrendszerrel folytatott együttműködés terén,
* szükség szerint esetkonzultáció biztosítása,
* a megyei észlelő- és jelzőrendszeri koordinátorral való folyamatos kapcsolattartás, szakmai konzultáció, a járásban szerzett tapasztalatok közvetítése.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladatköre**

* Interjú készítése és családlátogatás során felméri és megismeri az igénylő, valamint családjának a helyzetét ez alapján
* megállapítja a szükségleteiket és a jogosultságaikat,
* meghatározza a szükségletekre, azok kielégítésére megfelelő szolgáltatásokat, szolgáltatási elemeket,
* az igénylőt tájékoztatja a szociális diagnózis felvétele során, hogy a számára szükséges szolgáltatások elérhetőek-e, vagy azok hiányáról,
* amennyiben szükséges, segítséget nyújt az igénylő számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

**Utcai szociális munkás feladatköre**

Gyermek felkutatása

* Felkutatja a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermeket,
* Napközben és az esti órákban „felderítő munkát” végez, bejárja azokat a területeket, helyeket, ahol a célcsoport előfordulása valószínűsíthető.

Gyermekek ellátása

* Elősegíti a gyermekek lakóhelyére történő visszakerülését.
* Szükség esetén kezdeményezi a gyermek

- átmeneti gondozását,

- gyermekvédelmi gondoskodásban részesítését.

Gyermekek segítése

* Segíti a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekeket.
* Felveszi ezekkel a gyermekkel a kapcsolatot és megismeri az otthontól vagy az iskolától való távolmaradás okát.
* Segítséget nyújt problémáik megoldásában.

Konfliktuskezelési feladatok

* Információkat szolgáltat a gyermekek számára, arról, hogy iskolai, illetve családi problémáikkal hová fordulhatnak.

Programszervezés és ismeretközvetítés

* Az iskolákban és gyermekvédelmi intézményekben felvilágosítást tart.
* Az Erő(d)tér Kreatív időtöltő helyen ügyeletet, szabadidős elfoglaltságot biztosít a betérő gyerekek számára, megkereső tevékenységet folytat a „terepen” és az iskolákban.
* A vezető által meghatározott keretek között a gyermekek részére szabadidős programokat szervez a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából.
* Szabadidős programot szervez és biztosít a rossz szociális helyzetben lévő családok gyermekei számára.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Óvodai és iskolai szociális segítő feladatköre**

* a kerületben működő oktatási – nevelési intézményekkel az együttműködés/kapcsolatrendszer kiépítése, ill. megerősítése, együttműködési megállapodás előkészítése (pl. adott intézmény megbízott kapcsolattartójával, osztályfőnökök munkaközösségének vezetőjével, stb. rendszeres kapcsolattartás),
* a köznevelési intézményekben tájékoztatást, információt nyújt az óvodai és iskolai szociális segítésről, a család-és gyermekjóléti szolgálat, valamint a központ működéséről, a gyermeki jogokról és kötelességekről (pl. nevelőtestületi értekezleteken való részvétel, osztályfőnöki órán előadás, adott oktatási – nevelési intézményben szórólapok, plakátok kihelyezése, iskola honlapján megjelenés igénye),
* szükség, ill. igény szerint koordináló, közvetítői feladatokat végez a különböző segítő intézmények között,
* szükség szerint tanácsadást biztosít a köznevelési intézményekben (szülő-diák-pedagógus számára),
* tanácsadással, segítő beszélgetéssel segít a gyerekeknek a megfelelő magatartás, viselkedés kialakításában,
* felkérésre konfliktus helyzetekben segíti a kommunikációt a gyerek-tanár kapcsolatban a diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javítása érdekében,
* felkérés esetén közvetíti az iskolának a gyerek és a szülők szükségleteit, kéréseit, észrevételeit,
* gyermeket érintő fegyelmi tárgyaláson részt vesz,
* részt vesz a fogadó intézmény munkaértekezletein (tanévnyitó és záró),
* fogadóórák keretében egyéni tanácsadást nyújt,
* gyermek veszélyeztetettségének jelzését fogadja az adott köznevelési intézményen belül, melyet mérlegelést követően kezel, ill. továbbít,
* gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetében jelzést tesz a család-és gyermekjóléti szolgálat szakmai csoportja felé,
* szükség szerint részt vesz esetkonferencián, esetmegbeszélésen,
* részt vesz a heti team megbeszéléseken,
* adott gyermek ügyében esetkonzultációt szervez, vagy részt vesz azon,
* amennyiben szükséges, krízisintervenciót biztosít,
* a család-és gyermekjóléti központon belül szorosan együttműködik az alapellátást nyújtó szolgálattal, ezen belül különösen a jelzőrendszeri munkatárssal,
* közösségi programokat – pl. szabadidős és prevenciós, felvilágosító programok -szervez,
* a csoportmunka keretén belül szükségletek szerint személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, életvezetési ismeretek és készségek fejlesztését megcélzó csoportfoglalkozások; pályaorientációs csoportok szervezése, lebonyolítása, a tanulók önismeretének és stressz-oldó képességének fejlesztése.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Kórházi szociális munkát ellátó munkatárs feladatköre**

A kórházi szociális munkátaz észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó látja el a jelzőrendszer szereplői számára biztosított szervező és koordináló feladatainak ellátásának keretében., Feladata különösen:

* kapcsolattartás az egészségügyi ellátás szereplőivel, kiemelten a kórházak szociális munkát végző munkatársaival,
* szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia, esetmegbeszélés szervezése, információs anyagok készítése, szétosztása (pl. a központ szolgáltatásairól, azok tartamáról és feltételeiről),

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Kapcsolatügyeleti koordinátor feladatköre**

Kapcsolatügyeleti koordinátor tevékenységét heti 20 órában látja el, melynek keretében feladata:

* végzés/határozat jogerőre emelkedését követően felveszi a kapcsolatot a gondozó szülővel/gyámmal, a kapcsolattartásra jogosult szülőkkel, ill. hozzátartozókkal,
* önkéntes megkeresés esetén fogadja és tájékoztatja az igénybevevő családokat (igénybe vevőket),
* igény esetén segíti a közvetítői eljárás (mediáció) megvalósulását, megszervezését,
* a kapcsolattartást igénybevevő családokkal ismerteti a kapcsolattartási ügyelet házirendjét és a keret-megállapodást,
* elkészíti és figyelemmel kíséri az ügyeletet biztosító kollégák beosztását,
* figyelemmel kíséri, hogy az adott kapcsolattartási időben aktuálisan hányan (kapcsolattartásra jogosult szülő és gyermeke/i) veszik igénybe a szolgáltatást és elkészíti a terembeosztást,
* a kapcsolattartási ügyelet naplójában kitölti a vonatkozó részeket (ld. rögzíti a kapcsolattartás biztosításhoz szükséges információkat, kapcsolattartás biztosításának módját, a terembeosztást, a kapcsolattartáson résztvevőket, továbbá az eset egyedi sajátosságait, amire figyelni kell a kapcsolattartást lebonyolító kollégáknak),
* a kapcsolattartás történéseiről összefoglalót készít a kapcsolattartási kollégák tájékoztatása alapján, melyet megküld a határozatot/végzést hozó hatóságnak,
* probléma esetén megfigyelőként részt vesz az adott kapcsolattartáson,
* rendszeresen konzultál és egyeztet a kapcsolattartási ügyeletet biztosító munkatársakkal,
* a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatásról tájékoztató, ismertető anyagot készít, az intézmény honlapján lévő információkat aktualizálja,
* a kapcsolattartás kezdete előtt a helyiségek berendezését, eszközkészletét a résztvevő gyermekek, családok szükségleteinek megfelelően alakítja ki,
* a kapcsolattartáshoz szükséges tárgyi feltételek meglétét figyelemmel kíséri, a jelentkező hiányosságokat jelzi az intézményvezetőjének és a szakmai vezetőnek.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

*Helyettesítés rendje:*

Az utcai-, a kórházi-, óvodai és iskolai szociális munkát végzők és az észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó, valamint a kapcsolattartási koordinációt ellátó munkatársak, prevenciós tevékenységüket egy szorosan együttműködő team tagjaként látják el. Egymás helyettesítését az adott feladatok átadását követően, a központ szakmai vezetőjének irányításával, az Ő kijelölése alapján látják el.

**Mentálhigiénés csoport koordinátorának feladatköre**

* mentális problémákra irányuló adekvát esetkezelés - segítő beszélgetés, családkonzultáció, rendszerszemléletű támogató kapcsolat,
* felméri az igénybe vevő szükségleteit és a megfelelő szolgáltatásba irányítja őket,
* családkonzultációk során elősegíti a család új, egészséges egyensúlyának megtalálását,
* önismereti jellegű, képesség és készségfejlesztő csoportok tervezése, szervezése, lebonyolítása,
* kapcsolódó adminisztráció ellátása,
* résztvevőkkel való kapcsolattartás,
* a jelzőrendszer tagjain keresztül kapcsolatba lép a kerület lakosaival,
* felméri a megjelenő igényeket, azok kielégítésére szolgáltatások kidolgozásában vesz részt,
* ezen tevékenységek lebonyolításához felméri, megtervezi és biztosítja a szükséges eszköz-, és helyigényt,
* szervezi és koordinálja a mentálhigiénés csoport tagjainak munkáját (pszichológusok, fejlesztőpedagógus, családterapeuták).

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

*Helyettesítés rendje:*

A mentálhigiénés csoport vezetője szervező, koordinátori feladatait a csoport pszichológusának adja át.

