LETENYE

LETENYE VÁROS POLGÁRMESTERÉTŐL

8868 Letenye, Kossuth L. u. 10. Pf. 60. T/F.: 93/544-970

5. napirendi pont

ELŐTERJESZTÉS

Letenye Város Önkormányzat Képviselő-testülete
2026. október 22-i ülésére

Tárgy:	**Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai programjának felülvizsgálata**
Előterjesztő:	Vida László polgármester
Készítő:	Mozsolics Klára intézményvezető Gál Zsuzsanna önkormányzati és hatósági osztályvezető
Tárgyalja:	-
Egyeztetve:	-
Költségvetési szempontból ellenőrizte:	-
Tartalmi, formai szempontból ellenőrizte:	Kanizsai Mónika aljegyző
Törvényességi szempontból ellenőrizte:	Dr. Hámori Nóra jegyző
Minősített többségű szavazást igényel:	Nem.

Melléklet:
Szakmai program tervezete

Tisztelt Képviselő-testület!

A családsegítéssel és a gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos feladatokat városunkban integráltan a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ látja el. Az intézmény 2016. január 1. napjától Letenye Város Önkormányzata fenntartásában működik.

Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete az intézmény 2018. szeptember 1. napjától hatályos szakmai programját és annak mellékleteit a 157/2018. (X. 31.) számú határozatával fogadta el.

Az elmúlt időszakban az intézmény működésében, ellátott feladataiban bekövetkezett változásoknak az intézményi alapdokumentumokban való megjelenítése szükségessé tette az intézmény szakmai programjának teljeskörű felülvizsgálatát. A felülvizsgálatot indokolta továbbá a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ legutolsó, 2024. évben történt átfogó hatósági vizsgálata során a szakmai programmal kapcsolatban megfogalmazott észrevételeknek, javaslatoknak a dokumentumba történő beépítése is.

A jogszabályi előírások, a módszertani ajánlások és a szakmai előírások figyelembevételével az intézmény áttekintette szakmai programját, annak mellékleteit és a szükséges módosításokat elvégezte. A változások a szakmai programot jelentős mértékben érintették, ezért új szakmai program elfogadására kerül javaslattétel az előterjesztés melléklete szerinti tartalommal.

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának tervezete tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-ában, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. §-ában előírt tartalmi elemeket és mellékleteket.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdésének c) pontja, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdésének d) pontja alapján az intézmény szakmai programját az intézmény fenntartója jogosult jóváhagyni.

A fentiekben leírtak alapján kérem az előterjesztés megtárgyalását és a határozati javaslat elfogadását.

Határozati javaslat:

Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdésének c) pontjában, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdésének d) pontjában meghatározott hatáskörében eljárva a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ új szakmai programját a határozat melléklete szerinti tartalommal 2026. november 1-jei hatályba lépéssel jóváhagyja.

Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy a szakmai program jóváhagyásáról a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjét tájékoztassa.

Határidő: a szakmai program jóváhagyásáról történő tájékoztatásra azonnal
szakmai programban foglaltak végrehajtása folyamatos
Felelős: Vida László polgármester

Operatív végrehajtásért felelős:
Mozsolics Klára intézményvezető (szakmai program végrehajtása)
Gál Zsuzsanna önkormányzati és hatósági osztályvezető
(tájékoztatás megküldése)

Letenye, 2026. október 14.

LETENYE VÁROS POLGÁRMESTERE

Vida László
polgármester

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ

Szakmai programja

2026.

A szolgáltató intézmény neve: Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ
Székhelye: 8868 Letenye, Szabadság tér 7.

TARTALOM

TARTALOM	2.
1.A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA	4.
1.1 Általános adatok	4.
1.2 Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport jellemzői	4.
1.3 Az intézmény célja, feladata, alapelvei	7.
1.3.1 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása	11.
1.3.2 Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	13.
1.4 A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	15.
1.4.1 A feladatellátás szakmai tartalma	15.
1.4.2 A Feladatellátás módja	19.
1.4.3 Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgálatások formái, köre, rendszeressége	20.
1.5 Az ellátás igénybevételének módja	21.
1.6 A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	21.
1.7 A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	22.
1.7.1 A szolgáltatást igénybe vevők jogai	22.
1.7.2 A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei	23.
1.8 A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	23.
2. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA	**24.**
2.1 Általános adatok	24.
2.2 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői	24.
2.3 A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei	26.
2.3.1 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	26.
2.3.2 Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	31.
2.4 A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	32.
2.4.1 A feladatellátás szakmai tartalma	32.
2.4.2 A feladatellátás módja	34.
2.4.3 Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgálatások formái, köre, rendszeressége	35.
2.5 Az ellátás igénybevételének és az ellátottakkal való kapcsolattartás módja	35.
2.6 A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	36.

2.7 Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok 36.
2.7.1 A szolgáltatást igénybe vevők jogai 36.
2.7.2 A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei 37.

2.8 A személyes gondoskodást nyújtók szakmai felkészültsége, módja, formája 37.

3. Záró rendelkezések 38.

1. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja

1.1 Általános adatok

Az intézmény neve:	Letenyei Család -és Gyermekjóléti Központ
Az intézmény fenntartója:	Letenye Város Önkormányzata (8868 Letenye, Kossuth Lajos utca 10.)
Az intézmény székhelye:	8868 Letenye, Szabadság tér 7.
Ágazati azonosító:	889900
Az intézmény adószáma:	15833545-1-20
Szervezeti egység:	Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
A biztosított szociális szolgáltatások:	Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások
Ellátási terület:	Letenye, Zajk, Kistolmács, Murarátka
A szolgáltatás megkezdésének időpontja:	2016.január 01.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egységeként működik. A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal működik az intézményben.

1.2 Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport jellemzői

A Család- és Gyermekjóléti szolgálat ellátási területe a Letenyei Közös Önkormányzati Hivatal illetékességi területe **(Letenye, Zajk, Kistolmács, Murarátka)**.

Letenye a Nyugat-Dunántúli régióban Zala megye dél-nyugati részén, Nagykanizsától 22 km-re, a 7-es főút mellett fekszik, Horvátország felé forgalmas határátkelőhely, a letenyei járás járásközpontja. A város lakosságszáma 4000 fő alatt van.

A település déli része a Mura folyó sík ártéri alföldjén terül el, míg északi határait hangulatos, lankás szőlőhegyek (például az Öreg-hegy, Béci-hegy, Julián-hegy) és vadban gazdag erdők övezik.

Letenye város szociális helyzete szorosan összefügg a település határ menti elhelyezkedésével, járási központi szerepével és a lokális demográfiai folyamatokkal. Bár a fejlett Nyugat-Dunántúli régió része, szociális szempontból Zala megye egyik leginkább felzárkózásra szoruló városa, ahol a sikeres és jómódú társadalmi rétegek mellett jelentős a strukturális hátrányokkal küzdők aránya. A lakosságszám évtizedek óta csökkenő tendenciát mutat. A magasabban képzett, diplomás fiatalok a helyi karrierlehetőségek hiányában nagyrészt elhagyják a várost. Az elvándorlás és az alacsony születésszám miatt Letenyén folyamatosan nő az idősek aránya az aktív korúakhoz képest. Ez fokozott igényt teremt az idősgondozásra, a házi segítségnyújtásra, szociális alapszolgáltatásokra-családsegítés, és az egészségügyi alapellátásra. A gazdaságilag aktív, mobilis réteg nagyrészt Nagykanizsára ingázik, vagy a határ közelségét kihasználva Ausztriában, Németországban és Szlovéniában vállal munkát.

Letenye egyik legkomolyabb, szociális kihívása a helyi roma lakosság integrációja. A roma közösség körében az országos átlaghoz hasonlóan magasabb a munkanélküliség, alacsonyabb az iskolázottság és rosszabbak a lakhatási körülmények.

A városban két szegregátum található, mindkettőben nagy számban élnek a szolgáltatásainkat igénybe vevő kliensek. Az utóbbi években nagyon sok családnak jelentették az alacsony összegből megvásárolt, esetenként albérletként, szívességből használt, rossz állapotú lakóingatlanok az utolsó lehetőséget a lakhatási helyzet megoldására. Ezen lakóingatlanokra jellemző a lakótér kis mérete, az alapvető helyiségek (WC, fürdőszoba, esetleg konyha) hiánya.

A városban a kötelezően biztosított szociális és egészségügyi alapszolgáltatások érhetők el.

Zajk

Letenyétől 7 km-re, északra található zsákfalu, melyet erdők és fenyvesek ölelnek körbe. Területe 12,39 km2. Szociális és gazdasági helyzetét alapvetően meghatározza aprófalvas jellege, elöregedő korösszetétele, valamint a közeli járásközpont, Letenye gazdasági vonzáskörzete. A faluban a helyi munkalehetőségek száma minimális, helyben közfoglalkoztatás keretében dolgoznak az itt élők. A gazdaságilag aktív lakosság többsége ingázik a közeli Letenyére vagy Nagykanizsára, ahol ipari, kereskedelmi és szolgáltató szektorokban helyezkednek el. A falu lakossága alig éri el a 200 főt. A korösszetételre a folyamatos elöregedés a jellemző. A korosodó lakosság miatt kiemelt szerep jut a házi segítségnyújtásnak, falugondnoki szolgálatnak, a szociális étkeztetésnek és a családsegítésnek. A településen jelen van a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, jelenlét pontot működtet.

Kistolmács

Kistolmács Letenyétől 7 km-re található, egy csendes, erdőkkel körülvett aprófalu, Területe 12,2 km2, a falu lakossága bőven 200 fő alatt van.

Gazdaságának legfontosabb pillére a belföldi és határon átnyúló idegenforgalom, amely a Kistolmácsi-víztározóra (Jóléti tó) és a Csömödéri Állami Erdei Vasútra épül. Mivel helyben korlátozott a munkalehetőségek száma, a falu aktív lakosságának többsége ingázó életmódot folytat. A faluban a helyi munkalehetőségek száma minimális, helyben közfoglalkoztatás keretében dolgoznak az itt élők. A helyiek elsősorban a közeli járásközpontra Letenyére, valamint, a nagyobb ipari és szolgáltató központnak számító Nagykanizsára járnak dolgozni. Szociális helyzetét elsősorban az aprófalvakra jellemző demográfiai elöregedés, a korlátozott helyi intézményrendszer jellemzi. A kis közösség és az önkormányzat odafigyel az idősekre és rászorulókra, de a tartós boldoguláshoz és a szolgáltatások eléréséhez elengedhetetlen Letenye központtal való szoros kapcsolat. A korosodó lakosság miatt kiemelt szerep jut a házi segítségnyújtásnak, falugondnoki szolgálatnak, a szociális étkeztetésnek és a családsegítésnek. A településen jelen van a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, jelenlét pontot működtet.

Murarátka

Letenyétől nyugatra található, sűrű lomberdő és a zalai dombság lankái veszik körül. Területe 12,04 km2, lakossága alig haladja meg a 200 főt. Sok más aprófaluhoz hasonlóan Murarátkát is sújtja az elvándorlás és az elöregedés. A fiatalok a jobb munkalehetőségek miatt elvándorolnak. A faluban a helyi munkalehetőségek száma minimális, helyben közfoglalkoztatás keretében dolgoznak az itt élők. A korosodó lakosság miatt kiemelt szerep jut a házi segítségnyújtásnak, falugondnoki szolgálatnak, a szociális étkeztetésnek és a családsegítésnek. A faluban aktív roma nemzetiségi önkormányzat működik.

Az ellátandó célcsoport jellemzői

A szolgáltatást igénybevevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Bűnelkövetés, valamint áldozattá válás is előfordul. Városunkban megfigyelhető a családmodell változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. Jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától reméli, még nagyobb szegénységbe taszítva ezzel magukat és gyermekeiket.

Az ellátottak köre a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, veszélyeztetett gyermekek, családok, nevelésből kikerült, devianciákkal küzdő gyermekek, fiatalok és szülők, időskorúak, nyugdíjasok, fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek.

A szolgáltatást nem és életkor tekintetében nagyobb arányban veszik igénybe a nők, mint a férfiak. Elenyésző azon kiskorúak száma, akik önként, szülő nélkül keresik fel szolgálatunkat és kérnek segítséget. A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek. Családi állapot szerint legtöbben párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális-lelki problémák előtérbe kerülése. Iskolai végzettségüket tekintve legmagasabb arányba az alacsony iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást. A településen szociális problémákat főképp a munkanélküliség okoz, illetőleg a szenvedélybetegségek gyakori előfordulása.

Felnőtt munkaképes korú kliensek: Az ellátottak nagy része közfoglalkoztatás keretében dolgozik, illetve alkalmi munkából és a gyermekek után járó támogatásokból tartja fenn magát. A szociálisan hátrányos helyzetű családok esetében szinte általános sajátosság az alacsony iskolázottság, ami munkaerő-piaci lehetőségüket beszűkíti, ezért az alkalmi munkavállalás vált jellemzővé. A gazdaságban elfoglalt hátrányos helyzetükből következik a közüzemi tartozások felhalmozása, ami gyakran a lakhatási biztonságukat kockáztatja.

Egyedül élő idős emberek: Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya.

Gyermekek és gyermekes családok: A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjaiban, nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, ami a munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. A gondozott családok egy részénél általában az egyik szülő közfoglalkoztatásban foglalkoztatott. Ezen családok gyakran küzdenek megélhetési problémákkal, hisz anyagi helyzetük romló tendenciát mutat, így nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása. A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési

tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

Jellemző veszélyeztető tényezők korosztályonként: A gyermekek körében tapasztalható elhanyagoltság leginkább anyagi okokra és a szülő nemtörődömségére vezethető vissza. Az óvodás korúak közül is egyre több a nehéz körülmények között élő gyermek, melynek fő oka a növekedő szegénység, munkanélküliség, életvezetési hibák, nem egyszer az alkoholizálás. Az általános iskolákban az előzőekhez hasonlóan szintén vezető probléma az anyagi veszélyeztetettség, azonban ezen korosztálynál már fokozottabban jelentkeznek az igazolatlan hiányzások, a tanulmányi eredmény hanyatlása, bukás, a szülő-iskola együttműködésének hiánya. Felső tagozatban egyre több a magatartási probléma, fokozódik a szülői elhanyagolás, a gyermekek körében egyre jellemzőbb az agresszivitás. Ebben a korban erős a veszélye a drogok alkalmankénti kipróbálásának, melyet nagyobb testvér vagy barát kínál. A fiatalok körében egyre több problémát okoz az emelkedő alkohol-, cigaretta- és drogfogyasztás. Megdöbbentő, hogy milyen korán rabjaivá válnak ezeknek a szereknek a fiatalok, a cigarettát nagyon sok családban egyáltalán nem tiltják a szülők gyermekeiktől. A tanköteles korú gyermekek körében növekszik az igazolatlan hiányzás, a magatartási problémás gyermekek száma, emelkedik a rendőrségi ügyek száma: csavargás, lopás, rongálás, garázdaság. A prevenciós, megfelelő színvonalú programok, kulturált szórakozás lehetővé tétele talán jó irányba alakítaná érdeklődésüket és ezzel együtt személyiségüket is.