**A szociális asszisztens feladatköre**

* ügyeleti munka: a szociális asszisztens az információs pultnál fogadja az igénybe vevőket, telefonokat, faxokat, üzeneteket fogad és ad át,
* az intézmény működésével kapcsolatosan tájékoztató tevékenységet lát el a személyesen megjelenő és a telefonon érdeklődő igénybe vevők körében,
* az első alkalommal betérő igénybe vevőket az ügyeletes családsegítőhöz irányítja,
* biztosítja az intézmény szakmai munkájához szükséges háttértevékenységet: ügyfélkísérés, gyermekfelügyeletet az intézmény területén,
* rendezvényeken ügyeletet biztosít,
* szakmai vezető melletti adminisztratív tevékenység, statisztikai adatok vezetése, rögzítése, adatszolgáltatás,
* postai küldemények rendszerezése,
* ellátja az iktatással kapcsolatos feladatokat,
* figyelemmel kíséri a jelenléti ív és a távozási napló vezetését,
* részt vesz az intézményi továbbképzéseken, munkaértekezleteken, valamint részlegesen a szakmai team munkájában,
* részt vehet csoportok szervezésében és működtetésében.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Napközbeni gyermekfelügyeleti koordinátor feladatköre**

* Gyűjti és elbírálja az igénybevételeket, a szükségletek iránti jelzéseket.
* Előzetes egyeztetést követően családlátogatást végez az igénybe vevő otthonában, elkészíti a környezettanulmányt, tájékoztatja a családot a szolgáltatás igénybevételének módjáról.
* Megkéri a szülők jövedelemnyilatkozatát, jövedelemigazolásait és a hatályos R. szerint elbírálja a térítési díj összegét.
* A család és a gyermek szükségleteinek, helyzetének megfelelő gyermekfelügyelőt kiválasztja és elősegíti a kapcsolatfelvételt közöttük.
* Elkészíti a család és a gyermekfelügyelő közötti megállapodást, a szükséges dokumentumokat.
* Havonta összegzi a felhasznált óraszámokat, elkészíti a nyilvántartást, a gazdasági-és munkaügyi ügyintéző és az intézményvezető rendelkezésére bocsátja a dokumentációt.
* Rendszeresen ellenőrzi a gyermekfelügyelők munkáját.
* Szükség szerint, de legalább félévente felülvizsgálja a megállapodásokat, a családok szükségleteit, melyet egyeztet az intézmény vezetőjével.
* Havonta esetmegbeszélő csoportot tart a gyermekfelügyelők számára.
* Házi továbbképzést szervez a gyermekfelügyelők számára.
* Folyamatos kapcsolatot tart a Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztályának munkatársaival, valamint az Gazdasági Igazgatóság ügyintézőjével.

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Gazdasági- munkaügyi ügyintéző feladatköre**

* közreműködik az intézmény költségvetésének elkészítésében,
* ellátja a leltározási feladatokat és előkészíti a selejtezést a szakmai csoportvezetőkkel együtt,
* gondoskodik az anyag és eszköz szükségletekről, azok vásárlásáról,
* nyilvántartja az előirányzatokat és kötelezettség vállalásokat,
* felelős a tárgyi eszközök, műszaki berendezések üzemeltetéséért, karbantartásáért,
* kialakítja és szervezi az intézmény könyvviteli, elszámolási, vagyon-nyilvántartási és vagyonvédelmi rendjét,
* gondoskodik a bélyegzők szakszerű használatáról és tárolásáról,
* elvégzi az új munkaerő felvételével, valamint a kilépő dolgozókkal kapcsolatos adminisztrációs teendőket,
* vezeti a szabadság nyilvántartást, a dolgozók regisztrációs számát,
* naprakészen vezeti a munkából való távollétet,
* elkészíti a szükséges munkaügyi beszámolókat, statisztikákat,
* kezeli az intézmény készpénz ellátmányát, rovatos íven elszámol az Gazdasági Igazgatóság felé,
* kapcsolattartás: szolgáltatási központok, intézmények vezetőivel illetve egyéb hivatallal (pl. MÁK, Gazdasági Igazgatóság).

Egyéb feladatait a munkaköri leírás tartalmazza**.**

**Külső munkatársak**

A szervezeti rendszeren kívül, a szakmai munka elősegítése céljából a hatályos jogszabályok alapján meghatározott feladatokra az intézmény vezetője által meghatározott megbízásos jogviszonyban, illetve vállalkozói szerződés (jogi tanácsadás, pszichológiai tanácsadás, szupervízió, családterápia, fejlesztő- és gyógypedagógus, gyermekfelügyelő, rendszergazda, gondnok, takarító) alapján tevékenykednek.

A megbízási/vállalkozói díj fizetésére, a konkrét feladatra vonatkozóan, előzetesen kötött szerződés alapján, a megbízó által igazolt teljesítés után kerülhet sor.

*Jogász*

* az igénybe vevők jogi problémáiban tanácsot ad,
* beadványokat, kereseteket ír,
* végzéseket, határozatokat értelmez,
* rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével,
* részt vesz az intézmény vezetésével, működésével kapcsolatos jogi kérdések megoldásában.

*Pszichológus*

* feltárja és korrigálja az igénybe vevők problémáit, okait a pszichológia módszereivel,
* kérésre pszichológiai véleményt készít,
* problémától függően csoportos terápiákat tart,
* pszichológiai tanácsot nyújt,
* együttműködik és rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével.

*Fejlesztő- és gyógypedagógus*

* megszervezi és vezeti a fejlesztő pedagógiai foglalkozásokat,
* igény és lehetőség szerint fejlesztő csoportokat szervez és működtet,
* kérésre beavatkozási javaslatokat és véleményeket készít,
* kapcsolatban áll az intézmény pszichológusával, a gyermek családsegítőjével, szülőkkel és pedagógusokkal.

*Gyermekfelügyelő*

* a koordinátor jelzése és irányítása alapján felveszi a kapcsolatot a családdal,
* családlátogatás során megismerkedik a felügyeletére bízott gyermekkel, annak szokásaival, a család igényeivel,
* megállapodást készítenek a család, a koordinátor és a gyermekfelügyelő vállalt feladatairól, a szolgáltatás tartalmáról,
* a megállapodásban szereplő feladatait a gyermek mindenek felett álló érdeke szerint látja el,
* folyamatosan konzultál, jelzést ad a koordinátor számára a vállalt feladat teljesítésének módjáról, a családban tapasztaltakról,
* részt vesz a havi esetmegbeszélő csoportokon,
* elkészíti és aláíratja a havi teljesítést igazoló adatlapot,
* részt vesz a koordinátor által szervezett éves továbbképzésen.

*Gondnok*

* az Intézményben keletkező – szaktudást nem igénylő – hibák kijavítása, alapvető karbantartási munkálatok végzése,
* készenlét biztosítása, ill. tűz esetén történő riasztáskor intézkedés megtétele.

**5.) Az intézmény munkáját segítő testületek, szervek, közösségek**

Az intézmény vezetője a hatékony és magas színvonalú szakmai munka, a racionális gazdálkodás követelményeit figyelembe véve rendszeresen tájékozódik és tájékoztat a számára biztosított fórumokon.

**Munkaértekezlet**

Az intézmény vezetője szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal munkaértekezletet hív össze és tart, melyre meghívást kap az intézmény valamennyi fő- és részfoglalkozású dolgozója. Az értekezlet napirendjét az intézményvezető állítja össze. Az értekezleten lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a dolgozók véleményüket, észrevételeiket kifejthessék, kérdéseket tegyenek fel, és azokra választ kapjanak.

Az intézményvezető az összefoglalói értekezleten:

* beszámol az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkájáról,
* értékeli az intézmény programjának, munkatervének teljesítését,
* értékeli az intézményben dolgozók élet és munkakörülményeinek alakulását,
* ismerteti a következő időszak feladatait.

Az intézmény szintén évente tűz- és munkavédelmi oktatás céljából munkaértekezletet tart, mely értekezlet a tűz- és munkavédelemmel kapcsolatos kérdések fóruma.

A két értekezlet megtartása történhet összevontan is.

Az értekezletről írásos összefoglaló anyagot (továbbiakban: emlékeztető) kell készíteni jelenléti ív kíséretével, melyen fel kell tüntetni a távolmaradás okát.

**Vezetői értekezlet**

Az intézmény belső életének igényei szerint az intézmény vezetője, mint egyszemélyi felelős rendszeresen – előre egyeztetett időpontban - vezetői értekezletet hív össze.

A vezetői értekezletre meghívást kap:

* a szakmai vezetők,
* a gazdasági-és munkaügyi ügyintéző – szükség szerint,
* érdekképviselet – szükség szerint,
* a fenntartó képviselője – szükség szerint,
* külső meghívott szakember – szükség szerint,
* egyéb más személy – szükség szerint.

A vezetői értekezlet célja:

* tájékozódás a szervezeti egységek, szakmai közösségek munkájáról,
* az intézmény valamint a szervezeti egységek, szakmai közösségek aktuális és konkrét tennivalóinak áttekintése,
* az intézményt érintő szervezeti és működési kérdések, tervek szabályok áttekintése,
* a hatékonyabb feladatellátás érdekében a szervezeti egységek munkájának összehangolása,
* az intézmény dolgozóit érintő élet-, és munkakörülményeket befolyásoló kérdések, fejlesztések, felújítások rangsorolása.

A vezetői értekezleten felmerülő kérdésekben a meghívottaknak véleményezési joguk van, hozzászólásaikat az emlékeztetőben rögzíteni kell.

**A team-ek közötti kapcsolattartás formái és rendje**

A szakmai egységek munkatársai heti rendszerességgel, meghatározott időben együtt és külön-külön team megbeszélést tartanak, melynek keretében egyeztetik az egyes esetekhez kötődő gondozási tervek alakulását, a napi, heti munkatervet az esetleges közös családok segítésével kapcsolatos feladatokat.

A team-ek közötti szakmai kapcsolattartásért a szakmai csoportvezetők, az optimális munkatársi kapcsolat kialakításáért és fenntartásáért a munkatársak a felelősek.

Minden munkatársnak kötelessége a hozzá forduló igénybe vevőkkel az anamnézist vagy az első interjút úgy elkészíteni, hogy az, az intézmény összes tevékenységi körébe tartozó lehetséges problémákról képet adjon.

Amennyiben a szakmai munka során olyan esettel kerülnek kapcsolatba, melynek megoldása más munkacsoportok vagy szakemberek részvételét is igényli, kötelesek az érintett szakemberrel vagy a másik team vezetőjével felvenni a kapcsolatot, és megfelelő szintű információval az esetet részben vagy egészben átadni és a gondozás, fejlesztés sikere érdekében együttműködni.

**Közalkalmazotti Tanács**

Az intézmény vezetése együttműködik, támogatja és segíti a Közalkalmazotti Tanács (továbbiakban: Tanács) munkáját, melynek célja a dolgozók érdekképviselete, érdekvédelme. Az intézmény Tanácsa bármilyen, az intézmény működésével, szakmai munkájával kapcsolatos értekezlet, megbeszélés, fórum összehívását kezdeményezheti.

Együttdöntési jog illeti meg a Tanácsot a jóléti és szociális célú pénzeszközök felhasználását illetően.

Véleményezési joga van az alábbi terveket, tervezeteket illetően:

* belső szabályzatok,
* működési szabályzat,
* közalkalmazottak nagyobb csoportját érintő intézkedések,
* közalkalmazottak képzésével összefüggő kérdések,
* tanulmányi szerződések,
* szabadságolás és munkarend kialakítása,
* gazdálkodásból származó bevétel felhasználása,
* közalkalmazottak korengedményes nyugdíjazása,
* megváltozott munkaképességű dolgozókra vonatkozó elképzelések tekintetében.

Véleményt kell kérni különösen:

* a bérfejlesztések végrehajtásának elveiről,
* a jutalmazás elveiről,
* az intézményi struktúra módosításával kapcsolatos tervekről.

Az intézmény vezetője szükség szerint tájékoztatja a Tanács elnökét a foglalkoztatás helyzetének alakulásáról.

**Egyéb fórumok**

Igényektől és az intézmény jóváhagyott költségvetésétől függően további lehetséges fórumok:

* szupervízió,
* esetmegbeszélő műhely,
* együttes szakmai team.

**III. Az intézmény működési rendjének főbb szabályai**

**1.) A közalkalmazotti és a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony létrejötte**

A *közalkalmazotti jogviszony* munkaszerződéssel vagy határozatlan/határozott időre történő kinevezéssel és annak elfogadásával jön létre. A kinevezést és annak elfogadását írásba kell foglalni. A közalkalmazotti jogviszony helyettesítés céljából vagy meghatározott munka elvégzésére illetve feladat ellátására határozott időre történő kinevezéssel is létesíthető. A jogviszony létrejöttekor az alkalmazott tájékoztatást kap arról, hogy milyen munkakörben, milyen feltételekkel és milyen mértékű illetménnyel kerül foglalkoztatásra.

Az intézmény megállapodhat saját dolgozójával is munkakörén kívül eső feladatra, átmeneti határozott időre.

Munkába állás csak érvényes egészségügyi munkaalkalmasság vizsgálattal és erkölcsi bizonyítvánnyal történhet. A szakmai feladatot ellátók, valamint az önkéntes jogviszonyban foglalkoztatottak esetében szükséges azon nyilatkozat beszerzése is, melyben nyilatkozik arra vonatkozóan a dolgozó, hogy vele szemben nem áll fenn foglalkoztatást kizáró ok (Gyvt. előírása szerint).

*Pályáztatási rendszer*

A Kjt. értelmében közalkalmazotti jogviszonyt csak pályáztatás útján lehet betölteni az intézménynél, mely alól a kivételeket a Kjt., valamint a végrehajtási rendelet határozza meg.

Általános szabályként alkalmazandó:

* a pályázatokat valamint a pályázat nélkül betöltendő munkaköröket és a kinevezés feltételeit meghatározott helyen és formában közzé kell tenni,
* a pályázókat a pályázati határidő lejártát követően az intézmény vezetője által létrehozott legalább kéttagú bizottság hallgatja meg és dönt a kinevezendő közalkalmazott személyéről,
* sikertelen pályázat esetén a pályázó részére a pályázati anyagot vissza kell juttatni.

*Gyakornoki rendszer*

A szakmai követelményekre tekintettel az intézményben a Kjt. által meghatározott gyakornoki rendszer működik, melynek részletes tartalmát, a gyakornok és a segítő kötelezettségeit, a számonkérés feltételeit, valamint az értékelés, köztük a minősítés szabályait külön „Gyakornoki szabályzat” tartalmazza, melyet az intézmény vezetője készít el.

*Közfoglalkoztatás*

Budapest Főváros Kormányhivatala III. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztályával kötött eseti szerződések alapján, a közfoglalkoztatásról szóló 2011. évi CVI. törvény és a közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010.(XII.31.) Korm. rendeletben megfogalmazott célok és feladatok megvalósításának érdekében, az intézmény lehetőségeinek és igényeinek megfelelően feladatot vállal a munkaképes lakosság munkához juttatása, az álláskeresők foglalkoztatásának elősegítése érdekében.

A közfoglalkoztatási jogviszony határozott idejű szerződéssel jön létre a közfoglalkoztatott és az intézmény között. A foglalkoztatás tartalmát, módját, helyét és idejét a munkaköri leírás tartalmazza.

*Önkéntes foglalkoztatás*

Az intézményben lehetőség van *közérdekű önkéntes tevékenységre* is, melynek következtében önkéntes jogviszony jön létre. A jogviszony nem jár közvetlen anyagi juttatással, melytől az intézmény vezetőjének engedélyével, figyelemmel az intézmény költségvetési helyzetére el lehet térni. A jogviszony létrejöttének feltétele az önkéntes szerződés megkötése, mely tartalmazza a feladatok, tevékenységi körök leírását, ezek teljesítésének módját, idejét és helyét.

Az önkéntesek által végzett munka jellegéről és annak időtartamáról nyilvántartást kell vezetni.

*Közösségi szolgálatot nyújtók fogadása*

A nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint az érettségi bizonyítvány kiadásához ötven óra közösségi szolgálat teljesítése szükséges. A tanulók számára a középiskolák a 9–11. évfolyamon lehetőség szerint három tanévre, arányosan elosztva szervezik meg a közösségi szolgálat teljesítésére alkalmas tevékenységeket.

A köznevelési törvény végrehajtási rendelete nevesíti azokat a tevékenységi köröket, ahol a közösségi szolgálat teljesíthető, melyek sorában a szociális terület szerepel.

Ennek megfelelően Intézményünk az adott középfokú oktatási-nevelési intézményekkel kötött együttműködési megállapodás keretében fogadja a közösségi szolgálatot végző diákokat az Erő(D)Tér Kreatív Időtöltő Helyen nyújtott szabadidős programok szervezésében, biztosításában való közreműködésre.

**2.) Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók díjazása, a munkába járás, a munkavégzés költségeinek megtérítése, egyéb juttatások**

A *munka díjazására* vonatkozó megállapodásokat munkaszerződésben vagy kinevezési okiratban kell rögzíteni a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően.

*Étkezési hozzájárulás:*

A dolgozók – kivétel nélkül – havonta rendszeresen a fenntartó által meghatározott mértékig étkezési hozzájárulást kapnak bérkiegészítés formájában.

Nem jogosult étkezési hozzájárulásra a közalkalmazott 30 napot meghaladó távollét időtartamára, ha ezen időszakra illetményre, vagy átlagkeresetre sem jogosult, így pl.: GYES, GYED, illetmény nélküli szabadság, táppénz időtartamára, illetve a felmentési idő, lemondási idő azon időtartamára, amelyre a közalkalmazottat a munkavégzés alól felmentették.

*Közlekedési hozzájárulás***:**

A munkáltató köteles a munkába járás költségeit, annak meghatározott százalékát a vonatkozó rendelkezések értelmében megtéríteni. A vidéki állandó bejelentett lakással rendelkező munkavállaló számára amunkába járással kapcsolatos utazásiköltségtérítésről szóló39/2010.(II.26.) Korm. rendeletben foglaltak az irányadók.

A dolgozók havonta utazási költségtérítést kapnak BKV bérlet formájában.

Az Intézmény, A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény, A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet, valamint Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 7/2001.(III.13.) önkormányzati rendelete a helyi önkormányzati költségvetési szerveknél foglalkoztatott közalkalmazottak illetményéről és egyéb juttatásairól szóló jogi szabályozás figyelembe vételével, „A személyes gondoskodást nyújtó intézmények közalkalmazott munkatársainak juttatásáról” szóló szabályzatban szabályozza a munkavállalók juttatási rendszerét, melyet minden évben felül kell vizsgálni az adott évi költségvetési rendeletnek megfelelően.

*Munkaruha, védőruha juttatás:*

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek részére munkaruhát kell biztosítani.

Az intézmény azon közalkalmazotti jogviszonyban álló munkatársai, akik munkaköri leírásuk szerint, területi munkát végeznek, az előírt próbaidő után három hónapot meghaladó folyamatos munkaviszonyt követően évente egy alkalommal részesülnek munkaruha juttatásban, melynek mértékét és elszámolás módját a szabályzat részletezi.