Fentieken túl kiemelt célcsoportként jelennek meg intézményünkben:

-a krízishelyzetben lévő várandós anyák, kiskorú várandós anyák,

-veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba,

-a krízishelyzetbe került személyek és családok,

-bántalmazottak (elsősorban gyermekek és nők),

-a fogyatékkal élők,

-kórházi kezelésből kikerült, családi kapcsolattal nem rendelkező, ügyeik vitelében nehezített személyek.

1.3 Az intézmény célja, feladatai, alapelvei

Célja: az ellátási területen élő, szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése. Az ellátási területen élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő, fejlődésüket segítő gondozás-nevelés megvalósulásának biztosítása, a gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek családba történő visszahelyezése.

Feladata: A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a

gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.), valamint a fentiek végrehajtási rendelete, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet határozza meg.

Családsegítés keretében a megelőző tevékenységek körében:

- Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen a jegyző, a járási hivatal, a szociális és az egészségügyi szolgáltatók, intézmények, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat, valamint az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

- A kapott jelzések alapján feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

- Figyelemmel kíséri a lakosság életkörülményeit, szociális helyzetét, szociális ellátások és szolgáltatások iránti szükségletét, feltárja a lakosság körében tömegesen előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé.

Családsegítő tevékenység keretében:

- Közreműködik az egyén/család problémáinak kezelésében. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt, segít megoldani az egyén/család szociális, illetve lelki problémáit. Feltárja azokat az okokat, melyek hátrányosan befolyásolják az egyén/család életvitelét.

- Anyagi nehézségekkel küzdők számára tájékoztatást ad a pénzbeli, természetbeni ellátások, valamint a szociális szolgáltatások formáiról, az ezekhez való hozzájutás megszervezését biztosítja.

- Szociális segítő munkával biztosítja a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.

- A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer problémákkal küzdők, illetve egyéb szociális rászorult személyek és tagjaik részére tanácsadást nyújt.

- Kríziskezelést, valamint nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.

- Felkérésre környezettanulmányokat készít (Gyámhatóság, Polgármesteri Hivatal, Bíróság, Rendőrség).

- Az együttműködési megállapodás alapján nyújtott családsegítés keretében kezdeményezi a Család- és Gyermekjóléti Központnál a szociális diagnózis elkészítését.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- Tájékoztatja a szülőt, valamint az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket az őket megillető jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, ellátásokról, segíti az ezekhez való hozzájutást.
- A válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja, segíti, tanácsokkal látja el, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz történő hozzájutását megszervezi. Tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról. Születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben levő várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadásról.
- Tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról.
- A gyermekek számára olyan szabadidős programokat szervez, amelyek a családban jelentkező nevelési problémák, hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák.
- A hivatalos ügyek intézését segíti.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételét elősegíti a megelőző rendszerben, az együttműködést megszervezi és tevékenységüket összehangolja.
- A veszélyeztetettséget előidéző okokat feltárja és ezek megoldására javaslatot készít.
- Tájékoztatást ad az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz.
- A gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.
- Elősegíti a családi konfliktusok megoldását, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében.
- Esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez.
- Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljainak elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgáltok igénybevételét,

segítséget nyújt ezek igénylésében, együttműködik a többi szolgáltatóval, szakemberrel, azok munkáját koordinálja.

- Segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozásához való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ intézkedése válik szükségessé, esetmegbeszélést kezdeményez a központtal.
- Amennyiben a születendő gyermeket súlyosan veszélyeztető körülmények nem szűntek meg, legkésőbb a válsághelyzetben lévő várandós anya terhességének 31. hetében hatósági eljárást kezdeményez a család- és gyermekjóléti központnál a születendő gyermek haza nem adhatósága érdekében, valamint értesíti az illetékes szülészeti és újszülött-ellátást biztosító egészségügyi szolgáltató kórházi szociális munkását a születendő gyermek haza nem adhatóságáról.

A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelembe vétele érdekében:

- A családsegítő a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítő munkát végez.

Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek:

- Figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
- Meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést.
- Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Kezdeményezi a települési önkormányzatoknál új ellátások bevezetését.
- Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget.

Alapelvek: Munkánk során elsődleges alapelvünk az elesetteken való segítés, az előítélet mentesség, az egyenlő bánásmód, az emberi méltóság tiszteletben tartása, a humán, az empátia, a prevenció, a komplex probléma megoldás, valamint a személyi-, emberi-, és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása. Segítő tevékenységünket a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt szakmai, etikai normáknak megfelelően végezzük.

- **Nyitottság elve:** az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. Intézményünk olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre az ellátásra jogosult a feltárt lehetőségek közül igényt tart. Folyamatosan törekszünk a szolgáltatásaink fejlesztésére, célzottság erősítésére.
- **Önkéntesség elve:** az ellátottakkal az önkéntesség elvével alakítunk ki kapcsolatot. Működésünk szolgáltató jellegű. Az együttműködés és szolgáltatás igénybe vételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A családsegítő az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykedik, az érintett személy, illetve törvényes képviselője

hozzájárulásával és együttműködésével intézkedik, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.

- **Egységes szakmaiság elve:** a hozzánk önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló-kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozunk, a családsegítés, tanácsadás egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes eltérő visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével.
- **A személyiségi jogok védelmének elve:** a munkánk során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- **Esélyegyenlőség és egyenlőség elve:** az intézmény munkatársai minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

1.3.1 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szociális alapellátási feladatokat lát el, integrált formában ellátja a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás körében végzendő feladatokat egyaránt. A szolgáltatást igénybe vevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.

- **Ügyfélfogadás:** Intézményünkben fogadjuk az ügyfeleket, számukra tanácsadást, ügyintézésben segítséget nyújtunk, információt közvetítünk. Célunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybe vevők pontos információt kapjanak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. Szükség esetén tovább irányítjuk az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz, segítséget nyújtunk a szolgáltatáshoz való hozzájutásban.
- **Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működése:** Célunk az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat látókörébe kerüljön az ellátási területünkön élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének. A jelzésre köteles szervezeteket (jelzőrendszeri tagokat) felhívjuk jelzési kötelezettségük teljesítésére, fogadjuk a beérkezett jelzéseket, a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében megtesszük a szükséges intézkedéseket. A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési jelzőrendszer felelős feladata. A jelzések megtétele szolgálatunk felé magánszemélyek részéről történhet írásban, vagy személyesen, illetve telefonon, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít. A jelzőrendszer tagjai írásban kötelesek megtenni jelzésüket (kivéve krízishelyzet, amikor telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező írásban is megtenni a jelzést). A családsegítő heti jelentést készít a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről. A jelzőrendszer tagjaival folyamatos és aktív kapcsolatot tartunk. Szükség esetén, a jelzőrendszeri szereplők koordinálása érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervezünk. Minden év február 28. napjáig éves szakmai tanácskozást, és legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést

hívunk össze a jelzőrendszer képviselőinek részvételével. Minden év március 31-éig éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk, mely tartalmazza a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóinak tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket és a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

- **Szociális segítő tevékenység:** A szolgálat szociális segítő tevékenységgel elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. Munkánk fontos szempontja a kliens részéről az önkéntesség. Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a veszélyeztetett gyermekek, a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer problémával küzdők, az idősek, a válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára. A szociális segítő tevékenységet családlátogatások, valamint a klienssel a család- és gyermekjóléti szolgálatnál történő találkozások során valósítjuk meg, segítő beszélgetés, tanácsadás, ügyintézésben segítségnyújtás megvalósításával, együttműködve az ügyben érintett szakemberekkel.

- **Hatósági intézkedés alatt álló gyermek ügyébe végzett segítő tevékenység:** Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ intézkedése válik szükségessé, esetmegbeszélést kezdeményezünk a család- és gyermekjóléti központtal. Hatósági intézkedés alatt álló gyermek ügyében a családsegítő a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítő munkát végez.

- **Átmeneti gondozáshoz való hozzájutás segítése:** Segítjük a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz (családok átmeneti otthona) való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, azon dolgozunk, hogy a gyermek mielőbb haza kerülhessen.

- **Környezettanulmányok készítése:** A Család- és Gyermekjóléti Központ, a Gyámhatóság, a Közös Önkormányzati Hivatal, a Bíróság, a Rendőrség, és egyéb hatóságok felkérésére környezettanulmányt végzünk, kérésre javaslatot teszünk.

- **Prevenciós programok, szabadidős rendezvények szervezése:** A látókörünkben lévő, illetve a településeinken élő gyermekek, valamint klienseink, és családjaik számára prevenciós céllal szervezünk programokat. A normák, értékek, attitűdök megváltoztatásához, a személyiség formálására, pozitív mintákra, együttes családi élmények biztosítására alkalmasak ezek a tevékenységek. A gyermekek részére megrendezett programokkal az ellátási területünkön élő gyermekeknek igyekszünk hasznos szabadidős elfoglaltságot nyújtani, megóvva őket a csellengés, elkallódás veszélyétől.

- **Adományok közvetítése:** Folyamatosan zajlik intézményünkben a magánszemélyek által felajánlott tartós élelmiszerek, ruházati termékek, játékok, tanszerek és bútorok közvetítése. Facebook oldalunkon krízishelyzetbe került személyek, várandós anyák és családok számára teszünk közzé nélkülözhetetlen felszerelésekre irányuló kérést. Minden héten szerdai napokon 9-11 óra között tartunk ruhabörzét.

- **Iskolai közösségi szolgálatra jelentkező középiskolás diákok fogadása:** A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvényben, valamint a nevelési-oktatási intézmények

működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendeletben foglaltaknak megfelelően a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ biztosítja megkeresések esetén az iskolai közösségi szolgálat lebonyolítását.

- **Telefonálási és fénymásolási lehetőség** biztosítása ügyfeleink részére.

Tárgyi, technikai feltételek

A feladatok ellátása Letenyén a Szabadság tér 7. sz. alatt történik. A dolgozó rendelkezésére áll 1 db iroda helyiség, 1 kliensfogadó/tárgyaló helyiség, 1 várakozó helyiség, 3 mosdó, és egy konyha. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat technikai felszereltsége megfelelő, a családsegítő munkáját 1 db internet hozzáféréssel biztosító lap top, 1 db fénymásoló-nyomtató készülék, 1 db mobiltelefon segíti. Rendezvények, szakmai megbeszélések, értekezletek lebonyolításához projektor, vetítővászon, asztal, székek állnak rendelkezésünkre. A családlátogatások és környezettanulmányok elvégzését egy személygépkocsi segíti.

1.3.2. Az intézményben belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Intézményen belüli együttműködés

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait 1 fő családsegítő végzi, aki az esetmenedzserrel szorosan együttműködve, egymást segítve végzi munkáját. A családlátogatásokat és környezettanulmányokat párban végzik. Hétfőként 10-11 óráig megbeszélést tart az intézmény vezetője valamennyi munkatársnak. A megbeszélésen az aktuális intézményi és munkatársat érintő dolgokat beszéljük meg, fejlesztő célú javaslatokat dolgozunk ki, megbeszéljük az aktuális eseteket. A megbeszélés célja egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából konkrét ügyek, problémák feldolgozása. A családsegítő számára nagy segítséget jelent az esetek közös feldolgozása, a problémák megbeszélése, egymás meghallgatása, javaslatadás. A jogszabályi változásokat, módszertani útmutatókat a megbeszélésen közösen dolgozzuk fel. A hatósági intézkedés (pl. védelembe vétel) alatt álló gyermek esetében a családdal kapcsolatos segítő folyamatba bekapcsolódik a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere, aki különböző szolgáltatásokat, erőforrásokat rendel a család mellé, konkrét feladatok, felelősök meghatározásával, szükség esetén speciális szolgáltatások bevonásával. A központ esetmenedzserei és a szolgálat családsegítője között szoros az együttműködés, a kollégák napi kapcsolatban állnak egymással, családjaik ügyében folyamatosan konzultálnak, esetmegbeszéléseket tartanak, közös családlátogatást végeznek. Intézményünk esetében szerencsés a helyzet, hogy a szolgálat és a központ egy épületben található, közös intézmény (két önálló szakmai egységgel), ez megkönnyíti a hatékony együttműködést.

Az intézményi megbeszélések során a központban és a szolgálatnál dolgozó valamennyi szakembernek lehetősége nyílik a szakmai kommunikációra, illetve az intézményünk egészét érintő kérdések megbeszélésére.

Más intézményekkel történő együttműködés

A családsegítő számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonysága érdekében. Szolgálatunk munkatársának a társintézmények képviselővel, szakembereivel történő kapcsolattartásra az egyéni esetkezelések kapcsán, a szakmaközi megbeszéléseken, és a társintézmények programjain vagy közös rendezvényeinken nyílik lehetősége. Mindez az intézményi kapcsolati háló fenntartására és bővítésére, valamint a jelzőrendszer

hatékonyabb működésére szolgál. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat külső kapcsolatrendszere kiterjed a városi intézményekre, az ott dolgozókkal jó szakmai kapcsolatot alakított ki. Napi szintű személyes és telefonos kapcsolatban áll a Letenyei Közös Önkormányzati Hivatallal, a Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági és Gyámügyi Osztályának munkatársaival, a Letenyei Andrássy Gyula Általános Iskola és a Letenyei Hóvirág Óvoda-Bölcsőde gyermekvédelemmel foglalkozó munkatársaival, a Letenyei Védőnői Szolgálattal. Esetkonzultáció szintjén hatékony az együttműködés a Nagykanizsai Rendőrkapitányság bűnmegelőzési csoportjának dolgozóival, a Nagykanizsai Rendőrkapitányság Letenyei Rendőrőrs dolgozóival, a Nagykanizsai Kanizsai Dorottya Kórház kórházi szociális munkásaival. Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, esetenként a közös családlátogatásokra.