*Látásjavító eszköz költségtérítés:*

A személyes gondoskodást nyújtó intézmények azon közalkalmazotti jogviszonyban álló munkatársai, akik az előírt próbaidő után három hónapot meghaladó folyamatos munkaviszonnyal rendelkezik, valamint a munka-egészségügyi orvos a számítógép használatához a látásjavító eszköz viselését az egészségügyi bizonyítványban előírja, költségtérítésben részesülhet, melynek mértékét és elszámolás módját a szabályzat részletezi.

**3.) Kártérítési kötelezettség – anyagi, erkölcsi felelősség**

A munkavállaló a munkaviszonyból eredő kötelezettségének vétkes megszegésével okozott kárért kártérítési felelősséggel tartozik. A kártérítés szabályait a Kjt. illetve a Munka törvénykönyve szabályozza. Az intézmény vezetője a vezetői tevékenységének keretében gondatlanul okozott károkért teljes mértékben felel.

A munkavállaló vétkességére tekintet nélkül a teljes kárt köteles megtéríteni a visszaszolgáltatási vagy elszámolási kötelezettséggel átvett olyan tárgyakban bekövetkezett hiány esetén, amelyeket kizárólagosan használ vagy kezel és azokat jegyzék vagy elismervény alapján átvett.

A gazdasági-és munkaügyi ügyintézőt, egyéb ügyintézőt és a szakmai vezetőket az általuk kezelt pénz, értékpapír és egyéb értéktárgy tekintetében teljes felelősség terhel, melyet a felelősségvállalási nyilatkozat aláírásával igazolnak.

Amennyiben az intézménynél a kárt többen, együttesen okozták egyetemleges kötelezésnek van helye. Az intézmény valamennyi dolgozója felelős a berendezési –felszerelési tárgyakért, azok rendeltetésszerű használatáért, megóvásáért.

A dolgozó a szokásos személyi használati tárgyakat meghaladó mértékű és értékű használati értékeket csak az intézményvezető engedélyével hozhat be, illetve vihet ki az intézményből.

Az intézmény minden dolgozójának alapvető feladata közé tartozik, hogy az egészségük és testi épségük megőrzéséhez szükséges ismereteket elsajátítsa, baleset vagy ennek veszélye esetén a szükséges intézkedéseket megtegye.

**4.) A munkavégzés teljesítése, munkaköri kötelezettségek, hivatali titok megőrzése**

A *munkavégzés teljesítése* az intézményvezető által kijelölt munkahelyen, az ott érvényben lévő szabályok és a munkaszerződésben vagy a kinevezési okmányban valamint a munkaköri leírásban foglaltak alapján történik.

A dolgozó köteles a munkakörébe tartozó munkát képességei kifejtésével, az elvárható szakértelemmel és pontossággal végezni, a hivatali titkot megtartani. A dolgozó munkáját az arra vonatkozó szabályoknak és előírásoknak, az intézmény-, valamint a szakmai vezető utasításainak és a szakmai elvárásoknak megfelelően köteles végezni.

*Nem közölhet* - az intézmény valamennyi munkatársa - illetéktelen személlyel olyan adatot, amely a munkaköre betöltésével összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése az intézményre, munkáltatóra, fenntartóra vagy más személyre hátrányos következménnyel járhat. Amennyiben adott esetben, jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettség nem áll fenn, úgy nem adható felvilágosítás azokban a kérdésekben, amelyek hivatali titoknak minősülnek, és amelyek nyilvánosságra kerülése az intézmény érdekeit sértené. Az intézmény valamennyi dolgozója köteles a tudomására jutott hivatali titkot mindaddig megőrizni, amíg annak közlésére az intézmény vezetőjétől engedélyt nem kap. A hivatali titok megsértése fegyelmi vétségnek minősül.

Az intézménynél hivatali titoknak minősül:

* a dolgozók személyes adatvédelmével, bérezésével kapcsolatos adatok,
* ellátottak, gondozottak személyiségi jogaihoz fűződő adatok,
* a dolgozók, az ellátásban részesülők és gondozottak egészségi állapotára vonatkozó adatok.

**5.) Az intézmény nyitvatartási rendje**

A székhelyen történő nyitva tartás:

hétfő, csütörtök: 14°° -18°°

kedd, szerda: 10°° -18°°

péntek: 10°° -14°°

kapcsolattartási ügyelet:

péntek: 14°° -18°°

szombat 10°° -14°°

Telefonon: Az Intézményben reggel 8 órától, délután 18 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés, üzenet fogadása biztosított.

**Telefonos-készenléti szolgálat**

Gyermekjóléti Központ a nyitva tartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: Hétfőtől – Péntekig: este 18 – reggel 8 óra,

Szombat – Vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

**Telefonszám: 06-70- 455- 17- 76**

Az *Erő(d)tér* Ifjúsági Közösségi Tér

Nyitva tartás: hétfő, csütörtök: 14.00-18.00 óra

kedd, szerda, péntek: 10.00 -18.00 óra

**6.) A munkaidő**

A dolgozó munkaideje:

* heti 40 óra,
* a családsegítő és esetmenedzser munkakörben dolgozók 20 órát az intézmény területén, 20 órát terepen a családok otthonában a személyes segítő munka, illetve az adatgyűjtés helyszínen valamint a partnerintézményeknél ügyeletben és ügyintézéssel töltenek,
* az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben dolgozók munkavégzésének elsődleges helyszíne a köznevelési intézmény, ahol meghatározott időben ügyeletet lát el, szükség szerint konzultál, értekezleteken, rendezvényeken vesz részt. Az Intézmény heti team ülésein és egyéb megbeszélésein, értekezletein és szupervízión részt vesz. Munkaideje: heti 40 óra ezt részben kötött munkaidő beosztással, melyet reggel 7 órától, este 20 óráig tartó munkaidőkeretben lát el.
* az intézményben reggel 8.00 órától kezdődik a munkavégzés (asszisztensek, kézbesítő), 10.00 órától a családsegítők tartanak ügyeletet.
* Karácsony és Újév közötti napokon ügyeletet biztosítunk az ellátottak igényeinek megfelelően.

Az intézmény a fenti nyitva tartáson túl, *készenléti* *szolgálaton* keresztül biztosítja a 24 órás elérhetőséget krízishelyzetekben az igénybe vevők számára, egy mindenki által hívható nyilvános mobiltelefonszámon keresztül. A készenléti szolgálat biztosítása heti váltásban történik, melyért külön díjazásban részesül a munkavállaló.

Az intézményvezető és a szakmai vezetők, valamint az utcai- és lakótelepi szociális munkások rugalmas munkarendben dolgoznak, de a napi nyolc órás munkaidő számukra is kötelező jellegű.

Az egyes munkakörökben az intézményvezető, a szakmai vezetők javaslata, véleményezése alapján eltérő munkarendet - érintve a munkavégzés helyszínét - rendelhet el:

* munkaszervezési okból,
* a dolgozó tanulása érdekében,
* a dolgozó családi problémájának megoldása érdekében.

Az intézmény dolgozói a munkában eltöltött időt jelenléti íven, az intézmény területén kívüli munkavégzést távozási füzetben kötelesek vezetni.

A nyitvatartási időszak rendje egyben az igénybe vevők fogadásának ideje is, amikor az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők felkereshetik.

**7.) Szabadság**

* Az éves rendes és rendkívüli szabadság felhasználásához előzetesen az intézményvezetővel egyeztetett tervet kell készíteni.
* A rendkívüli és fizetés nélküli szabadság engedélyezésére minden esetben csak az intézményvezető jogosult.
* A dolgozók éves rendes szabadságának mértékét a Kjt.-ben valamint a Munka Törvénykönyvében foglalt előírások szerint kell megállapítani.
* A dolgozókat megillető, illetve a kivett szabadságról nyilvántartást kell vezetni.
* Az intézményben a szabadság-nyilvántartás ellenőrzéséért az intézményvezető felelős.

**8.) A helyettesítés rendje**

* Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.
* A helyettesítés megszervezése valamint a folyamatos szakmai munka biztosítása érdekében a távollétet, az akadályoztatást minden esetben jelezni kell minimum 24 órával korábban az intézmény vezetőjének vagy a szakmai vezetőnek.
* A jelzést, amennyiben 3 munkanapot meghaladó szabadság terhére történik, írásba kell foglalni, minden más esetben elegendő a szóbeli jelzés.
* A helyettesítő személy, csak azonos munkakört betöltő személy lehet.
* A dolgozók távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása a szakmai csoportvezetők javaslata alapján az intézmény vezetőjének a feladata.
* A helyettesítéssel kapcsolatos, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírások rögzítik.

Helyettesítés esetén követendő eljárás:

* az átruházott hatáskör és helyettesítési megbízás másnak át nem adható,
* a helyettes a helyettesítés időtartama alatt vezetői és ügyintézői teendőit a legjobb tudásának megfelelően, a helyettesített személytől kapott útmutatás valamint az adott ügyre vonatkozó elképzelései szerint köteles végezni, a saját önálló elképzeléseinek érvényre juttatása mellett,
* a helyettes nem intézkedhet olyan ügyben, amelynek elhalasztása a helyettesített akadályoztatásának lejárta után is lehetséges,
* a helyettesítés tartamára a helyettes jogot kap arra, hogy a helyettesített által reá ruházott jogait gyakorolja,
* a helyettes e minőségében tett intézkedéseiért saját személyében fegyelmi-, anyagi- és büntetőjogi felelősséggel tartozik,
* a helyettesítés alkalmával a 30 munkanapot meghaladóan a munkakör átadás-átvételt írásba kell foglalni,
* a helyettes köteles részletesen beszámolni a helyettesítettnek a megtett intézkedésekről, eseményekről és a folyamatban lévő ügyekről.

A *munkakörök átadásáról* illetve átvételéről személyi változás esetén – legkésőbb 15 napon belül - jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek tartalmaznia kell:

* az átadás-átvétel időpontját,
* a munkakörrel kapcsolatos tájékoztatást, fontosabb adatokat,
* a folyamatban lévő konkrét ügyeket,
* az átadásra kerülő eszközöket,
* az átadó és átvevő észrevételeit, aláírásait.

A munkakör átadás-átvételével kapcsolatos eljárás lefolytatásáról a munkakör szerinti közvetlen vezető gondoskodik.

**9.) Továbbképzés**

Az intézmény a tanulásban, a továbbképzésben azokat a dolgozókat támogatja, akiknek munkakörük betöltéséhez, szakmai munkájukhoz nélkülözhetetlen a képzés által nyújtott képesítés megszerzése. Ilyen esetekben a helyettesítés rendje alapján kell eljárni, figyelembe véve a tanulmányi szerződésben – amennyiben megkötésre került -, illetve külön megállapodásokban foglaltakat. Tanulmányok folytatásával kapcsolatos tanulmányi szabadságokat külön, „TSZ” megjelöléssel kell nyilvántartani – a jelenléti íven és szabadság nyilvántartó kartonon egyaránt.

*A továbbképzés szabályai:*

* Mindenki írásban köteles kérni az intézményvezető engedélyét a továbbtanuláshoz, a továbbképzéshez.
* A felsőoktatási intézményben folytatott tanulmányok idején köteles igazolni, hogy beiratkozott az adott félévre.
* Köteles leadni a továbbtanuló dolgozó a konzultációs időpontokat.
* Az intézmény a tandíj és a könyvek árát, úti költséget valamint a továbbképzési díjakat a tanulmányi szerződésben meghatározott feltételek szerint csak számla ellenében téríti.
* A továbbképzési terv elkészítésekor előnyben részesül az a munkatárs, aki az intézmény szakmai programjában meghatározott feladatok ellátásához igazodó képzésre kíván jelentkezni, a képzés kreditpontot biztosít valamint a munkatárs kreditpont gyűjtésére kötelezett, melynek teljesítési határideje indokolja a képzés biztosítását.

Az intézményvezető *tanulmányi szerződést,* valamint tanulmányi megállapodást köt azon dolgozókkal, akiknek a tanulmányai a munkakörük betöltéséhez elengedhetetlen. A szerződésben, megállapodásban foglaltak mind a munkáltatóra, mind a munkavállalóra nézve kötelező jellegűek.

Akik tanulmányi szerződéssel, illetve megállapodással nem rendelkeznek, a munkáltató nem támogatja sem a felsőfokú-, sem a középfokú tanulmányaikat. Esetükben a vonatkozó jogszabályok alapján kell eljárni.

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról rendelkező rendelet *továbbképzésre* kötelezettként nevesíti a szociális alapellátásban, a gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző személyeket.

A személyes gondoskodást nyújtó intézmény vezetője éves *továbbképzési tervet* köteles készíteni, egyben köteles a tervben szereplő munkavállaló számára a továbbképzésen való részvétel idejére munkaidő kedvezményt biztosítani, erre az időre távolléti díjat fizetni, a továbbképzés részvételi díját viselni, megnevezni a helyettesítő személyt.

**10.) Éves munkaterv**

A szakmai egységek vezetői valamint az intézményvezető az intézmény feladatainak végrehajtására munkatervet készítenek.

A munkatervnek tartalmaznia kell:

* a feladatok konkrét meghatározását,
* a feladatok végrehajtásáért felelős(ök) megnevezését,
* a feladat végrehajtásának idejét,
* az ellenőrzések, beszámoltatások rendjét,
* végrehajtásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget.

A munkatervet a szakmai egységek dolgozóival ismertetni kell, valamint meg kell küldeni az intézmény vezetőjének. Az intézmény vezetője, a szakmai vezetők a munkatervek végrehajtását folyamatosan ellenőrzik és értékelik.

**11.) Belső irányítás, ellenőrzés eszközei**

Belső ellenőrzés: az intézmény saját belső ellenőrt nem alkalmaz, a Polgármesteri Hivatal belső ellenőrei látják el a feladatot. Az intézmény vezetőjének 2 évente kötelező továbbképzésen részt venni a belső kontrollal kapcsolatosan. Az intézményvezető dönthet úgy, hogy a vezető helyettest küldi maga helyett a továbbképzésre.

Az ellenőrzések célja egyrészt a hibák feltárása, másrészt a szakmai munka hatékonyságának fokozása. Az intézmény belső ellenőrzésének megszervezéséért, rendszerének kialakításáért az intézmény vezetője a felelős. Ezen túlmenően minden szakmai vezető felelős a saját területéhez kapcsolódó jogok és kötelezettségek betartásáért. Az ellenőrzés területe, tartalma, ütemezése és módszere a munkatervben kerül meghatározásra, melytől indokolt esetben el lehet térni. A munkatervben nem szereplő, eseti ellenőrzések lefolytatásáról az intézmény vezetője dönt.

A belső ellenőrzés feladatköre magában foglalja az intézményben folyó:

* szakmai tevékenységgel összefüggő és
* a gazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési feladatokat.

Az ellenőrzésnek különböző típusai alkalmazhatók. Tárgyát tekintve lehet átfogó – az adott konkrét tevékenység egészére irányuló -, célellenőrzés – adott részfeladatra irányuló -, témavizsgálat – több érintettnél ugyanazon témára irányuló – és utóellenőrzés – egy korábban lefolytatott ellenőrzés felülvizsgálatára irányuló.

Az ellenőrzés módjai lehetnek pl. közös családlátogatás, esetmegbeszélés, esetkonferencia, ügyelet ellenőrzése, írásos dokumentum vizsgálata, igénybevevő és hozzátartozói vélemények megismerése, beszámoltatás szóban és írásban.

Ellenőrzést végezhető személyek köre:

* intézményvezető – általános, mindenre kiterjedően az intézmény egészének vonatkozásában,
* szakmai vezető – csak az általa irányított szervezeti egység vonatkozásában,
* egyéb belső az intézmény alkalmazásában álló személyek – csak és kizárólag az intézményvezető kijelölésével, melynek tartalmaznia kell az ellenőrzés területét és időtartamát.

Az ellenőrzések tapasztalatait az intézményvezető, szakmai vezetők folyamatosan áttekintik, melyek alapján a szükséges intézkedést megteszik, illetve kezdeményezik.

Az ellenőrzések tapasztalatairól, eredményéről és a megtett intézkedésekről az érintetteket, a vizsgált terület vezetőit, valamint a szakmai egység szintű értekezleten a dolgozókat az intézmény vezetője tájékoztatja.

Az ellenőrzés elvei

* az ellenőrzés legyen rendszeres és állandó, az ellenőrzést végző személyek tapasztalataikat beszéljék meg egymással és arról az intézmény vezetőjét tájékoztassák,
* az ellenőrzés legyen segítő szándékú, humánus, igaz, nyílt és őszinte,
* a hibák feltárása a szakmai munka fejlődését szolgálja,
* az ellenőrzés az intézmény belső rendjét, nyugalmát, a folyamatos munkavégzését – az elkerülhetetlen mértéken felül – ne zavarja,
* az ellenőrzésnél vizsgálni kell a munkakörre, feladatkörre meghatározott követelmények teljesítését, eredményességét, hatékonyságát, az alkalmazott módszerek hatékony alkalmazását stb.,
* az ellenőrzött dolgozó segítse az ellenőrzést végző személy munkáját,
* azokon a területeken, ahol jelentős hiányosságok kerültek feltárásra, ott több személy részvételével az ellenőrzést meg kell ismételni,
* az ellenőrzés tényét dokumentálni kell,
* a tapasztalatokat közösen beszélje meg az ellenőrzött és ellenőrző, eltérő vélemények esetén mindkét fél rögzítse írásba véleményét és jutassa el az intézmény vezetőjének.

**12.) Kapcsolattartás**

*Belső kapcsolattartás*

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a szervezeti egységek egymással szoros, mellérendeltségi kapcsolatban vannak. Együttműködésük alapelve, hogy a szervezeti egységek feladataik ellátása során egymást tájékoztatva, véleménynyilvánítással segítve és intézkedéseiket összehangolva kötelesek eljárni.

*Külső kapcsolattartás*

Az eredményesebb működés elősegítése érdekében az intézmény szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, gazdálkodó szervezetekkel köteles együttműködni, megállapodást kötni. Emellett együttműködhet olyan gazdálkodó szervezetekkel, amelyek mind anyagilag, mind erkölcsileg segíthetik a szakmai munka ellátását.

*Médiával*

A sajtót, rádiót, TV-t az intézmény vezetője tájékoztathatja, de csak a Polgármesteri Hivatal illetékes munkatársának engedélye alapján.

Az elektronikus és írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül.

*Nyilatkozattétel esetén* a következő előírások betartása kötelező:

* az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra illetve nyilatkozat adásra az intézményvezető vagy az általa esetenként meghatalmazott személy jogosult,
* a közölt adatok, információk szakszerűségért, pontosságáért, a tények objektív ismertetéséért a nyilatkozó személy felel, így az udvarias, konkrét és szabatos válaszok az elvárhatók,
* a nyilatkozat megtételekor minden esetben tekintettel kell lenni a hivatali titoktartásra vonatkozó rendelkezésekre, valamint az intézmény jó hírnevére és érdekeire,
* nem adható nyilatkozat olyan üggyel, ténnyel és körülménnyel kapcsolatban, amelynek idő előtti nyilvánosságra hozatala az intézmény tevékenységében zavart, az intézménynek erkölcsi, anyagi kárt okozna, illetve az igénybe vevő gondozási folyamatának kimenetelét károsan befolyásolná, továbbá olyan kérdésekről, amelyeknél a döntés nem a nyilatkozattevő személy hatáskörébe tartozik,
* a nyilatkozattevő köteles a vele készült felvételt, kész írott anyagot a közlés előtt áttanulmányozni, és amennyiben nem tartja elfogadhatónak, a közlését megtagadni,
* külföldi sajtószervek munkatársainak nyilatkozat, felvilágosítás minden esetben csak a felettes szerv engedélyével adható.