Havonta egy alkalommal esetmegbeszélés történik a Letenyei Hóvirág Óvoda-Bölcsőde főigazgatójával, valamint a Letenyei Andrássy Gyula Általános Iskola ifjúságvédelmi felelősével.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében, a probléma megoldása érdekében az érintett szakemberek és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mentén – a család tagjainak részvételével esetkonferenciát szervez.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjainak képviselőivel évente legalább 6 alkalommal, előre meghatározott témakörben szakmaközi megbeszélést szervez. Célja a településen élő gyermekek helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok feltárása, megoldási javaslatok kidolgozása, valamint a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése, és ezek alapján új szolgáltatások kezdeményezése.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények és szakképző intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat,
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeletei hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a jegyző,

- a jogi segítségnyújtó szolgálat,
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást szervez, amelyen értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekinti a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesz működésük javítására.

A tanácskozásra jogszabályi kötelezettségüknél fogva minden évben meghívjuk:

- a települési önkormányzatok polgármesterét, a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit, a településen szociális, gyermekjóléti ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei gyámhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

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

1.4.1. A feladatellátás szakmai tartalma

A szolgálat alapvető feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a jelzések fogadása, és a jelzés alapján az érintett személlyel, családdal folytatott szociális segítő munka.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjaitól, magánszemélyektől, illetve a kliens saját jelzése alapján értesül a szociális és mentális problémákkal küzdő, vagy krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyekről, családokról, illetve a veszélyeztetett gyermekekről. A jelzés beérkezése után a családsegítő felveszi a kapcsolatot a klienssel, illetve a családdal, majd a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a problémák megoldása, a krízishelyzet megszüntetése, a veszélyeztetettség megelőzése, vagy a kialakult veszélyhelyzet megszüntetése érdekében. A jelzést a családsegítő a GYVR informatikai rendszerben rögzíti. A megtett intézkedésekről minden esetben tájékoztatja a jelzést tevőt. A bántalmazásról érkezett jelzésre haladéktalanul felkeressük a jelzett személyt, családot, a jelzést zártan kezeljük.

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, a családsegítő együttműködési megállapodást köt a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel (a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával), és alapellátás keretében gondozza a családot. Az esetről esetnaplót nyit, melyben a

megtett intézkedéseket folyamatosan vezeti. Az esetet a családsegítő a GYVR informatikai rendszerben dokumentálja.

A szociális segítő munka során a családsegítő szükség szerint, de éves átlagban legalább havi három alkalommal személyesen találkozik a családdal – a kliens otthonában tett látogatás útján, illetve a szolgálatnál, melyet a kliens felkeres.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a krízishelyzet, illetve a veszélyeztetettség megelőzésében, megszüntetésében. A családsegítő az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémáinak megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Tájékoztatást ad az igénybe vehető szociális és gyermekvédelmi ellátásokról, ügyintézésben, kérvények kitöltésében segítséget nyújt.

A családsegítő a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében kapcsolatot tart az ügyben érintett többi szakemberrel, az iskola, óvoda, bölcsőde szakembereivel, a védőnővel, háziorvossal, szükség esetén pszichológus, pedagógiai szakszolgálat, vagy egyéb speciális szolgáltató segítségét is felajánlja a családnak. Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését. A probléma megoldása érdekében az érintett szakemberek és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mentén – a család tagjainak részvételével esetkonferenciát szervez. A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.

Gyermek veszélyeztetettsége esetén, amennyiben a családsegítő úgy látja, hogy a veszélyeztetettség alapellátás keretén belül nem szüntethető meg, esetmegbeszélést kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központtal, majd a központ javaslatot tesz a gyámhatóságnál a gyermek védelembe vételére, vagy egyéb hatósági intézkedésre. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat haladéktalanul, a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot hatósági intézkedésre.

A gyámhatóság védelembe vételi határozatában felszólítja a szülőt, hogy rendezze körülményeit, életvitelét a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében, magatartási szabályokat ír elő a szülő, illetve a gyermek részére. A központ esetmenedzsere által elkészített egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza az esetmenedzser, a családsegítő, a szülő és a gyermek, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók feladatait, határidők megjelölésével.

A Család- és Gyermekjóléti Központ egyéb ügyekben is felhívhatja a Család- és Gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

Egyéb szakmai tevékenységek:

- jelzőrendszer működtetése,
- szakmai rendezvények szervezése,
- környezettanulmányok készítése,
- speciális szolgáltatások közvetítése,
- prevenciós, szabadidős és közösségi programok szervezése,

- adományok koordinálása,
- telefonálási, fénymásolási lehetőségek biztosítása kliensek részére,
- iskolai közösségi szolgálat biztosítása,
- havi, féléves és éves statisztikák, beszámolók készítése,
- továbbképzésen, konferencián részvétel.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által vezetett dokumentáció

Esetjelzés	Szóbeli és telefonos jelzés esetén feljegyzés készítése Visszajelzés a jelzést tevőnek A heti esetjelzésekről minden héten összesítés küldése táblázatos formában a Család- és Gyermekjóléti Központnak Gyermekjóléti Jelzés esetén a jelzés rögzítése a GYVR informatikai rendszerben
Családsegítő szolgáltatás esetén az első interjú kapcsán lezárható esetekben	Országos TAJ alapú igénybevevői rendszerbe (KENYSZI rendszer) rögzítés Ügyfélnyilvántartás Tájékoztatási és adatkezelési nyilatkozat Feljegyzés Jelzés esetén visszajelzés küldése
Családsegítő szolgáltatás esetén az első interjú kapcsán nem lezárható esetekben	Országos TAJ alapú igénybevevői rendszerbe (KENYSZI rendszer) rögzítés Ügyfélnyilvántartás Tájékoztatási és adatkezelési nyilatkozat Feljegyzés Jelzés esetén visszajelzés küldése Együttműködési megállapodás megkötése Esetnapló folyamatos vezetése
Gyermekjóléti szolgáltatás alapellátásban - együttműködési megállapodáson alapuló esetvitel során	Tájékoztatásról szóló nyilatkozat Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés (GYVR törzsadat rendszer,) Visszajelzés (GYVR) Együttműködési megállapodás megkötése ,rögzítése (GYVR) Cselekvési, intézkedési terv készítése, vezetése, helyzetértékelés (GYVR)
Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezése esetén	Ha nem volt előzmény: GYVR törzsadat alrendszer-gyermek adatainak rögzítése Egészségügyi lap bekérése a gyermek háziorvosától, és a GYVR-be feltöltése GYVR értékelő és tervező alrendszerébe-jelzés adatainak rögzítése, jelzés feltöltése, kezdeményezés/javaslattétel indítása, hatósági

	kezdeményezés kimenetel választásával. Környezettanulmány készítése. Ha volt előzmény és az együttműködési megállapodáson alapult: GYVR törzsadat alrendszer-gyermek adatainak aktualizálása Egészségügyi lap bekérése a gyermek háziorvosától, és a GYVR-be feltöltése GYVR értékelő és tervező alrendszerébe: környezettanulmány aktualizálása és a gondozási folyamat összegzése, helyzetértékelés készítése.
Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésnél bevont szolgálat esetén	GYVR értékelő és tervező alrendszerében helyzetértékelés készítése, féléves, éves, illetve rendkívüli felülvizsgálat esetén.
Születendő gyermek haza nem adhatóságának megállapítására irányuló gyermekvédelmi hatósági intézkedés kezdeményezése és javaslattétel esetén	Papír alapon: alapellátási előzmények feltárása, környezettanulmány, együttműködési megállapodás, cselekvési terv, feljegyzések
Gyermekjóléti szolgáltatás egyszeri információnyújtás, ügyintézés esetén	Tájékoztatásról szóló nyilatkozat, GYVR törzsadat alrendszer-gyermek személyes adatainak rögzítése, jelzés/jelentkezés adatainak rögzítése, visszajelzés, feltárás során tett lépések rögzítése, lezárás
Esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés esetén	Meghívó, jelenléti ív, emlékeztető
Környezettanulmány készítés estén	GYVR informatikai rendszerben vagy a megkereséséhez csatolt nyomtatványon

Statisztikák, beszámolók, tervek

Dokumentum	Készítő
Heti esetjelzésekről jelentés	Minden hétfőn az előző hét jelzései alapján a családsegítő küldi a Központ járási jelzőrendszeri tanácsadójának
Ügyfélnyilvántartás	Családsegítő folyamatosan vezeti
Éves jelzőrendszeri intézkedési terv	Minden év március 31-ig a települési jelzőrendszeri felelős
Féléves ágazati jelentés	Minden év január 31-ig és július 31-ig, a megelőző félévről az intézményvezető
Éves beszámoló a szolgálat tevékenységéről	családsegítő

KSH statisztika	minden év január 31-ig a családsegítő

Jogszabályi háttér

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

Szakmai szabályozó dokumentumok

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól szóló módszertani útmutató Gyermekjóléti Szolgáltatás
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól szóló módszertani útmutató Családsegítés
Protokoll A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató
A gyermekvédelem észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan módszertani útmutató

1.4.2. A feladatellátás módja

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a Család- és Gyermekjóléti Központ, mint integrált intézmény keretein belül került megszervezésre, önálló szakmai egységként működik. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai létszáma és összetétele megfelel a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben előírt szakmai létszámminimum követelményeknek és képesítési előírásoknak.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 1 fővel látja el a jogszabályban előírt feladatait. Az intézményegység vezetője a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetője.
A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarenddel üzemel, napi nyolcórás, heti negyven órás munkavégzéssel. A családsegítő munkatárs heti munkaidőkerete felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében végzi.

1.4.3. Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfélfogadás	8.00-12.00	13.00-16.00	-	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00		
Pszichológiai tanácsadás	13.00-16.00	-	-	-	-	-	-
Jogi tanácsadás	-	-	-	minden hónap 3. csüt. 13.00-15.00	-	-	-
Kapcsolattartási ügyelet	13.00-16.00	-	-	14.00-17.00	-	9.00-13.00	
Készenléti szolgálat	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 13.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00

Ügyfeleink részére a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ biztosítja a pszichológiai tanácsadást, a jogi tanácsadást, a kapcsolattartási ügyeletet és a készenléti szolgálatot- a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központban, Letenye, Szabadság tér 7. sz. alatt.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat programjainak időbeli ütemezés tervezete

Január	Féléves ágazati jelentés Éves KSH statisztika elkészítése
Február	Éves szakmai tanácskozás
Március	Szakmaközi megbeszélés
Április	Szakmaközi megbeszélés
Május	Szakmaközi megbeszélés
Június	Nyári szünidei gyermekétkeztetés Nyári prevenciós programsorozat (kézműves

	foglalkozás, filmklub) előkészítése
Július	Nyári szünidei gyermekétkeztetés Nyári prevenciós programsorozat (kézműves foglalkozás, filmklub) Féléves ágazati jelentés
Augusztus	Nyári szünidei gyermekétkeztetés Nyári prevenciós programsorozat (kézműves foglalkozás, filmklub) Iskola előtti ruha-tanszer börze
Szeptember	Szakmaközi megbeszélés
Október	Őszi szünidei gyermekétkeztetés Szakmaközi megbeszélés
November	Szakmaközi megbeszélés
December	Téli szünidei gyermekétkeztetés Karácsonyi csomagok kiosztása ügyfeleknek Intézményi Karácsony

1.5. Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás az Szt. 3. §-ban, valamint a Gyvt. 4. §-ban meghatározott személyek számára biztosított.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Letenyén a település központjában, könnyen megközelíthető helyen található.

A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

A szolgáltatásokért térítési díjat fizetni nem kell. A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő- és jelzőrendszer bármely tagja.

Az ügyfél intézményünkkel személyesen ügyfélfogadási időben, illetve családlátogatások alkalmával, valamint telefonon, és írásban tarthat kapcsolatot.

1.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a tevékenységének céljáról és tartalmáról, a nyújtott szolgáltatásokról, továbbá elérhetőségekről, valamint szolgáltatási igénybevételének módjáról tájékoztatja az ellátási terület lakosságát, továbbá jelzőrendszeri tagjait.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás Letenye Város Önkormányzata internetes honlapján www.letenye.hu , illetve az intézményi hirdető táblán – Letenye, Szabadság tér 7. sz. alatt, valamint facebook - Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ - oldalon jelenik meg.

Aktuális rendezvényeinket az intézmény facebook oldalán, valamint a célközönségnek eljutatott szórólapokon jelenítjük meg.

1.7. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

1.7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

A szociális alapszolgáltatások nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselevőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A szolgálat munkatársa köteles az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása, illetve jogszabály rendelkezés alapján adhat 3. személynek vagy szervnek tájékoztatást, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, közeli hozzátartozóját, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

A gyermekek jogait a Gyvt. 6-9. § -a, kötelességeit a Gyvt. 10. §-a, a szülő jogait és kötelességeit pedig a Gyvt. 12-13. § tartalmazza.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermekek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gyvt. törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

Panaszjog

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez írásban, ügyfélkapun – KRID 543988172 -vagy az intézmény postai címére – 8868 Letenye, Szabadság tér 7.-, illetve az ellátott jogi képviselőhöz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az intézményvezető 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, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz - Letenye Város Önkormányzatához - 8868 Letenye, Kossuth L. u. 10.– fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátottjogi képviselő és a gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztató a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Letenye, Szabadság tér 7. szám alatti székhelye váróhelyiségének faliújságján ki van függesztve. Ezzel kapcsolatban az intézményvezető, illetve a családsegítő kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

Amennyiben az ellátottjogi képviselő, illetve a gyermekjogi képviselő megkereséssel él az intézmény felé. az intézményvezető meghatározott határidőn belül megvizsgálja a gyermekjogi képviselő, illetve az ellátottjogi képviselő megkeresését és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásról, intézkedésről őt tájékoztatja.

1.7.2. A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei

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.

Az intézményben dolgozók az Szt. 94/L § (2) bekezdésében meghatározott közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben az adatkezelés a Gyvt., valamint a GDPR, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet, valamint az intézmény Adatvédelmi Szabályzata alapján történik.

Az intézményben dolgozóknak az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 6. § (10) bekezdése értelmében a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személy tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt- illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthet.

A gyermekjóléti szolgáltatás során a Gyvt.-t kell alkalmazni.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

Az intézmény munkatársai kötelesek külön nyilatkozatot tenni a Gyvt. 10/A. § (2) bekezdés ab) pontja alapján.

1.8. A szolgáltatást nyújtó szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál dolgozó szakember végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel.

A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés továbbképzési időszakokban történik. A továbbképzési időszak négy év. A továbbképzésre kötelezettnek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképzettség esetén 60 pontot kell megszereznie.