Az intézmény nevében, illetve az intézményre való hivatkozással intézményi források, adatok és egyéb szakmai tevékenységek eredményei, eseményei *közzétételére (publikálására)* a közalkalmazott csak az intézmény vezetőjének írásbeli engedélye alapján jogosult. Valamennyi publikáció egy példányát a közalkalmazott köteles az intézmény rendelkezésére bocsátani.

Az intézmény közalkalmazottja munkaidő alatt *konferencia-előadást, ismertetőt*, *médiaszereplést* csak az intézményvezető engedélye alapján vállalhat.

**13.) Telefonhasználat**

Az intézmény munkatársai számára a munkavégzés, a folyamatos elérhetőség megkönnyítése és a hatékony ügyintézés, valamint a gördülékeny együttműködés érdekében, flottás rendszerű előfizetéssel rendelkező mobil telefon használata biztosított. A telefonszámla a munkatársak esetében 2000 Ft-ig, az intézményvezető és a szakmai vezetők esetében 4000 Ft-ig terjedő része az intézmény költségvetését terheli.

**14.) Jogosultak érdekvédelme**

**14.1. Munkahelyi érdekegyeztetés**

A munkaügyi kapcsolatokat és a közalkalmazotti jogviszonyt érintő kérdésekben a Kjt., az Mt. és a hatályos önkormányzati rendeletek szerint kell eljárni az érdekképviseleti szervek bevonásával.

**14.2. Ellátottak érdekegyeztetése, érdekvédelme**

Az intézmény Házirendje tartalmazza az ellátottak érdekvédelmét. A családsegítői és esetmenedzseri feladat ellátása során tájékoztatni kell az ügyfeleket az intézmény ellátott jogi képviselőjének személyéről és elérhetőségéről (jól látható helyen ki kell függeszteni az erről szóló tájékoztatót az intézményben).

**14.3. Esélyegyenlőség**

A szakmai munka során az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény előírásait kell alkalmazni.

**15.) Adatvédelem, adatkezelés**

* Az intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőt megillető alkotmányos emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
* Az adatkezelés során kiemelt figyelmet kell fordítani a nyilvántartások szakmai adattartalmára. A nyilvántartások elkészítésénél irányadóak a vonatkozó szakmai jogszabályok rendelkezései.
* Adatszolgáltatás csak eseti, írásos megkeresés alapján szolgáltatható az Szt. 19. §-ában és a Gyvt. 21. fejezet „Adatkezelésre” vonatkozó szakaszaiban meghatározott szerveknek.
* Az intézmény a nyilvántartásban kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatja, arról adatokat szolgáltathatnak a fenntartó, az önállóan gazdálkodó szerv, a KSH, KENYSZI rendszer, valamint a Kormányhivatal felé.
* A személyes adatok kezelésének rendjét; az Adatvédelmi szabályzat, az iratkezelés részletes szabályait, az iratokba történő betekintés módját; az Iratkezelési szabályzat tartalmazza.
* A szociális ellátásra jogosultság, vagy az igénybevétel megszűnésétől számított öt év elteltével törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat a nyilvántartásból.

**Záró rendelkezések**

Az SZMSZ naprakész állapotban tartásáról az intézmény vezetője gondoskodik.

Jelen SZMSZ elfogadásakor a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 31/2017.(II.23.) számú határozatával elfogadott szabályozás hatályát veszti.

Jelen Szervezeti és Működési Szabályzat a fenntartó Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága által történő jóváhagyását követően, napjától lép hatályba.

A szabályzat a dolgozók előtt is kihirdetésre kerül.

Budapest, 2019.

………………………………….

**Papp Krisztina**

Egészségügyi, Szociális és Intézményvezető

Lakásügyi Bizottság

elnök

**39/2019.( III.27.) határozat melléklete**

**Beszámoló a 2018. évről**

A Civitan Club-Budapest Help Egyesület 2 intézményt tart fenn a II. kerületben. 8 fős lakóotthonunk a II. kerület Gazda u. 86. sz. alatt található, a II. kerület Görgényi út 16. sz. alatti Civitan Kertészetünk pedig 1997 óta foglalkoztat részmunkaidőben 24 értelmi fogyatékos fiatalt. Kertészetünkből két fő távozott, egyikük nem II. kerületi lakos volt, létszámunk ugyanakkor 1 fővel gyarapodott is.

Nappali ellátási feladatokat 2000 óta látunk el.

A nappali intézményben heti rendszerességgel fejlesztő foglalkozásokat tartunk:

- kézműves foglalkozást a finom motorikus mozgás szinten tarása és fejlesztése érdekében,

- művészetterápiás szakkört,

- főző tanfolyamot,

- alapszintű számítógépes foglalkozást.

A nappali ellátás keretében nyújtott foglalkozások hozzájárulnak mentális, manuális és verbális képességeik javításához. Meglepően sok ismeretet sajátítanak el, több ellátottunk is fellép különböző rendezvényeken.

Az ellátottak számára meleg ebédet szolgáltatunk, a Mobil Menü Magyarország Kft.-vel van szerződésünk.

A fogyatékos fiatalok ellátása mellett szolgáltatásunk révén munkahelyet teremtünk kertésznek, aki a szakmai felügyeletet látja el, gondozóknak, gyógypedagógusnak, szociálpedagógusnak.

Önkéntes segítőink jelentős szerepet töltenek be: kézműves foglalkozást vezetnek, segítik a lakóotthon működtetését, felügyeletet vállalnak és segítenek a virágeladásban.

Jelenleg három közhasznú munkavállalónak biztosítunk munkalehetőséget.

Egyesületünk a nappali ellátással és a fogyatékosok bentlakásos intézményének fenntartásával tevékeny részese a II. kerület Szociális Szolgáltatástervezési koncepciójának.

Rendelkezünk rehabilitációs akkreditációs tanúsítvánnyal (lajstromszám: 0314-00).

A fogyatékosok nappali ellátása révén Egyesületünk segítséget tud nyújtani a II. kerület ez irányú feladatainak ellátásában. Jelenleg 24 főt foglalkoztatunk, ebből 14 fő második kerületi lakos. Lakóotthonunk hiánypótló szerepet tölt be a kerületben, mivel egyedüliként látunk el ilyen feladatot.

Augusztus végén a közösségépítő programunk helyszíne az Őrség volt. A terület Magyarország egyik legérdekesebb térsége, mind településformáit, mind állat-és növényvilágát, mind gasztronómiai kínálatát tekintve. Az Őrségi Nemzeti Park területén számos különleges látnivalót tudunk bemutatni fiataljainknak.

A tábor fő célkitűzése olyan programok szervezése volt, amelyben fiataljaink részt tudnak venni és a közös élmény erősíti a közösséghez tartozás élményét. Ez rendkívül fontos számukra, mert biztonságot jelent nekik, ha valamilyen közösség támogatását tudják maguk mellett.

Működésünk során igen komoly nehézségekkel szembesülünk, ezek elsősorban anyagi jellegű gondok.

Működési költségeink igen magasak. Nehezen tudjuk megtartani a szakmailag kvalifikált munkavállalóinkat, mert nem tudunk számukra versenyképes bérszintet biztosítani. Az állami normatív támogatás és az ellátottak által fizetett térítési díjak nem fedezik az éves működésünket. A nálunk gondozott fiatalok családjainak szociális helyzete meglehetősen nehéz, sokat anyagi problémákkal küzd.

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzata eddig 19 alkalommal járult hozzá kiadásaink fedezéséhez. Jelentős összeggel járult hozzá kommunikációs és adminisztrációs kiadásaink kiegyenlítéséhez, járműfenntartási, számítástechnikai és ingatlanüzemeltetési költségeink fedezéséhez.

A kertészetben végzett munkájuk fiataljaink számára nagyon fontos tartalmat hordoznak, nevezetesen azt, hogy képesek – bizonyos irányítás mellett – önállóan dolgozni, munkájuk eredményét megtapasztalják, és ezáltal önértékelésük, önbizalmuk nagymértékben nő. Tevékenységünk hozzájárul ahhoz, hogy foglalkoztatottjaink ne érezzék magukat kirekesztve. A kertészet környéken lakók egyre jobban elfogadják a „másságot” és egyre több helyen (iskolák, önkormányzatok, társasházak) tudunk szolgáltatásinkkal megjelenni. Kizárólag non-profit alapon működünk, bevételeinket visszaforgatjuk, és fiataljaink életminőségét javítjuk. A munkalehetőség egyben kereseti lehetőséget is jelent, Egyesületünk védett munkahely biztosításával hathatós segítséget nyújt gondozottjaink családjának is. Ha ezek a fiatalok nem találnak értelmes elfoglaltságot, bizonyítottan visszafejlődnek mind szellemileg, mind pszichés értelemben. A kertészet ideális munkahely a fiataloknak, mert egy napra sem szaladnak el családjuktól, megszokott környezetükben laknak és naponta be tudnak járni dolgozni. A családi környezet és az értelmes munkavégzés olyan változást jelent életvitelükben, ami elősegíti a társadalomba való beilleszkedésüket.

A lakóotthonban arra ösztönözzük az ellátottakat, hogy törekedjenek minél önállóbban ellátni magukat és ezzel elősegítjük beilleszkedésüket a mindennapi életbe. Emellett két lakóotthoni ellátottunk munkabére preventív funkciót lát el, ha nem lakhatnának a lakóotthonban, akkor a hajléktalan ellátásban lehetne csak biztosítani ellátásukat.