A dolgozó folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése nagyfokú szakmai felkészülést igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg. Ennek érdekében az intézmény a költségvetési lehetőségeihez mérten a családsegítő számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. Ennek megfelelően továbbképzéseken, konferenciákon, szakmai tanácskozáson vesz részt.

2.A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programja

2.1. Általános adatok

Az intézmény neve:	Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ
Az intézmény fenntartója:	Letenye Város Önkormányzata (8868 Letenye, Kossuth Lajos utca 10.)
Az intézmény székhelye:	8868 Letenye, Szabadság tér 7.
Ágazati azonosító:	889900
Az intézmény adószáma:	15833545-1-20
Szervezeti egység:	Család- és Gyermekjóléti Központ
A biztosított szociális szolgáltatások:	Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások
Ellátási terület:	Letenyei Járás Közigazgatási területe
A szolgáltatás megkezdésének időpontja:	2016.január 01.

2016. január 1-jétől átszervezésre került a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás intézményi rendszere, melynek eredményeként a családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet család- és gyermekjóléti szolgálat vagy család- és gyermekjóléti központ keretében.

Az új feladatmegosztás szerint a települési önkormányzatok feladatkörében maradt a lakóhely szintű minimumszolgáltatások, általános segítő feladatok biztosítása. A hatósági feladatokhoz kapcsolódó gyermekek védelemre irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása a járásszékhelyek települési önkormányzatainak kötelező feladata lett.

Ezeket a feladatokat a Letenyei Járás tekintetében Letenye Város Önkormányzata a Család- és Gyermekjóléti Központ útján látja el.

2.2 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői

A Letenyei járás bemutatása

A Letenyei járás Zala megye délnyugati peremén, a horvát és a szlovén határ találkozásánál fekvő, különleges földrajzi helyzetű kistérség. A vidék gazdag természeti kincsekben, erdőkben és szőlőhegyekben, miközben társadalmi és gazdasági szempontból Zala megye egyik legtöbb kihívással küzdő területe.

A járás székhelye Letenye város, a járást összesen 27 település alkotja a székhellyel együtt: Bánokszentgyörgy, Bázakerettye, Becsehely, Borsfa, Bucsuta, Csörnyeföld, Kerkaszentkirály, Kiscsehei, Kistolmács, Lasztonya, Letenye, Lispeszentadorján, Maróc, Molnári, Murarátka, Muraszemenye, Oltárc, Petrivente, Pusztamagyaród, Semjénháza, Szentliszló, Szentmargitfalva, Tótszentmárton, Tótszerdahely, Valkonya, Várfölde, Zajk.

Területe 388,69 négyzetkilométer, a népsűrűség kifejezetten alacsony (kb. 42 fő/km²).

A Letenyei járás társadalmi és szociális helyzetét alapvetően meghatározza az aprófalvas településszerkezet, a határmenti elhelyezkedés, a nagyvárosoktól való távolság, valamint a népesség elöregedése. A térség a fejlettebb Nyugat-Dunántúli régióhoz tartozik, szociális-gazdasági mutatói alapján azonban Zala megye egyik leghátrányosabb helyzetű, felzárkózásra szoruló kistérsége.

A kistelepülésekről a fiatalabb, munkaképes korosztály jelentős részben elvándorol a közeli nagyobb városokba (Nagykanizsa, Lenti, Zalaegerszeg) vagy külföldre (főként Ausztriába és Németországba).

Az alacsony születésszám és az elvándorlás következtében a járásban kiemelkedően magas az időskorúak aránya. Számos aprófaluban az átlag életkor messze meghaladja az országos átlagot, ami fokozott terhet ró a helyi szociális és egészségügyi ellátórendszerre. Az egy lakosra jutó nettó jövedelem elmarad mind a regionális, mind az országos átlagtól.

A térségben kevesebb a magas hozzáadott értéket termelő munkahely, az adófizetők aránya alacsonyabb. Mivel a járás területén Letenyén kívül alig akad nagyobb munkaadó, a foglalkoztatottak jelentős része ingázásra kényszerül. Sokan Nagykanizsa ipari parkjaiba, vagy külföldre járnak dolgozni.

A helyi gazdaság gerincét mikrovállalkozások, egyéni vállalkozók, valamint a mezőgazdasági és erdészeti ágazatok adják. A helyben elérhető szellemi és adminisztratív álláshelyek többségét az önkormányzatok, oktatási és szociális intézmények jelentik. A járás belső, elszigeteltebb falvaiban még mindig tartósabb az inaktivitás és a strukturális munkanélküliség, ott még mindig a közfoglalkoztatás a jövedelemszerzés fő lehetősége.

A járást átszeli az M7-es és M70-es autópálya, a belső, dombvidéki kisfalvak tömegközlekedési ellátottsága (buszjáratok sűrűsége) gyenge. Ez korlátozza a munkavállalási lehetőségeket és nehezíti a szociális vagy egészségügyi szolgáltatások személyes elérését. A kistelepüléseken sok az idős, korszerűtlen, alacsony komfortfokozatú, nehezen fűthető lakóingatlan.

A járás oktatási szerkezetét alapvetően meghatározza az aprófalvas településszerkezet és a középiskolák hiánya. Az óvodai, bölcsődei nevelést az önkormányzatok biztosítják, az alapfokú oktatást és nevelést a Nagykanizsai Tankerületi Központ irányítja, míg a középfokú képzésért a diákoknak el kell hagyniuk a járás területét. Bölcsődével rendelkező települések száma 3 (Letenye, Borsfa, Becsehely), óvodával rendelkező települések száma 10 (Letenye, Becsehely, Borsfa, Bánokszentgyörgy, Pusztamagyaród, Molnári, Tótszerdahely, Tótszentmárton, Muraszemenye, Bázakerettye), általános iskolával rendelkező települések száma 6 (Letenye, Becsehely, Borsfa, Pusztamagyaraód, Tótszerdahely, Muraszemenye).

Az ellátottak köre:

Letenyei járás lakossága.

Települések megoszlása lakosságszám alapján:

100 főnél kisebb	Lasztonya, Maróc, Szentmargitfalva, Valkonya
100 -300 fő közötti	Bucsuta, Kerkaszentkirály, Kiscsehi, Kistolmács, Lispeszentadorján, Murarátka, Oltárc, Szentliszló, Várfölde, Zajk
300 - 500 fő közötti	Csörnyeföld, Muraszemenye, Petrivente,
500 - 1000 fő közötti	Bánokszentgyörgy, Bázakerettye, Borsfa, Molnári, Pusztamagyaród, Semjénháza, Tótszentmárton

1000 - 2000 fő közötti	Tótszerdahely
2000 - 5000	Letenye, Becsehely

Forrás: Belügyminisztérium 2025.01.01.

Az ellátandó célcsoport jellemzői:

Az ellátandó terület komplex programmal fejlesztendő járások kategóriájába tartozik. Gazdaságilag és társadalmilag is támogatásra szorul. A leggyakrabban előforduló probléma típusok az anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő gondok, a családi konfliktusok, illetve gyermeknevelési problémák. Egyre több a pszichés és mentális problémákkal küzdő felnőtt és gyermek. A gyermekek körében jelentkező problémák a családi szocializáció hiányosságaiból, deviáns minták, elhanyagolás és kortárs csoportok negatív hatásaiból eredeztethető. Az általános iskolákban egyre gyakrabban fordul elő agresszió, melyet az iskolai szociális segítő bevonásával próbálunk csökkenteni, a pedagógusokkal egyeztetve, osztályokra szabott célzott csoportfoglalkozások tartásával. A térségben jelentős a roma lakosság száma, a roma fiatalok körében jellemző, hogy nagy arányban csak az általános iskolát fejezik be, 16. életévük után megszűnik tanulói jogviszonyuk, deviáns, bűnözői csoportokhoz csapódnak a gyors jövedelem szerzés reményében. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a járásban 4 településen (Zajk, Kistolmács, Csörnyeföld, Oltárc) van jelen.

2.3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

Célunk a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátáshoz. Tiszteletben tartjuk a gyermekvédelmi feladatainak végzése során a családok életmódját, szokásait és tradícióit.

Szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertetjük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatjuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladatunk, hogy együttműködjünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, és figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátásokhoz kapcsolódó jogszabályi változásokat.

Intézményünk rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez.

Alapelveink az emberi méltóság tisztelete, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás. Munkánkat a szociális munka etikai kódexének betartásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

2.3.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Az intézményünkben a Gyvt. 40/A. §-ban meghatározott feladatokat a Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti egysége útján látjuk el.

A központ székhelyintézményében került kialakításra a szolgáltatás működéséhez szükséges feltételrendszer.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei Letenye Járás területén közös önkormányzati hivatalokra felosztva látják el a feladataikat és működnek együtt a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatást ellátó szolgálatokkal, a közös önkormányzati hivatalokkal, jelzőrendszeri tagokkal. Az esetmenedzserek számára a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéshez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység ellátásához szükséges helyiséget a közös önkormányzati hivatalok székhely település polgármesteri hivatali biztosítják.

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk.

2.3.1.1. Kapcsolattartási ügyelet

A találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt biztosítunk a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára. A zavartalan együttlétre az intézmény székhelyén kerül sor a Letenye, Szabadság tér 7. szám alatt szakemberek közreműködésével, jelenlétében, valamint szükség szerint tanácsadása mellett. A kapcsolattartás hétfő 13.00-16.00, csütörtök 14.00-17.00 és szombat 9.00-13.00 óra között valósul meg. A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a Bíróság vagy a Zala Megyei Kormányhivatal Letenyei Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya felveszi a kapcsolatot intézményünkkel időpont egyeztetés céljából. A határozat vagy végzés átvételét követően az első találkozás alkalmával az érintettek megállapodnak a kapcsolattartásra vonatkozó szabályok betartásáról, és a kapcsolattartási ügyelet házirendje aláírásra kerül. A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül tájékoztatja a gyámhivatalt. A megvalósulásról, az ott történtekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról kapcsolattartás naplót vezet a jelenlévő szakember, melyet a következő hét első napján az intézményvezető aláírásával ellenőriz. A felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy a felülvizsgálatra vonatkozó javaslatról hivatalból tájékoztatjuk a gyámhivatalt. A szolgáltatásban részt vevő szakemberek/esetmenedzserek mediátor képzésen vettek részt.

2.3.1.2. Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható telefonszám (06-30-439-4991) biztosításával van megszervezve oly módon, hogy a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A Család- és Gyermekjóléti Központ továbbá tájékoztatást nyújt a lelkisegély-telefonvonal elérhetőségéről.

A készenléti szolgálat biztosítása heti váltásban történik, előre megtervezett időpontokban. A szolgálat biztosítása az esetmenedzserek, és az intézményvezető között kerül felosztásra. Dokumentálása „A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat" szakmai ajánlása alapján történik.

2.3.1.3. Jogi tájékoztatás és pszichológiai tanácsadás

Jogi tanácsadást megbízási szerződés keretében jogász biztosítja, minden hónap harmadik csütörtökjén 13.00-15.00 óra között. A jogász tájékoztatást nyújt gyermekvédelmi, családjogi, munkajogi és polgári ügyek kapcsán. Előzetes bejelentkezés alapján fogadja a klienseket. Amennyiben az esetmenedzserek vagy családsegítők javasolják és indokolják a szolgáltatás igénybevételének szükségességét úgy „irányító lap" alkalmazása szükséges. A tanácsadáshoz kapcsolódó dokumentációt pedig a tanácsadó vezeti.

Pszichológiai tanácsadást a veszélyeztetett és/vagy hátrányos helyzetben lévő, magatartási problémával, családi krízissel, tanulmányi nehézségekkel küzdő, veszteség élményt (válás, gyászreakció) átélő gyermekek és szüleik, hozzátartozóik számára biztosítjuk. A szolgáltatást a kliensek önként, családsegítő, esetmenedzser ajánlására vagy hatósági kötelezés által vehetik igénybe. A tanácsadásra az intézmény székhelyén került sor. A tanácsadás előzetes egyeztetést követően vehető igénybe, hétfői napokon. Amennyiben az esetmenedzserek vagy családsegítők javasolják és indokolják a szolgáltatás igénybevételének szükségességét úgy „irányító lap" alkalmazása szükséges. A tanácsadáshoz kapcsolódó dokumentációt pedig a tanácsadó vezeti.

2.3.1.4. Óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység

2018. szeptember 1-től került sor az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetésére valamennyi köznevelési intézményben. Az óvodai és iskolai szociális segítő kötött munkaidőben történő ügyfélfogadási idejének kialakítása az intézmények tanulóinak, óvodáinak létszáma alapján került meghatározásra, s a kötetlen munkaidejét az óvodai és iskolai szociális segítő az intézményben felmerülő problémák, a helyi igények alapján osztja be. Tekintettel arra, hogy a járási óvodai és általános iskolai létszám adatok alapján egy fő látja el ezt a feladatot, jellemzően heti egy, elenyésző esetben két napot van jelen az adott intézményben.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célja a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatás nyújtása a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak, az intézményben megjelenő egyéb szakembernek.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez. A tanácsadás gyakoriságát és időtartamát egy háromoldalú együttműködési megállapodás rögzíti, mely a Nagykanizsai Tankerületi Központ, a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ, valamint az oktatási és nevelési intézmények között jött létre.

Egyéni tanácsadás keretében konzultációt biztosít gyermekeknek, szülőknek, pedagógusoknak, és egyéb szakembereknek meghatározott időpontban a köznevelési intézmény erre kijelölt helyiségében. Szükség esetén delegálja a gyermeket, szülőt egyéb szolgáltatás igénybevételére.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni esetkezelést nem végez, hosszú gondozási folyamatot nem vállalhat. Amennyiben úgy érzékeli, hogy a probléma megoldása többszöri találkozást igényel vagy veszélyeztetettség áll fenn, akkor jelzéssel él az adott intézmény vezetője felé, aki jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálatok felé.

Csoportos szociális munka keretében a gyermek számára készség és képesség, csoport kohézió fejlesztését segítő foglalkozásokat szervez.

Közösségi munka keretében szervez és részt vesz az intézmények által szervezett programokon, kirándulásokon. Munkájával támogatja az intézmény és társintézmények közötti együttműködést.

Tevékenységeit az elektronikus nyilvántartásban rögzíti (KENYSZI).

2.3.1.5.Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka létjogosultságát elsősorban az indokolja, hogy a közterületeken (tereken, parkokban, bevásárlóközpontokban) nagy létszámban tartózkodhatnak kiskorúak, akik ezáltal ki lehetnek téve számikra veszélyeztető helyzeteknek, vagy saját maguk káros magatartásával, viselkedésével önmaguk fejlődését veszélyeztethetik, szabadidejük tervezetlen, céltalan eltöltése deviáns életmód kialakulásához vezethet. Az utcai szociális munka során a szakember egyrészt felderítő munkát végez, megszólítja az utcán csellengő, kallódó fiatalokat, megismeri szabadidő eltöltési szokásaikat. Másrészt fontos tevékenységi köre a prevenciós programok, szolgáltatások biztosítása, mely alternatívát nyújt a szabadidő hasznos eltöltéséhez.

Az utcai szociális munkások feladata, a közterületeken, buszmegállóban való aktív jelenlét, kapcsolatfelvétel az utcán kallódó fiatalokkal, a célcsoporttal végzett szükségletfelmérést követően fiatalok igényeihez igazodó programok megvalósítása.

Az utcai szociális munkát végző rendszeres, aktív kapcsolatot tart fenn az észlelő-és jelzőrendszer tagjaival, különösen a Letenyei Andrássy Gyula Általános Iskolával, Nagykanizsai Rendőrkapitányság Letenyei Rendőrőrssel, és a Zala Megyei Kormányhivatal Letenyei Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztályával.

A fenti feladat ellátását a Központ esetmenedzsere végzi, munkaköri leírásban foglaltak alapján.

A járás szerkezetéből (apró falvas) adódóan utcán, közterületen kallódó fiatalról jelzés a Központhoz nem érkezett. A járásszékhelyen (Letenye) bevásárló központ, középiskola, illetve olyan tér nincsen, ahol fiatalok kallódnának, csoportosulnának.

2.3.1.6. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéshez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység

et látunk el, amelynek keretében:

Kezdeményezzük a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

Javaslatot készítünk a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettségének teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, továbbá a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére.

Együttműködünk 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 szociális segítőmunkát koordinálunk és végzünk – 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 végzünk – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéshez.

A védelembe vett gyermek esetében elkészítjük a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinálunk és végezünk, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készítünk.

Egyéb feladatok:

2.3.1.7. Szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis célja, hogy az igénylő segítséget kapjon a szociális diagnózist készítő esetmenedzsertől a problémái feltárásához, nehézségei felimeréséhez, és hogy az azok megoldásához szükséges szolgáltatások beazonosításra kerüljenek.

2019. január 01-től a szociális diagnózis készítése, mint új szolgáltatás került bevezetésre.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser a tevékenységét a Letenyei Járás közigazgatási területén látja el. A diagnózis felvételére elsősorban a járás területén található család- és gyermekjóléti szolgálatok nyitva álló helyiségében kerül sor, vagy a kliens lakóhelyén.

Szociális diagnózis felvétele szükséges, amennyiben ahhoz valamennyi érintett hozzájárul, és:

-az együttműködési megállapodás alapján nyújtott családsegítés keretében a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásain kívül egyéb szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele látszik szükségesnek; vagy

-a felnőtt személyek, családok veszélyeztetettségét és krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer tagjai, vagy

-a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ munkatársa kérelmezi azt.

2.3.1.8. Járási jelzőrendszeri tanácsadás

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a család- és gyermekjóléti központ kiemelt feladata a veszélyeztetettséget észlelő jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése, valamint az együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása. A járás területén működő jelzőrendszer ellátását a járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinálja. A feladat jellegét tekintve indokolt a rendszeres személyes megjelenése, a szakmai támogatása a központ és szolgálatok közötti együttműködés biztosítása. Heti rendszerességgel bekéri a szolgálatoktól a hozzájuk érkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről szóló tájékoztatást. Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések megszervezéséhez és az éves tanácskozás lebonyolításához, illetve összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési tervet. A szolgálatok megkeresése esetén az esetvezetés kapcsán felmerülő kérdésekben támogatást nyújt és intézkedik. A jelzési vagy együttműködési kötelezettség elmulasztása esetén értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. Munkája során együttműködik a megyei koordinátorral és részt vesz a megyei szintű megbeszéléseken, megküldi a megyei koordinátornak éves értékelését és a begyűjtött intézkedési terveket, felkérésre beszámol éves munkájáról.

2.3.1.9. Szakmai támogatás nyújtása

Havonta egy alkalommal lehetőség szerint személyes találkozás keretében szakmai támogatás nyújtása, konzultáció biztosítása a szolgálatoknak. Jogszabályváltozásokról, szakmai kiadványokról, pályázati lehetőségekről azonnali tájékoztatás e-mailen keresztül. Az esetmenedzserek szükség szerint, de havi egy alkalommal személyesen felkeresik a területen dolgozó családsegítő munkatársat, ahol közös családlátogatást végeznek és az esetről konzultálnak.

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szolgálat munkatársa egyedül látja el, és a képesítési előírások teljesítése alól felmentést kapott- tekintettel arra, hogy a munkakör betöltéséhez szükséges képesítés megszerzése folyamatban van -, szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja a család- és gyermekjóléti központ.

A család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve a család- és gyermekjóléti központ ugyanazon célok és eredmények érdekében, a szociális munka elveinek, módszereinek felhasználásával megvalósuló kliensorientált szociális szolgáltatást biztosít. A közös esetvezetés a partnerség elvein és gyakorlatán, a tudások megosztásán alapul.

Tárgyi, technikai feltételek

A Család- és Gyermekjóléti Központ Letenyén, a Szabadság tér 7. szám alatt található. Az épület helyiségei közös használatban vannak a Család -és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársával. A dolgozók rendelkezésére áll 4 db iroda helyiség, 1 kliensfogadó/tárgyaló helyiség, 1 várakozó helyiség, 3 mosdó, és egy konyha. Az intézmény technikai felszereltségét tekintve megfelelő. Az adminisztrációs és nyilvántartási munkára minden esetmenedzsernek külön laptop internet hozzáféréssel van biztosítva. A szociális asszisztensnek 1 db számítógép áll rendelkezésére. Közös használatban 1 db fénymásoló-nyomtató készülék, 1 db mobiltelefon és 1 db vezeték nélküli telefon segíti a munkát. Rendezvények, szakmai megbeszélések, értekezletek lebonyolításához projektor, vetítővászon, asztal, székek állnak rendelkezésünkre. A járás területén végzett munkához az Intézmény biztosítja az intézményi személygépkocsit, ami szintén közös használatban van a családsegítővel.

2.3.2. Az intézményen belül és más intézményekkel történő együttműködés módja

2.3.2.1. Intézményen belüli együttműködés

A Család- és Gyermekjóléti Központban dolgozó esetmenedzserek, tanácsadók és asszisztens hatékony együttműködés keretében végzik munkájukat. Jelzés esetén minden esetben a szakmai egységek kölcsönös tájékoztatása megtörténik.

Az esetmenedzserek és családsegítők között szoros az együttműködés, a kollégák napi kapcsolatban állnak egymással, ügyfeleik ügyében folyamatosan konzultálnak, esetmegbeszéléseket tartanak, családlátogatást végeznek. A hatósági intézkedés alatt álló gyermekek érdekében az óvodai- és iskolai szociális segítőtől rendszeresen tájékozódnak az esetmenedzserek.

Hetente egy alkalommal, hétfői napokon, intézményi értekezletre kerül sor, amit az intézményvezető tart az intézményben dolgozók részére. Az értekezleten meghatározásra kerülnek a heti teendők, határidős feladatok, esetleges jogszabály változások, szakmai anyagok feldolgozása, aktualitások megbeszélése.

2.3.2.2. Intézményen kívüli együttműködés

Az esetmenedzserek és az egy személyes család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítői között a munka kapcsolat heti szintű, telefonon folyamatosan konzultálnak, esetmegbeszélést, esetkonferenciát tartanak, havonta egy alkalommal közös családlátogatást végeznek. A hatékony munka érdekében a központ munkatársai a társintézményekkel is rendszeresen konzultálnak - általában telefonon.

2.4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

2.4.1. A feladatellátás szakmai tartalma

Az esetmenedzserek feladatait a Gyvt., a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet, 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, továbbá a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet szabályozza. Az esetmenedzselési feladatok egyes folyamatait és az adott folyamatelemek tartalmát, az azokhoz kapcsolódó dokumentációs rendet a szakmai protokollok szabályozzák.

A jelzések beérkezését követően az intézményvezető a területi elosztás függvényében kijelöli az esetmenedzsert, aki az eset felelőse lesz.

Az esetmenedzser a hatóságtól érkező jelzést, megkeresést követően felveszi a kapcsolatot a család- és gyermekjóléti szolgálattal, szükség esetén a jelzőrendszeri tagokkal és ezzel egyidőben szükség esetén esetkonferenciát szervez.

Az **esetkonferenciára**, **esetmegbeszélésre** írásban meghívja az érintetteket, az elhangzottakról emlékeztető készül, jelenléti ív kerül aláírásra. Hatósági intézkedéssel érintett gyermek estében minden rendkívüli esemény, a gyermek helyzetében bekövetkező jelentősebb változás és felülvizsgálat előtt esetkonferenciát kell szervezni. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor a gondozásba bevont szakembertől írásos tájékoztatást kell bekérni.

Az esetkonferencia lefolytatása után, a jelzőrendszeri tagoktól összegyűjtött információk, a környezettanulmány, a családdal való konzultáció és a szolgálat tájékoztatását követően az esetmenedzser a gyermekvédelmi informatikai rendszeren keresztül javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek esetében a szükséges hatósági intézkedés megtételére, vagy az eljárás megszüntetésére. Amennyiben a szakemberek úgy ítélik meg és a család hajlandó az együttműködésre, az esetmenedzser javasolja az alapellátás keretén belüli szociális segítő munkát.

Abban az esetben, ha a gyámhivatal elrendeli a **védelembe vételt**, felhívja a Központ esetmenedzserét az esetmenedzselési feladatok ellátására. Az esetmenedzser a határozat véglegessé válását követően elkészíti az egyéni gondozási nevelési tervet. A gondozási nevelési terv közösen került kidolgozásra a gyermekkel és családjával, a család- és gyermekjóléti szolgálattal és az eset szempontjából érintett szakemberekkel. A szociális segítő munkába bevonja a szolgálat családsegítőjét.

A tervnek tartalmaznia kell a veszélyeztető körülmények megjelölését, a védelembe vétel megszüntetéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a

szülő és a gyermek feladatait a határidő megállapításával, tovább a megvalósításba bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt. A megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és a munkamegosztás szempontjait.

Amennyiben elakadást észlel az esetmenedzser a védelembe vétel alatt, vagy felülvizsgálatra kerül sor, akkor esetmegbeszélést vagy/és esetkonferenciát szervez. Elkészíti a helyzetértékelést az előzetesen bekért dokumentumok, tájékoztatások alapján a GYVR-ben a gyámhivatal részére.

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre és a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, akkor az esetmenedzser javaslatot tesz a GYVR-en keresztül egyéb hatósági intézkedésre. Amennyiben a felülvizsgálat során a védelembe vétel eredményes volt, akkor a megszüntetésre tesz javaslatot az alapellátás igénybevétele mellett.

Az esetmenedzser a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában tesz javaslatot **ideiglenes hatályú elhelyezés**re a GYVR-ben. A központ a jelzése megtétele mellett vizsgálja, hogy van-e a gyermek nevelésére alkalmas különélő szülő, hozzátartozó. Amennyiben az ideiglenes hatályú elhelyezés ügyében tartott eljárás során a gyermek nem helyezhető vissza a családjába, illetve nincs alkalmas személy, aki a gyermek gondozását, nevelését vállalni tudná, akkor **nevelésbe vétel**re kerül sor. Az esetmenedzser a GYVR-en keresztül a gyámhivatalnak javaslatot tesz a nevelésbe vételre. A nevelésbe vételt követően folyamatosan kapcsolatot tart - elsősorban telefonon, havi rendszerességgel, illetve szükség szerint - a gyermek gondozási helyével, és a gyermekvédelmi gyámmal. Javaslatot tesz a GYVR-en keresztül a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gyámmal egyeztetve a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében bekövetkezett változás azt indokolttá teszi.

A gyermek családba történő visszahelyezése érdekében elkészíti a szükséges dokumentációt a GYVR-ben, együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, támogatja a szülőket a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A gyermek nevelésbe vétel felülvizsgálata során az esetmenedzser tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeiről és minden olyan változásról, mely lehetővé teszi a nevelésbe vétel megszüntetését.

Az esetmenedzser a családjába visszahelyezett gyermek **utógondozás**át a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.

Családbafogadás a szülő kérelmére indul a gyámhivatalnál akkor, ha a szülő olyan élethelyzetbe kerül, amikor nem tudja átmenetileg nevelni gyermekét, és keres olyan személyt, akit alkalmasnak tart gyermeke nevelésére. A gyámhivatal ebben az esetben megkeresi a család- és gyermekjóléti központot, hogy készítsen környezettanulmányt. Az esetmenedzser elkészíti a környezettanulmányt és gondoskodik a gyermek véleményének megismeréséről, vagy ebből a célból megkeresi a család- és gyermekjóléti szolgálatot. Ha indokolt, esetkonferenciát szervez és javaslatát a GYVR-en keresztül megküldi a gyámhivatalnak. A felülvizsgálatkor az esetmenedzser tájékoztatja a gyámhivatalt a

családba fogadott gyermek fejlődéséről, nevelkedéséről, gondozásáról, és javaslatot tesz a családbafogadás fenntartására vagy megszüntetésére a GYVR-ben.

Jelentési kötelezettség

Hatósági ügyben érintett esetében	GYVR informatikai rendszerben történő rögzítés
Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység, tanácsadás, kapcsolattartás esetén	Országos TAJ alapú igénybevevői rendszerbe történő rögzítés (KENYSZI rendszer)

2.4.2. A feladatellátás módja

A feladatellátás során az intézmény a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben meghatározott gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás formáinak szakmai létszám irányszámai és létszámminimum normái szerint működik.

A szakmai egységben engedélyezett feladat-, és munkakörök

1 fő intézményvezető, járási jelzőrendszeri tanácsadó

2 fő esetmenedzser

1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser

1 fő óvodai és iskolai szociális segítő

1 fő szociális asszisztens

1 fő jogi tanácsadó

1 fő pszichológiai tanácsadó

Az **intézményvezető** vezetői feladatai mellett ellátja a járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat is, melynek keretein belül koordinálja a járás területén működő jelzőrendszer ellátását. Szakmai támogatást nyújt a központ és a szolgálatok közötti együttműködés biztosítására.