Júniusban 1 fő kiköltözött, novemberben viszont két nappali ellátott beköltözött a lakóotthonba. A ki-és beköltések plusz költségekkel jártak, mert átalakításokat kellett végrehajtanunk.

Intézményeink működtetéséhez elengedhetetlen a mikrobusz használata. Múlt év szeptemberében lecseréltük mikrobuszunkat, a buszt lizingeljük, a bérleti díj kifizetését az önkormányzati támogatás tette lehetővé. A busszal szállítjuk a lakóotthoni ellátottakat a kertészetbe és ezzel járunk kerti munkák helyszínére is.

A Civitan Club Budapest – Help Egyesület intézményeiben ellátott kerületi lakos 15 fő.

1. **A kerületi ellátottak jellemzői**
   1. korcsoport, családi állapot szerinti megosztás

20-30 év közötti 2 fő

30-40 év közötti 8 fő

40-50 év közötti 3 fő

50 év feletti 2 fő

családi állapot

10 fő nőtlen

5 fő hajadon

* 1. iskolai végzettség

5 fő szakmunkás (speciális iskola)

10 fő kisegítő iskola

* 1. jövedelmi, munkaerő-piaci helyzet

nyugdíj jellegű ellátásban részesült 10 fő,

saját jogú családi pótlékot kapott 3 fő,

árvasági ellátást kapott 2 fő

Civitan kertészetben

Négy órás munkaviszonyban foglalkoztatott 2 fő

öt órás munkaviszonyban foglalkoztatott 12 fő.

hat órás munkaviszonyban foglalkoztatott 1 fő

II**. A nyújtott ellátások, szolgáltatások**

2.1 A bekerülés oka valamennyi esetben értelmi fogyatékosság

Súlyos értelmi fogyatékos 10 fő

Enyhe fokban értelmi fogyatékos 5 fő

2.2 a nyújtott szolgáltatások köre, rendszeressége

Napi szinten: nappali ellátás, lakóotthoni ellátás, ebéd, szállítás

Heti egy alkalommal: kézműves foglalkozás, főzőtanfolyam, asztali tenisz, naponta művészet-terápia, személyi fejlesztés.

2.3 Gondozási eredmények: Elsősorban célunk a szinten tartás, állapotromlás nem volt.

2.4 Ellátásból második kerületi ellátottból egy fő került ki, és egy fő került be.

2.5 Esetleges után követés a kikerült ellátottunk jelenleg is dolgozik.

III. **Az intézmény (szolgáltatás) tárgyi-személyi feltételei**

A Civitan kertészet üvegházának állapota jelentős mértékben romlott, felújítást igényel.

A növényház felújítása folyamatos.

Szociális épületek karbantartása folyamatos. Az öltözőben a szekrényeket jövő évben szeretnénk lecserélni. Az ellátotti létszám növeléséhez további beruházás lenne szükséges.

A minőségi ellátás színvonalát jelentős mértékben emelni fogja, a szomszéd utcában kiépített csatornahálózatra csatlakozás folyamatban van.

**IV. Pénzügyi beszámoló a nyújtott költségvetési támogatásról**

A Civitan Club Budapest-Help Egyesület 7 millió forint támogatást kapott 2018-ben a II. kerületi Önkormányzattól, az első és második pénzügyi részelszámolásban 3,5-3,5 millió forinttal, összesen 7 millió forinttal számoltunk el.

Az éves támogatás százalékos megosztása:

Szolgáltatás-vásárlás 66,58

Készletbeszerzés 1,42

Oktatás 32

Összesen: 100 %

V. **A tárgyévi szakmai-pénzügyi ellenőrzések összegzése**

2018-ban a Magyar Államkincstár négy pénzügyi ellenőrzést tartott. A pénzügyi ellenőrzések során a javunkra 163 000 Ft-ot állapított meg. A szakmai ellenőrzés nem tárt fel hiányosságot.

VI**. Panaszok száma, kivizsgálás**

Intézményeinkhez panasz nem érkezett.

Nagy Tiborné elnök

**41/2019.( III.27.) határozat melléklete**

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT**

**Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság**

**P Á L Y Á Z A T I F E L H Í V Á S A**

**A pályázat kiírója:**

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság (továbbiakban: Bizottság) nyilvános pályázatot hirdet a kezelésében lévő  
**7 *millió Ft-os*** pénzkeret elosztására.

**A pályázat célja:**

A Budapest Főváros II. kerületében élő lakosok számára biztosított szociális és gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátásokhoz kapcsolódó programok támogatása. Támogatás nyújtható: prevenciós programokhoz, alacsony-küszöbű ellátásokhoz, a hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő személyek szabadidős tevékenységéhez, foglalkoztatásához, közösségteremtő programokhoz, az aktív időskort, a generációk közötti kapcsolatokat erősítő, esélyegyenlőségi programokhoz, valamint önkéntes tevékenységet támogató programokhoz.

**A pályázat benyújtására jogosult:**

A pályázat címzettjei lehetnek:

költségvetési szervek, egyházak és a vallási tevékenységet végző szervezetek, civil szervezetek, akik részt vállalnak Budapest Főváros II. kerületében a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatok ellátásában.

**Pályázati időszak:**

Pályázni kizárólag 2019. január 1. – 2019. december 31. közötti időszakban megvalósuló (vagy már megvalósult) programmal/programokkal lehet.

**A pályázattal kapcsolatos tartalmi követelmények:**

A pályázati fedlap és adatlap kitöltése.

Egy pályázó 1 db pályázatot nyújthat be. (Több programhoz kért támogatás esetében is 1 adatlapot kell kitölteni!)

A kötelező pályázati mellékletek csatolása:

**Civil és egyházi szervezetek esetén:**

a) bírósági bejegyzés, működési engedély, alapító okirat vagy a lelkiismereti és vallásszabadság jogáról, valamint az egyházak, vallásfelekezetek és vallási közösségek jogállásáról szóló 2011. évi CCVI. törvény 16-18.§-aiban szabályozott igazolás 30 napnál nem régebbi eredeti vagy hitelesített másolata (a dokumentum online letölthető verziója is megfelelő);

b) a nyilatkozattételre jogosult személy aláírási címpéldányának eredeti vagy hitelesített másolata;

c) amennyiben a pályázat megvalósításában pénzügyi lebonyolító szervezet működik közre, akkor a pénzügyi lebonyolító szervezet és a pályázó között létrejött együttműködési megállapodás eredeti vagy hitelesített másolata.

**A következő nyilatkozatokat:**

1. a pályázó hozzájárulása ahhoz, hogy a Bizottsághoz eredetben benyújtott dokumentumokat a pályázat elbírálása során más Bizottság is felhasználhassa. (Kitöltendő azon pályázó esetén, mely több bizottsághoz is nyújtott be pályázatot)
2. a pályázó nyilatkozata, hogy lejárt esedékességű, meg nem fizetett köztartozással nem rendelkezik
3. közhasznú szervezet esetén a pályázó nyilatkozata, hogy a tárgyévet megelőző évről készített beszámoló alapján a közhasznúsági jelentés bírósági letétbe helyezésre került
4. a pályázó nyilatkozataa közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény **(**Knyt.) 6.§ (1) bekezdés szerinti összeférhetetlenség és érintettség fennállásáról, vagy hiányáról,

e) a pályázó közzétételi kérelme a Knyt. 8.§ (1) bekezdés szerinti érintettségről.

**Formai követelmények:**

A pályázatot az erre a célra rendszeresített **pályázati adatlapon** egy példányban a mellékletekkel együtt kellbenyújtani.

Az adatlapok letölthetőek a nyomtatványokkal és a hozzá kapcsolódó kitöltési útmutatóval együtt a [www.masodikkerulet.hu](http://www.masodikkerulet.hu) honlapról.

**Pályázat finanszírozása:**

A támogatás kizárólag a megpályázott program(ok)hoz kapcsolódó, dologi jellegű – bérre nem fordítható - kiadások fedezetére szolgál, **a pályázó szervezet működési kiadásaihoz nem használható fel.**

Több program esetén minden programhoz önálló költségvetést és az elszámolásnál külön-külön részletezett beszámolót kell benyújtani. Egy pályázat legfeljebb **2 programot, rendezvényt, tevékenységet** tartalmazhat.

A pályázónak nyilatkoznia kell a II. Kerületi Önkormányzat által kiírt más pályázaton való részvételéről és a megpályázott összegről.

A költségvetést ***ezer forintokban számolva*** kell elkészíteni.

**A pályázaton vissza nem térítendő támogatás igényelhető. A támogatás mértéke maximálisan 90 %. (Az önrésszel nem kell elszámolni.) A pályázat beadásánál meg kell jelölni az önrész forrását (saját, egyéb pályázat, stb.)**

A megítélt támogatási összeg folyósítása az önkormányzati fenntartású intézmények esetén előirányzat módosítással, a civil és egyházi pályázóknál a „támogatási szerződés” megkötését követően, a pályázó által megadott bankszámlaszámra, átutalással történik. A szerződés megkötését megelőzően megvalósult pályázati program esetében a támogatás utófinanszírozású, a támogatás folyósítását követően megvalósuló pályázati program esetében a támogatás előfinanszírozású.

**Pályázatot az alábbi programokra lehet benyújtani** (regisztrációs számok):

1.- gyermek és ifjúságvédelemmel kapcsolatos tevékenységek,

2. - drogprevenciós programok,

3 – alacsony-küszöbű ellátások,

4 - családsegítésre irányuló szakmai programok,

5 - álláskeresők foglalkoztatására irányuló tevékenységek,

6 - szociális rehabilitációval foglalkozó programok,

7 - fogyatékkal élők foglalkoztatásával kapcsolatos tevékenységek,

8 - hajléktalanok ellátására irányuló tevékenységek,

9 – közösség-fejlesztési programok,

10 - az aktív időskort támogató programok,

11 - a generációk közötti kapcsolatot erősítő programok,

12 – esélyegyenlőségi programokhoz

13. - önkéntes tevékenységet támogató programok.