A hatósági intézkedést igénylő feladatok ellátásában az **esetmenedzser**ek szervező és koordináló szerepet látnak el, szükség esetén szociális segítő munkát végeznek. Az esetmenedzserek szervezik a család és a gyermek köré a szolgáltatásokat, figyelemmel kísérik az egyes szolgáltatás nyújtások és beavatkozások eredményét, amennyiben nem történik meg a szolgáltatás nyújtás vagy nincs eredmény, akkor korrekciós intézkedést tesznek. Ezen feladatuk ellátása érdekében tartják a kapcsolatot a családdal.

A **szociális** diagnózis felvételét és elkészítését a **diagnózist készítő esetmenedzser** végzi.

Az **óvodai és iskolai szociális segítő** egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez.

A jogász **jogi tanácsadás**t nyújt, segíti az eligazodást a problémák jogi vonatkozásait illetően, támogatást nyújt a jogi teendők meghatározásában. Jogi képviselet ellátását nem biztosítja.

Pszichológiai tanácsadó támogatást nyújt azoknak az alapvetően mentálisan egészséges személyeknek, akik tartós vagy aktuális nehézségekkel küzdenek. A tanácsadás során a belső erőforrások feltására és a megküzdési stratégiák fejlesztése a cél, segít a személynek megérteni a jelen helyzetét és megtalálni a megoldásokat és a valódi változás útját.

A **szociális asszisztens** a beérkező és kimenő iratok iktatását végzi. Tájékoztatja az ügyfeleket, ügyintézésben nyújt segítséget.

A helyettesítések rendje

Az intézményvezetőt tartós távollétében, tartós akadályoztatása esetén, vagy a vezetői tisztség átmeneti betöltetlensége esetén az intézményvezető-helyettes munkakört betöltő, közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkező munkatárs helyettesíti. Intézkedési jogköre kiterjed az intézmény operatív működéséhez szükséges döntések meghozatalára. Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos egyéb dolgozókat érintő konkrét feladatok a munkaköri leírásban kerülnek rögzítésre.

2.4.3. Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfélfogadás	13.0016.00	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00	-	-
Pszichológiai tanácsadás	13.00-16.00	-	-	-	-	-	-
Jogi tanácsadás	-	-	-	minden hónap 3. csüt. 13.00-15.00	-	-	-
Kapcsolattartási ügyelet	13.00-16.00	-	-	14.00-17.00	-	9.00-13.00	
Készenléti szolgálat	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 13.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00

2.5. Az ellátás igénybevételének és az ellátottakkal való kapcsolattartás módja

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy az észlelő- és jelzőrendszer bármely tagja. Az ügyfél intézményünkkel személyesen ügyfélfogadási időben, illetve családlátogatások alkalmával, valamint telefonon és írásban tarthat kapcsolatot.

A szolgáltatás igénybe vehető:

-önként, mindazok körében, akik a Család- és Gyermekjólét Központhoz fordulnak,

-észlelő- és jelzőrendszer tagjainak jelzését követően,

-hatóság által kötelezett formában.

A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Súlyos veszélyeztetettség eseté szóban, de azt követően 3 napon belül írásban kell megtenniük a jelzéseiket. Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon vagy írásban. Krízishelyzet esetén telefonos, vagy személyes jelzés alapján is intézkedhetünk, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés. A jelzést tevő szervet a megtett intézkedésekről tájékoztatjuk.

2.6. A szolgáltatásól szóló tájékoztatás helyi módja

A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatokon keresztül a települések lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás Letenye Város Önkormányzata internetes honlapján www.letenye.hu , illetve az intézményi hirdetőtáblán – Letenye, Szabadság tér 7. sz. alatt, valamint facebook - Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ - oldalon jelenik meg.

2.7. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

2.7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

A gyermekek jogait a Gyvt. 6-9. § -a, kötelességeit a Gyvt. 10. §-a, a szülő jogait és kötelességeit pedig a Gyvt. 12-13. § tartalmazza.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermekek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gyvt. törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információt kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelni.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségeiről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztató az intézmény székhelyén lévő faliújságra kell kifüggeszteni.

Panaszjog

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez írásban, ügyfélkapun – KRID

543988172 - vagy az intézmény postai címére – 8868 Letenye, Szabadság tér 7., illetve az ellátott jogi képviselőhöz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az intézményvezető 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, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz - Letenye Város Önkormányzatához 8868 Letenye, Kossuth L. u. 10.– fordulhat jogorvoslatért.

2.7.2. A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei

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.

Az intézményben dolgozók az Szt. 94/L § (2) bekezdésében meghatározott közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben az adatkezelés a Gyvt., valamint a GDPR, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet, valamint az intézmény Adatvédelmi Szabályzata alapján történik.

Az intézményben dolgozóknak az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 6. § (10) bekezdése értelmében a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személy tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt- illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthet.

A gyermekjóléti szolgáltatás során a Gyvt.-t kell alkalmazni.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

Az intézmény munkatársai kötelesek külön nyilatkozatot tenni a Gyvt. 10/A. § (2) bekezdés ab) pontja alapján.

2.8. A személyes gondoskodást nyújtók szakmai felkészültsége, módja, formája

A Család- és Gyermekjóléti Központnál dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel.

A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés továbbképzési időszakokban történik. A továbbképzési időszak négy év. A továbbképzésre kötelezettnek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképzettség esetén 60 pontot kell megszereznie.

A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése nagyfokú szakmai felkészülést igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg. Ennek érdekében az intézmény a költségvetési lehetőségeihez mérten a dolgozók számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. Ennek megfelelően továbbképzéseken, konferenciákon, szakmai tanácskozáson vesznek részt.

3. Záró rendelkezések

Az intézmény szakmai programja 2026. november 01. napján lép hatályba. A hatálybalépéssel egyidejűleg a Letenye Város Önkormányzata 157/2018. (X. 31.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai program hatályát veszti.

Mellékletek:

1.sz. melléklet: Házirend

2.sz. melléklet: Szervezti és működési szabályzat

Letenye, 2026. 10. 12.

Mozsolics Klára
intézményvezető

Záradék:

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai programját Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete a ..... számú határozatával hagyta jóvá.

Letenye, 2026. .....

Vida László
polgármester

A Szakmai Program 1. sz. melléklete

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Letenyei székhelye Család- és Gyermekjóléti Szolgálata és Család- és Gyermekjóléti Központja szakmai egységei házirendje

1. Általános szabályok

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ a személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátást biztosító, a Letenye Város Önkormányzata által fenntartott intézmény.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújt szolgáltatást.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról nyújt tájékoztatást, segíti a támogatáshoz való hozzájutást.

A családok segítése érdekében, továbbá a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett szociális segítő munkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermekjóléti szolgálatnak az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéshez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területen működő család- és gyermekjólét szolgálatok számára.

2. A szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltatás igénybevételére az 1997. évi XXXI. törvény 4. §-ban, illetve az 1993. évi III. törvény 3. §-ban meghatározott személyekre terjed ki az alábbiak szerint:

A Család- és Gyermekjóléti Központ tekintetében Letenyei Járás közigazgatási területe. A szociális alapszolgáltatás, a család- és gyermekjóléti szolgálat esetében az intézmény kötelezően ellátandó működési területe – Letenye, Zajk, Kistolmács, Murarátka települések. Más településen lakó, nem hajléktalan személyeket az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz irányítunk.

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik, kivéve, ha a törvény az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

Cselekvőképtelen személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törtvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában a tényállás tisztázása mellett a Gyvt. hatálya alá tartozó ellátások esetén a gyámhatóság dönt.

A házirend súlyos megszegésének minősül és a szolgáltatásból történő átmeneti kizárást vonja maga után, ha az ügyfél:

-olyan fokú ittas, vagy bódult állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet,

-az intézményben személy vagy dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt szándékosan követ el,

-nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival, viselkedésével akadályozza az intézményben folyó munkát,

-várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi ügyfelet.

A kizárás nem végleges, a kizárásra okot adó körülmény fennállásáig tart.

3. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módin végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az életkorhoz, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Panaszjog: az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

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

4. Az ellátást végzők jogai, kötelezettségei

Az intézmény munkatársainak joga van ahhoz, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Az Szt. 94/L §-a alapján családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatársak büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy munkáját a vonatkozó jogszabályok, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

5. Az önkéntesen igénybe vett szolgáltatások megszűnése

Az önkéntesen igénybe vett családsegítés vagy gyermekjóléti ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján az intézményvezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett családsegítés vagy gyermekjóléti ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei már nem állnak fenn.

Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.

Egyet nem értés esetén a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

6. Ügyfélfogadás

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfélfogadás	8.00-12.00	13.00-16.00	-	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00		

Az intézmény által biztosított szolgáltatások ügyfélfogadási rendje

Pszichológiai tanácsadás	13.00-16.00	-	-	-	-	-	-
Jogi tanácsadás	-	-	-	minden hónap 3. csüt. 13.00-15.00	-	-	-
Kapcsolattartási ügyelet	13.00-16.00	-	-	14.00-17.00	-	9.00-13.00	
Készenléti szolgálat	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 16.00-24.00	00.00-08.00 13.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00

7. Intézmény által nyújtott szolgáltatások térítési díja

Az intézmény alapszolgáltatásai, valamint a tanácsadó szolgáltatások ingyenesek.

8. Adatkezelés, adatvédelem, titoktartás

Az intézményben folyó adatkezelés és adatok továbbítása, az 1997. évi XXXI. törvény, az 1993.évi III. törvény, a 2011. évi CXII. törvény, a GDPR, valamint az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

9. Egyéb szabályok

A szolgáltatás igénybevétele nem érkezési sorrendben történik, azt a dolgozókkal együttműködve a szociális asszisztens határozza meg.

Az intézmény szakemberei az ügyfeleket segítő beszélgetésre alkalmas, e célra kialakított helyiségben fogadják. Az ügyfél és a szakember is köteles gondoskodni a helyiség tisztaságának megőrzéséről, az ott elhelyezett tárgyak rendeltetésszerű használatáról. A váróban kint hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

Letenye, 2026. 10. 14.

Mozsolics Klára
intézményvezető

11 2992-2/2022 Szakmai program 2. melléklete

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ

Szervezeti és Működési Szabályzat

Letenye

2022.

Tartalom

I. Általános szabályok

I./1. A Szervezeti és Működési Szabályzat célja

I./2. Az intézmény legfontosabb adatai

I./3. Az intézmény jogállása

I./4. Az intézmény vezetőjének megbízási rendje

I./5. Az intézmény foglalkoztatottjaira vonatkozó foglalkoztatási jogviszony

I./6. Az intézmény alaptevékenysége

I./7. A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya

I./8. Jogszabályi háttér

II. Az intézmény szervezete és feladatai

II./1. Az intézmény szervezeti felépítése

II./2. Az intézmény szervezeti egységei és főbb feladatai

II./2./1. A Szolgálat feladatai

II./2./2. A Központ feladatai

II./3. Az intézmény vezetése, irányítása és személyi feltételei

II./3./1. Az intézményvezető (magasabb vezető)

II./3./2. Szociális asszisztens

II./3./3. Esetmenedzser

II./3./4. Óvodai-iskolai szociális segítő

II./3./5. Szociális diagnózist készítő esetmenedzser

II./3./6. Családsegítő

II./3./7. Eseti tanácsadó

III. Az intézmény működésének rendje

III./1. Működési rend, munkáltatói jogok gyakorlásának rendje

III./2. A munkaidő beosztása

III./3. Az intézmény munkarendje, ügyfélfogadási rendje

III./4. Szabadság

III./5. A helyettesítés rendje

III./6. A munkaterv

III./7. Belső kontrollrendszer, belső ellenőrzés

III./8. Intézményi fórumok

III./9. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére

III./10. Kapcsolattartás rendje

III./11. Kiadmányozás rendje

III./12. Az intézmény képviselete

III./13. A bankszámla feletti rendelkezés

III./14. Vállakozási tevékenység

III./15. Bélyegzők használatának rendje

III./16. Vagyonnyilatkozat tételre kötelezettek

III./17. A vagyonkezelés rendje

III./1./1. Az intézmény működését meghatározó egyéb szabályok

III./1./1.1 Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók béren kívüli juttatása, a munkába járás, a munkavégzés költségeinek megtérítése

III./1./1.2. Kártérítési kötelezettség

III./1./1.3. Munkaköri kötelezettségek, hivatali titok megőrzése

III./1./1.4. Továbbképzés

III./1./1.5. Intézményi védő-óvó előírások

III./1./1.6. Panaszok kezelése

III./1./1.7. A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme

III./1./1.8. Adatvédelem, adatkezelés

IV. Az intézmény gazdálkodása

V. Záró rendelkezés

I. Általános szabályok

I./1. A Szervezeti és Működési Szabályzat célja

A Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ) olyan dokumentum, amely rögzíti a Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: intézmény) adatait, szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak felelősségi rendszerét, a munkatársak legfontosabb feladatait és jogkörét, az intézmény külső és belső kapcsolatait, vagyis az intézmény azon működési szabályait, amelyeket jogszabály nem utal más hatáskörbe. Az SZMSZ az Intézmény Szakmai Programjában meghatározott célok és feladatok hatékony megvalósítását szolgálja.

I./2. Az intézmény legfontosabb adatai

Megnevezése: Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ

Rövidített neve: Letenyei CSGYK

Székhelye: 8868 Letenye, Szabadság tér 7.

Szervezeti egységei: - Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ)

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat)

Alapítás időpontja: 2016. január 1.

A hatályos alapító okirat kelte, száma: 2016. március 7., 371-5/2016.

Működési engedélyt kiadó hatóság: Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály

Működési engedély száma: ZAC/100-10/2016.

Ágazati azonosító: S0514496

Törzsszám: 833547

Adószám: 15833545-1-20

Statisztikai azonosító: 15833545-8899-322-20

Bankszámlaszám: OTP 11749046-15833545

Fenntartó neve: Letenye Város Önkormányzata

Fenntartó székhelye: 8868 Letenye, Kossuth L.u.10.

Felügyeleti, irányító szerve: Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete

Államháztartási szakágazati besorolása: 889900 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

Alaptevékenysége: családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás, család- és gyermekóléti központ

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciói szerinti megjelölése:

	Kormányzati funkciószám	Kormányzati funkció megnevezése
1.	104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatás
2.	104043	Család és gyermekjóléti központ

Működési területe: - Központ: Letenyei járás közigazgatási területe

- Szolgálat: Letenye, Kistolmács, Murarátka, Zajk-közigazgatási területe

I./3. Az intézmény jogállása

Az intézmény önálló jogi személyiséggel rendelkező költségvetési szerv. Az intézmény fenntartásáról Letenye Város Önkormányzata gondoskodik.