**A pályázatok benyújtásának módja, helye és határideje:**

A pályázat benyújtásának határideje ***2019. április 29.***

A pályázat benyújtható személyesen a Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Intézményirányítási Osztályán (1024 Budapest, Margit krt. 15-17. 2. em., 20-as kapucsengő) vagy postai úton.

**A határidő módosítására nincs lehetőség.** A határidő után postára adott, valamint a fenti kiírás szerint **tartalmilag hiányos** pályázatokat a Bizottság érvénytelennek tekinti.

**Jogorvoslat:** a döntés ellen jogorvoslatra nincs lehetőség.

**A pályázat elbírálásának főbb szempontjai:**

- a pályázati program szakmai megalapozottsága, tematikus kidolgozása,

- a kerületben élő hátrányos helyzetű, fogyatékkal élők, idősek, gyermekek célcsoportjának bevonása a programba,

- a pályázati programba bevont lakossági kör bemutatása, a második kerületi gyermekek illetve felnőttek száma, köre,

**- a program hagyományőrző vagy hagyományteremtő szerepének kifejtése,**

- a pályázati program kapcsolódása a kerület Szociális Szolgáltatástervezési Koncepciójához ([www.masodikkerulet.hu](http://www.masodikkerulet.hu) – Hirdetőtábla, szabályzatok, koncepciók menü),

- a költségvetés megalapozottsága, áttekinthetősége.

**A pályázat elbírálása:**

A pártatlanság, az esélyegyenlőség és a szakmai követelmények figyelembevétele mellett a pályázatok elbírálását a Bizottság végzi.

A pályázatok eredményéről a döntést követő 5 munkanapon belül minden pályázó elektronikus úton értesítést kap. Az e-mail-en kiküldött értesítés megérkezéséről visszaigazolást kérünk a pályázótól!

A pályázatok elutasítása esetén a döntést a Bizottság nem indokolja.

A támogatás felhasználásáról a támogatási szerződésben foglalt szabályok szerinti, a szervezet nevére kiállított és a támogatott feladat megvalósításához kapcsolódó beszerzésekről szóló hitelesített számlamásolatokat mellékelve, valamint a program megvalósításáról szóló rövid szöveges, fényképes beszámolót **a pályázat megvalósítását követő 30 napon belül, több pályázati elem esetén a legutolsó programelem megvalósítását követő 30 napon belül, de legkésőbb 2020. január 15. napjáig** a Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Intézményirányítási Osztályához (1024 Budapest, Margit krt.15-17.) kell eljuttatni.

A támogatási összeg pályázati kiírástól eltérő felhasználása vagy a feladat végrehajtásának meghiúsulása esetén a pályázó a támogatási összeg visszafizetésére köteles.

Nem kaphat támogatást az a szervezet, amely a benyújtott pályázatában valótlan, vagy megtévesztő adatot szolgáltatott, az előző évben kapott támogatással nem, vagy nem megfelelően számolt el és azt vissza nem fizette, valamint a támogatást kérő tekintetében a közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény szerinti összeférhetetlenség áll fenn.

A támogatás felhasználását, a program megvalósítását az Intézményirányítási Osztály ellenőrizheti.

**A pályázat elbírálásának időpontja: 2019. év május hónap.**

**A nyomtatványok a pályázati adatlapokkal és a hozzájuk kapcsolódó kitöltési útmutatóval együtt beszerezhető az Intézményirányítási Osztályon, illetve letölthető az önkormányzat honlapjáról:** [**www.masodikkerulet.hu**](http://www.masodikkerulet.hu) **(Hirdetőtábla/ Pályázatok)**

**A pályázattal kapcsolatban felvilágosítást ad:**

Németh Ágnes

Intézményirányítási Osztály

1024 Budapest, Margit krt. 15-17.

Tel: 346-5715

e-mail: [nemeth.agnes@masodikkerulet.hu](mailto:nemeth.agnes@masodikkerulet.hu)

*2. melléklet*

**PÁLYÁZATI FEDLAP**

**I.) Pályázó szervezet megnevezése, képviselője:**

…………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………….

Székhelye címe: ……………………………………………..……………………………

Levelezési címe (ha fentivel egyező, akkor „ua.”): ………………………………………

…………………………………………………………………………………………….

Nyilvántartásba vétel száma:………………………………………………

Telefon, fax, e-mail elérhetősége (amelyikkel rendelkezik):

………………………………………………….

**II.) Mely Bizottságtól igényel(t) még támogatást:**

…………………………………………………………………………………………….

**III.) Mely keret terhére igényli a támogatást:**

…………………………………………………………………………………………….

**IV.) Mely programjának megvalósítására:**

…………………………………………………………………………………………….

**V.) Pontosan milyen összegű támogatást igényel:**

…………………………………………………………………………………………….

**Hozzájárulok ahhoz, hogy az alább felsorolt, a ………………………….. Bizottsághoz eredetben benyújtott dokumentumokat a pályázat elbírálása során más Bizottság is felhasználhassa. (Kitöltendő azon pályázó esetén, mely több bizottsághoz is nyújtott be pályázatot)**

a) bírósági bejegyzés, működési engedély, alapító okirat vagy a lelkiismereti és vallásszabadság jogáról, valamint az egyházak, vallásfelekezetek és vallási közösségek jogállásáról szóló 2011. évi CCVI. törvény 16-18.§-aiban szabályozott igazolás 30 napnál nem régebbi eredeti vagy hitelesített másolata (a dokumentum online letölthető verziója is megfelelő);

b) a nyilatkozattételre jogosult személy aláírási címpéldányának eredeti vagy hitelesített másolata;

c) amennyiben a pályázat megvalósításában pénzügyi lebonyolító szervezet működik közre, akkor a pénzügyi lebonyolító szervezet és a pályázó között létrejött együttműködési megállapodás eredeti vagy hitelesített másolata.

Budapest, 2019. ……………….

…………………………………

a szervezet képviselőjének aláírása

P.H.

**P Á L Y Á Z A T I A D A T L A P**

**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT**

**Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság**

**2019. évre kiírt Szociálpolitikai Keret**

**pályázatához**

**1.) Pályázati program megnevezése, regisztrációs száma:**

.................................................................................................................................……...........

**2.) Pályázó adatai**

Név:.............................................................................................................................…….......

Székhelye....................................................................................................................……..........

Levelezési címe…………………………………………………………………………………

Bírósági nyilvántartásba vétel száma……………………………………………..

Adószám:............................................................................…...............

Számlavezető bank megnevezése:…………………………………

Bankszámlaszáma:...............................….................................................................................

Képviseletre jogosult személy neve:……………………………………..

Képviselő elérhetősége (telefon, e-mail)……………………………………..

A pályázati megbízott, a pályázat végrehajtásáért felelős személy (kapcsolattartó) adatai:

Név:..........................................................................................................…......…....................

Cím:.......................................................................................................................…................

Telefon:……………………………………..

E-mail:…………………………………………….

**3.) A pályázat szakmai kifejtése**

Pályázat megvalósításának kezdő és befejező időpontja/időpontjai…………………………

A pályázat részletes leírását, célját, a várható hatásokat és eredményeket a " Pályázati adatlap " mellékleteként maximum 5 oldal terjedelemben mellékelni kell!

**4.) A program, rendezvény részletes költségvetése, tartalma**

A részletes költségvetést a " Pályázati adatlap " mellékleteként maximum 2 oldal terjedelemben mellékelni kell!

A költségvetést ezer forintokban számolva kell elkészíteni.

A megvalósításhoz szükséges teljes összköltség: …………………………………...

A megpályázott összeg: ………………………………..

A saját forrásból rendelkezésre álló összeg: ...........................................................

Más forrásból biztosított összeg: .................................................................................................

Az igényelt támogatáson felüli rész forrásának megjelölése:

(pl. más pályázat, tagdíj, egyéb anyagi vagy természetbeni hozzájárulás, önkéntes munka, stb.):

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Hány fő vesz részt a programban………………………………………………………

Hány második kerületi lakos vesz részt a programban………………………………

Pályázó a II. Kerületi Önkormányzat által kiírt más pályázaton is részt vesz?

IGEN NEM

Ha igen, melyik pályázaton, milyen programmal és támogatási igénnyel?

…………………………………………………………………………………………

…..……………………………………………………………………………………

**5**) **A pénzfelhasználás szakmai és pénzügyi ellenőrzésének helyszíne:**

……………………………………………………………………………………………….

Kijelentem, hogy hozzájárulok ahhoz, hogy pályázatom adatait támogatás esetén nyilvánosságra hozzák.

Tudomásul veszem, ha pályázatomat határidő után, vagy hiányosan, illetve valótlan adatokkal adom be, pályázatomat nem bírálják el.

Budapest, 2019. .....................................

…………………………………. ………………………………..

amennyiben van, kötelezettségvállaló pályázó képviselőjének aláírása

aláírása

Kötelező mellékletek:

1. pályázat részletes szakmai leírása

2. részletes költségvetés

3. mellékletek (pályázó cégbírósági bejegyzése/ működési engedélye/ alapító okirata/, igazolása)

4. nyilatkozatok csatolása (egyházi és civil szervezetek)

1. 369/2013.(X.24.) Korm. rendelet 36.§ [↑](#footnote-ref-1)
2. Forrás: Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Szociális Szolgáltatástervezési Koncepciójának felülvizsgálata 2017. év [↑](#footnote-ref-2)