Az intézmény élén Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete által 5 év határozott időre kinevezett intézményvezető áll.

Az intézmény képviseletére, a kiadmányozási jogkör gyakorlására, utalványozásra és szerződésen való kötelezettségvállalásra az intézményvezető jogosult.

I./4. Az intézmény vezetőjének megbízási rendje

Az intézményvezetőt nyilvános pályázati eljárás útján Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete közalkalmazotti jogviszonyban határozott idejű, legfeljebb 5 évre szóló vezetői kinevezéssel bízza meg, felette a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 19. § a) pontjában foglalt munkáltatói jogokat Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete, az Mötv. 19. § b) pontjában foglalt egyéb munkáltatói jogokat Letenye Város Polgármestere gyakorolja.

I./5. A költségvetési szerv foglalkoztatottjaira vonatkozó foglalkoztatási jogviszony

A költségvetési szerv foglalkoztatottjaira vonatkozó foglalkoztatási jogviszony közalkalmazotti jogviszony, melyre a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.) az irányadó. Egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyra a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) az irányadó.

I./6.Az intézmény alaptevékenysége

A családsegítés keretében a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése céljából általános és speciális szolgáltatások nyújtása.

A gyermekjóléti szolgáltatás biztosításával hozzájárul a gyermek testi, érzelmi, értelmi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez, valamint a kiemelt gyermek családjába való visszahelyezéséhez.

Az intézmény szervezeti egységeként működő Központ a család- és gyermekjóléti szolgálat által ellátott – a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 39. § (2) – (4) bekezdése, a 40. §-a, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló

1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64. §-a szerinti – általános szolgáltatási feladatain túl ellátja a Gyvt. 39. § (3a) bekezdése és 40/A. §-a szerinti feladatokat és speciális szolgáltatást nyújt, ezáltal biztosítja a gyermeki jogok maradéktalan érvényesülését.

Az intézmény engedélyezett szakmai létszáma:

1 fő intézményvezető

1 fő intézményvezető helyettes (alap munkakör családsegítő)

2 fő esetmenedzser

1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser

1 fő óvodai-iskolai szociális segítő

1 fő szociális asszisztens

Megbízási jogviszonnyal:

1 fő tanácsadó (pszichológus/addiktológiai konzultáns)

I./7. A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya

Az intézmény számára jogszabályokban, testületi döntésekben megfogalmazott feladat- és hatásköri, szervezeti és működési előírásokat a jelen Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.

A hatálya kiterjed:

- az intézmény vezetőjére,
- az intézmény dolgozóira,
- az intézmény szolgáltatásait igénybe vevőkre.

I./8. Jogszabályi háttér

Az intézmény működését meghatározó főbb jogszabályok

- Gyvt.
- Szt.
- A gyermek jogairól, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- Az Európai Parlement és a Tanács 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR)
- Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény
- Kjt.
- Mt.
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rend.
- 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.7.) Korm. rendelet
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet
- A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII.23.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM 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
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet
- A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény
- A személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- Mötv.
- Ptk.
- A fenntartó hatályos költségvetési rendelete
- Hatályos és érvényes működési engedélyek

II. Az intézmény szervezete és feladatai

II./1. Az intézmény szervezeti felépítése

Az intézmény szervezeti felépítését alá-és fölérendeltség, illetőleg munkamegosztás szerint az 1. számú melléklete tartalmazza.

Az intézmény a családsegítés, a gyermekjóléti szolgáltatás, és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat a külön szakmai egységként működő Központon, valamint a Szolgálaton keresztül biztosítja.

Az intézmény élén az intézményvezető áll, helyettese az intézményvezető helyettes.

II./2. Az intézmény szervezeti egységei és főbb feladatai

A család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok közötti feladatmegosztás részletes szakmai szabályait, valamint tárgyi és személyi feltételeit a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet tartalmazza, de a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet szabályait is alkalmazni kell.

Az intézmény önálló szakmai egységbe szervezve látja el a Szolgálat, valamint a Központ feladatait.

II./2./1. A Szolgálat feladatai:

A Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat általános és célzott, a szociális munka módszerein és eszközein alapuló segítségnyújtás, személyes szociális szolgáltatás a szociális, mentálhigiénés, a gyermekek nevelésével, gondozásával, veszélyeztetettségével összefüggő vagy krízis helyzet miatt segítséget igénylő személyeknek, családnak, közösségnek.

Ezen belül különösen:

- a család szociális problémáinak feltárása, megoldásokra szolgáló javaslatok kidolgozása az érintettek részvételével,
- életvezetési tanácsadás, egyéni, pár- és családterápia megszervezése,
- krízisintervenció,
- programok, csoportok, közösségi fejlesztések és szerveződések elősegítése, szervezése és megvalósítása,
- természetbeni, anyagi és más materiális támogatások közvetítése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- jelzőrendszeri munkafolyamatok, együttműködések megszervezése,
- a családon belüli erőszakhoz kapcsolódó segítő tevékenységek megszervezése.

A Szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a szülőt, illetve szükség esetén a gyermeket életkorának megfelelően mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadásban bevonható szervezetek tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követes körében igénybe vehető szolgáltatásról.

A Szolgálat a szociális segítő munka keretében:

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésében újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában, az érintettek bevonásával, esetkonzultációt, esetkonferenciát szervez,
- a szolgálatást igénybe vevők közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket, illetve a szolgálatatások és ellátások iránti szükségleteket,
- szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A Szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

- a rossz szociális helyzetben lévő gyermekek és családjaik számára is elérhető szabadidős és közösségi programokat szervez,
- kezdeményezi a közösségi és szabadidős programok megszervezését.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a Szolgálat:

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
- gyámhivatal, valamint család-és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a Szolgálat a Központ szakmai támogatását igényli, vagy a Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

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

II./2./2. A Központ feladatai:

A Központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsoltan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítését, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a bevont szolgáltatások igénybe vételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek. Mindezeken túl a Központ belső szolgáltatásaival, illetve külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését.

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyerek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, foglalkozásokat nyújt, mint:

- a gyermek panaszának meghallgatása és annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedés megtétele,
- kapcsolattartási ügyelet,
- óvodai, iskolai szociális segítő szolgáltatás,
- készenléti szolgálat,
- szociális diagnózist készítése,
- jogi, pszichológiai tanácsadás,
- mediációs szolgáltatás,

- prevenciós, szabadidős programok szervezése,
- védelembe vett gyermek esetében a gondozási-nevelési terv elkészítése, családgondozás, illetve a gyámhatóság megkeresésére a család pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási terv készítése,
- veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a jelzésre kötelezett intézményekkel való együttműködés, jelzőrendszeri tanácsadás biztosítása, valamint e rendszer segítségével a járásban élő gyerekek szociális helyzetének, körülményeinek, veszélyeztetettségének és ellátások, szolgáltatások iránti szükségleteinek figyelemmel kísérése,
- új ellátások és szolgáltatások kezdeményezése az önkormányzatnál,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása, megoldási javaslatok, intézkedési tervek elkészítése.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében:

- 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 tankötelezettségének előmozdítására,
- 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,
- szükség esetén javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére, valamint együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családon belüli erőszak áldozatainak a törvény és a módszertani előírásoknak megfelelő segítség és/vagy védelem biztosítása.

A családjából kiemelt gyermek családjába való visszahelyezése, családba fogadásának elősegítése érdekében:

- a családból kiemelt gyermek visszahelyezése vagy családba fogadása érdekében figyelemmel kíséri a gyámhatóság által elfogadott egyéni elhelyezési terv folyamatát, a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve támogatja a szülőket, a családba fogadó személyeket a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek teljesítése, a kapcsolattartás elősegítése érdekében,
- családsegítést végez, az otthont nyújtó ellátást, 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 visszailleszkedéshez,
- figyelemmel kíséri a családba fogadott gyermek helyzetét, segíti a vérszerinti szülőket a szülői feladatok ellátásához szükséges körülmények, nevelési-gondozási készségek alkalmassá tételében.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a Központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- kivizsgálja a jelzőrendszeri tagoknak a szolgálat működésére vonatkozó jelzéseit, panaszait, segítséget nyújt a konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A Központ a jelzőrendszer járási szintű koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

Az Szt. 64. § (8) bekezdése alapján a Központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján készíti el a javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó **szociális diagnózist**. A Központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A szociális diagnózis eredménye meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és - ide nem értve a gyermek napközbeni ellátását - gyermekjóléti alapellátásokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni.

A Központ speciális szolgáltatásai:

Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat feladata a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történnő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat a Központ munkatársainak részvételével valósul meg.

Készenléti telefon száma: 06-30-4394991 (normáldíjas). Hívható hétköznap hétfőtől péntekig 16.00-8.00 óráig, hétvégén, munkaszüneti napon, ünnepnapokon.

Óvodai, iskolai szociális segítő munka

A köznevelési intézményekben nyújtott szükségletfelmérésen alapuló szolgáltatások rendszere, amely a szociális munka szakmai, etikai elveinek, módszereinek betartása mellett valósul meg munkatervben meghatározottak szerint az adott köznevelési intézménnyel együttműködésben. Az óvodai, iskolai szociális munka egyrészt preventív tevékenység, mellyel hozzájárul ezen intézmények közösségének kialakulásához, az érintett szereplők készségeinek fejlesztéséhez, a gyermek/tanulók veszélyeztetettségének felismeréséhez, megelőzéséhez, valamint kapcsolódási lehetőséget nyújt releváns humánszolgáltatások igénybevételéhez. Másrészt korrekciós feladatokat is ellát, amennyiben hozzájárul a már kialakult veszélyeztető helyzetek kezeléséhez, illetve meghatározott szakmai keretek között közvetlen segítséget nyújt a problémával küszködő gyerekeknek/tanulóknak, szülőknek. A közintézmények testületeivel együttműködve hatást gyakorol a köznevelési intézmények folyamataira, különös tekintettel a szociális készségek, a szocializáció tudatos fejlesztésére, a szociális problémák felismerésére és adekvát beavatkozások kidolgozására.

Jogi tanácsadás

Az igénybe vevők jogi problémáinak tanácsadással történő segítése annak érdekében, hogy aktuálisan jelentkező jogi problémáikban el tudjanak járni. A jogi tanácsadást végző szakember segíti az adott tényállásban való eligazodást, az eljáráshoz kapcsolódó folyamatot, lépéseket. Jogi képviseletet nem lát el, a jogi tanácsadás kapcsán megismert ügyekben, más jogviszonyban jogi képviselőként nem járhat el.

Jogászok a Szolgálat és Központ valamennyi munkatársa számára egyeztetett időpontban biztosítanak időkeretet munkájukhoz szükséges jogi tanácsadás céljából. Továbbá közreműködnek, szakmai segítséget nyújtanak az intézmény vezetői számára az intézmény működéséhez kapcsolódó szabályzatok, egyéb dokumentumok elkészítésében.

Utcai szociális munka

Az utcai szociális munka feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint 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, a gyermek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése.

Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet célja, a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása. A kapcsolattartási ügyelet biztosítja az érintettek, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére a gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, annak mindkét fél részéről történő betartása.

Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai eszközökön és módszereken alapuló tanácsadás, amely során az igénybe vevő segítséget kap a személyisége fejlesztéséhez, pszichés problémáinak felismeréséhez, azok korrigáláshoz, az egyéni, családi életciklusok mentén kialakuló problémák, krízisek kezeléséhez.

II./3. Az intézmény vezetése, irányítása és személyi feltételei

Az intézményvezető és a foglalkoztatottak részletes feladatait, felelősségét a munkaköri leírások tartalmazzák.

II./3./1. Az intézményvezető (magasabb vezető)

Az intézmény élén a fenntartó által kinevezett intézményvezető áll. Az intézményvezető egy személyi felelős az intézmény működéséért, gazdálkodásáért, a kötelezettségvállalási, utalványozási jogkör gyakorlásáért.

Az intézményvezető nevezi ki az intézmény dolgozóit és gyakorolja felettük a munkáltatói jogokat. A foglalkoztatottak feladatait, felelősségét a munkaköri leírások tartalmazzák részletesen. A helyettesítés rendjéről az intézményvezető gondoskodik.

Főbb feladatai:

- szakmai feladatokkal kapcsolatos munka hatályos jogszabályok és belső szabályzatok alapján történő felügyelete, irányítása, tervezése és ellenőrzése,
- folyamatba épített vezetői ellenőrzés keretében az adott munkafolyamatok és dokumentációk vizsgálata és értékelése,
- az intézmény jogszerű együttműködésének és gazdálkodásának biztosítása,
- az alkalmazotti jogviszonyhoz kapcsolódó dokumentumok elkészítése,
- az intézményműködéshez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása,
- az intézményi dokumentumok elkészítése – SZMSZ, belső szabályzatok stb.,
- az intézmény képviselete,
- a kötelezettségvállalás jogkörének gyakorlása,
- önálló létszám- és bérgazdálkodás az elfogadott költségvetésen belül,
- munkáltatói jogok gyakorlása az intézménynél jogviszonyban állók tekintetében,
- a munkaköri leírások elkészítése, jóváhagyása, aláírása,
- szakmai feladatok végrehajtásához szükséges pénzügyi keretszámok elosztása, felhasználásuk ellenőrzése,
- társintézményekkel, fenntartóval való kapcsolattartás és együttműködés,
- a pályázatokban foglalt vállalások megvalósulásának felügyelete,
- az intézménnyel kapcsolatos panaszok vizsgálata, intézkedések elrendelése,
- dolgozói értekezletek szervezése és levezetése,
- adatszolgáltatás, szakmai anyagok és jelentések elkészítése,
- kapcsolattartás, együttműködés szakmai szervekkel, szervezetekkel.

Felelős:

- intézkedésekhez és döntésekhez kapcsolódó feladatok megvalósításáért, monitorozásáért,
- szakmai és módszertani feladatok megszervezéséért,
- szakmai etika betartásáért,
- a szakszerű és jogszerű szervezeti működésért,
- a racionális és takarékos gazdálkodásért,
- az intézményi vagyonért,
- a kötelező továbbképzésen való részvételért,
- a munkatársak biztonságos és egészséges munkakörülményeinek megteremtéséért,
- a dolgozók egészségügyi vizsgálatának ellátásáért,
- a folyamatba épített vezetői ellenőrzési tevékenység ellátásáért.

Helyettesítése:

Akadályoztatása, távolléte vagy intézményvezetői megbízás hiánya esetén az intézményvezetői feladatokat, hatás- és jogköröket az intézményvezető helyettes látja el (általános helyettesítési rend).

II./3./2. Szociális asszisztens

Feladatai:

- ismerje a helyi szociálpolitikai ellátó rendszert, annak intézményeit, az ott dolgozókat az adott feladatellátás érdekében,
- az információs asztalnál fogadja az intézményt felkeresőket, telefonokat, üzeneteket fogad és ad át,
- az intézménnyel kapcsolatos szolgáltatásokról tájékoztat, az első alkalommal jelentkezőket az ügyeletes munkatárshoz irányítja,
- szükség szerint ügyfelet kísér, gyermekfelügyeletet biztosít az intézmény területén,
- rendezvényeken ügyeletet biztosít,
- részt vesz az intézményi rendezvények, csoportok előkészítésében, lebonyolításában,
- fogadja a postai küldeményeket, ellátja forgalom rögzítésével kapcsolatos adminisztratív feladatokat, iktatásra előkészíti a beérkező küldeményeket,
- ellátja az intézmény iktatási feladatait,
- irattár kezelése, fénymásolás,
- részt vesz a statisztikai adatok gyűjtésében, ellátja az elektronikus központi adatszolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat,

- figyelemmel kíséri az intézmény munkatársainak ügyeleti beosztását, helyettesítés szerinti elérhetőségét, a napi benntartózkodás/távozás alakulását,
- részt vesz az intézményi továbbképzéseken, munkaértekezleteken,
- beszámolással tartozik az intézményvezetőnek,
- szabadság és jelenléti nyilvántartás vezetése,
- gondoskodik a bélyegzők tárolásáról,
- ellátja a leltározási és selejtezési feladatokat,
- gondoskodik az anyag és eszköz szükséglet beszerzéséről,
- előkészíti a fenntartó részére a gazdálkodási feladatok lebonyolításához szükséges dokumentumokat,
- közreműködik az autóhasználathoz kapcsolódó nyilvántartások vezetésében,
- az intézmény működéséhez tartozó iratokat, dokumentumokat megőrzi,
- szükség szerint elszámol a pénzügyi ügyintéző felé a felvett készpénz előleggel.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

II./3./3. Esetmenedzser

Az esetmenedzselés a szociális munka olyan típusát jelöli, melynek fő célja az igénybe vevő (k) érdekében folyó segítő tevékenység koordinálása.

Feladatai:

- felméri és rendszerezi a kliens szükségleteit, az elérhető informális és formális erőforrásokat, környezeti feltételeket, a számításba jöhető megoldási módokat, valamint a – széles értelemben vett – támogatási lehetőségeket,
- az érintettekkel együttműködve, azokat bevonva, elkészíti a nevelési-gondozási tervet, amely tartalmazza a veszélyeztető körülmények felsorolását, a célokat, s e célok eléréséhez szükséges teendőket, az együttműködés pontos eljárásait, szabályait,
- a megállapodásnak és a nevelési-gondozási tervnek megfelelően rendszeresen kapcsolatot tart a családsegítővel, klienssel, ellenőrzi a megtett lépéseket, értékeli azok eredményességét, szükség esetén kezdeményezi a cselekvési terv átalakítását,
- aktív kapcsolatot tart az igénybe vett szolgáltatókkal a kliens megfelelő színvonalú szolgáltatáshoz jutása érdekében, rendszeresen intézményközi megbeszéléseket, egyeztetéseket szervez,
- vezeti a megtett lépésekre vonatkozó dokumentációt és meghatározott időszakonként értékeli a munkafolyamatot és az előrehaladást az igények, kapacitások, elért változások összegzésével és szükség esetén javaslatot tesz a gondoskodási forma megváltoztatására.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

II./3./4. Óvodai- iskolai szociális segítő

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

Feladatai:

- az együttműködési megállapodásban rögzített időpontban és időtartamban az adott köznevelési intézményben tartózkodik,
- éves munkaterv kidolgozása és megvalósítása, melyet a köznevelési intézmény, annak személyzete és az érintett egyének/családok szükségleteire építve, a család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetésének irányításával, a köznevelési intézménnyel egyeztetve végez,
- szakmai tudása és eszközei segítségével hozzájárul az óvodai, iskolai szociális szolgáltatásokat igénybe vevő egyének, családok problémáinak feltárásához, e problémák kezeléséhez,
- egyénre, csoportra, közösségre irányuló szolgáltatásokat nyújt a szociális munka módszereinek, eszközeinek felhasználásával,
- gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok körében önállóan, azokban a köznevelési intézményekben, ahol alkalmaznak gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, vele együttműködve, adatokat gyűjt a gyermekek, tanulók helyzetéről, nyilvántartást vezet a valamilyen hátránnyal, tanulási, egyéb akadállyal, speciális szükségletekkel rendelkezőkről,
- a szabályoknak, előírásoknak megfelelően vezeti a nyilvántartásokat, figyelemmel kíséri a hátrányok kompenzálását, szükségletek kielégítését hivatott folyamatok, eljárások előrehaladását, szolgáltatások igénybevételét,
- szükség esetén egyeztetést kezdeményez a köznevelési intézmény vezetésével, indokolt esetben súlyos vagy a saját kompetenciáját meghaladó gyermeket, tanulót érintő kockázatok, veszélyeztetettség esetén jelzéssel él a gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények felé,
- igény szerint részt vesz az adott igénybe vevő segítési folyamatához tartozó, vagy a köznevelési intézmény által szervezett eseményeken, mint a tantestületi, óvodai értekezlet, fogadó óra, szülői értekezlet, nyílt nap, családi nap,
- indokolt esetben szakmai egyeztetéseket kezdeményez, szolgáltatást szervez,
- együttműködik az intézmény munkatársaival,
- a jelzőrendszer tagjaként igény szerint részt vesz gyermekvédelmi intézkedéshez kapcsolódó eljárások eseményeiben: esetkonferencia, szakmai konzultáció stb.,
- indokolt esetben írásbeli összefoglalót készít a gyermek, tanuló veszélyeztetettségét enyhíteni, megszüntetni hivatott helyzetértékeléshez, szerepet vállal a gondozási-nevelési terv kialakításában, megvalósításában,
- az éves munkájáról beszámolót készít.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

II./3./5. Szociális diagnózist készítő esetmenedzser

A szociális diagnózis készítése a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján a szükséges szolgáltatások megállapítása és igénybevétele érdekében.

Feladatai:

- a felkészítő munka előkészítő tevékenysége keretében részt vesz a számára szervezett képzésen,
- felméri a járás szociális-egészségügyi-oktatási-munkaügyi szolgáltatásait,
- felveszi a szociális diagnózist a család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálatok meghatározott ügyfeleivel, elkészíti a személyre, családra vonatkozó helyzetértékelést és szolgáltatási tervet,
- elkészíti a diagnózis felvételéhez tartozó elektronikus dokumentációt, amit eljuttat az érintett ellátásáért, szolgáltatásért felelős esetfelelősnek,
- figyelemmel kíséri, hogy az igénybe vevő hozzájut-e a szükséges szolgáltatásokhoz,
- részt vesz az esetmegbeszéléseken, meghívásra az esetkonferenciákon,
- beszámolót készít a szociális diagnózis felvételével kapcsolatos tapasztalatairól, eredményekről,

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

II./3./6. Családsegítő

Feladatai:

- ügyeleti idejében fogadja, meghallgatja és tájékoztatja a Szolgálathoz fordulókat,
- az észlelő-és jelzőrendszeren keresztül érkező jelzés esetén felveszi a kapcsolatot az érintettekkel,
- a szakmai elveknek és módszereknek megfelelő folyamatok szerint tervezi, szervezi, koordinálja a személyes szociális és egyéb szolgáltatásokat,
- krízis, a gyermeket súlyosan veszélyeztető körülmények esetén haladéktalanul megkezdi a segítő beavatkozások megvalósítását, a gyermek biztonságát, védelmét jelentő intézkedések megszervezését,
- önálló döntéseket hoz, melykehez igénybe veheti, beépítheti munkatársai, felettese véleményét,
- függetlenül a kapcsolatfelvétel jellegétől – önkéntes, jelzéssel, hatósági kötelezéssel – az igénybe vevő részvételével, vele együttműködve alakítja ki a változást eredményező cselekvéseket,
- az igénybe vevő tudtával, az adott problémahelyzetnek megfelelő körben, a probléma kezelése érdekében együttműködik az észlelő-és jelzőrendszer tagjaival,
- az igénybe vevőket támogatja jogaik érvényesítésében,

- munkáját, az esetkezeléshez kapcsolódó történéseket, tényeket dokumentálja, az előírt adminisztrációt elvégzi,
- gyűjti és rendszerezi az ellátási körzetében élő lakosság szociális helyzetére vonatkozó információkat, adatokat,
- ezen információkkal, illetve javaslataival hozzájárul az intézmény szolgáltatásainak fejlesztéséhez,
- szakmai munkájának minősége érdekében részt vesz az esetmegbeszélő csoportokon, szupervízión, szükség szerint egyéni szupervíziót vesz igénybe, továbbképzéseken a képzési tervben foglaltak szerint,
- vállalásának megfelelően részt vesz az intézmény rendezvényeinek, programjainak, pályázatainak előkészítésében, lebonyolításában,
- ellátja az intézményvezető-helyettesi feladatokat.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

II./3./7. Eseti tanácsadó

Pszichológiai tanácsadást végző

Feladatai:

- tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásira jogosult személyeknek,
- szaktanácsokkal segíti az intézmény dolgozóit,
- igény szerint részt vesz esetmegbeszélésen, illetve esetkonferencián,
- szükség esetén javaslatot tesz egyéb szolgáltató bevonására,
- esetnaplót vezet a kliensekkel végzett tevékenységéről, feljegyzést és összefoglaló beszámolót készít.

A feladatkörébe tartozó feladatok ellátásáért az eseti tanácsadót közvetlen felelősség terheli.

III. Az intézmény működésének rendje

III./1. Működési rend, munkáltatói jogok gyakorlásának rendje

Az intézmény munkáját az Szt., a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet, a Gyvt., a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, a Gyer., valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi.

Az intézményben a munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.

III./2. A munkaidő beosztása

A munkaviszonyra vonatkozó belső szabályok kialakításánál a Kjt., valamint az Mt. előírásai az irányadók. Az intézmény megállapodhat a saját dolgozójával a munkakörén kívüli feladatok ellátására is. A nemzeti köznevelési törvényben előírt kötelező közösségi szolgálat teljesítésében érintett tanulókat,

és egyéb önkéntes munkát végző személyeket fogadhat az intézmény, előbbi esetben feltétel a képző intézménnyel való együttműködési megállapodás megkötése.

Az intézményben a heti munkaidő 40 óra. Az intézményvezető kötetlen munkaidő beosztással végzi tevékenységét. Az esetmenedzser és családsegítők a heti munkaidejükben terepmunkát is végeznek, igazodva fogadott és gondozott klienseik számához. Az intézményben és a terepen végzett munkának összhangban kell lennie. Az esetmenedzserek és a családsegítő munkaidejük legalább 50%-át terepen töltik. A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szerint terepmunkára 20 óra kötetlen munkaidő biztosított az ügyfélfogadási időn kívül. Az óvodai-iskolai szociális segítő az intézményvezetővel egyeztetett heti beosztás alapján az ellátási terület nevelési-oktatási intézményeinél az előzetesen meghatározott időszakban és időtartamban ügyfélfogadást tart, továbbá egyéni, csoportos, közösségi szociális segítő tevékenységet végez. Hetente 1 napot (hétfő) az intézmény székhelyén tölt. Az óvodai-iskolai szociális segítő esetében a munkaidő tartalmazza az intézmények közötti utazás időtartamát is.

III./3. Az intézmény ügyfélfogadási rendje

Hétfő	8.30-12.00 13.00-16.00
Kedd	8.30-12.00
Szerda	13.00-16.00
Csütörtök	8.30-12.00 13.00-16.00
Péntek	8.30-13.00
Pszichológiai tanácsadás	Hétfő 12.00-16.00 előzetes egyeztetés alapján
Kapcsolatügyelet	Hétfő 13.00-16.00 Csütörtök 14.00-17.00 Szombat 9.00-13.00
Készenléti szolgálat	Hétköznap munkaidő után másnap reggel 8.00 óráig, hétvégén, valamint ünnep és munkaszüneti napokon folyamatosan

III./4. Szabadság

A dolgozó évi szabadságának mértékére a Kjt. és a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény előírásai az irányadók. A szabadság évi ütemezésének elkészítése a dolgozó feladata. A szabadság engedélyezésére és a fizetés nélküli szabadság engedélyezésére az intézményvezető jogosult. A dolgozókat megillető, és kivett szabadságról nyilvántartást kell vezetni.

III./5. A helyettesítés rendje

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A dolgozók távolléte esetén a helyettesítés rendjéről az intézményvezető gondoskodik. Az intézményvezető a munkaköri leírások rendszerét úgy alakítja ki, hogy abban szerepeljen az, hogy mely munkakör milyen munkakört helyettesíthet.

Családsegítő helyettesítés rendje:

- helyettese a Központ azon esetmenedzsere, amelynek munkaköri leírásában a családsegítő helyettesítése szerepel,
- huzamosabb, tervezett távollét (két hétnél hosszabb időtartam) esetén az esetmenedzsert szóban és írásban tájékoztatja a folyamatban lévő ügy esetkezeléséhez tartozó legfontosabb tényekről és a szükséges szakmai cselekvésről,
- az előre látható, tervezett távollétről tájékoztatni kell az érintett igénybe vevőket.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

Esetmenedzser helyettesítés rendje:

- az esetmenedzsert esetmenedzser helyettesíti,
- huzamosabb, tervezett távollét (két hétnél hosszabb időtartam) esetén az esetmenedzsert szóban és írásban tájékoztatja a folyamatban lévő ügy esetkezeléséhez tartozó legfontosabb tényekről és a szükséges szakmai cselekvésről.

A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért a munkakört ellátót közvetlen felelősség terheli.

Az óvodai, iskolai szociális segítő, valamint a szociális diagnózist készítő esetmenedzser helyettesítéséről a szakmai profil, az ellátási körzet figyelembevételével, valamint az igénybe vevő hozzájárulásával az intézményvezető dönt.

A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírás tartalmazza.

III./6. A munkaterv

Az intézmény vezetője az intézmény feladatainak végrehajtására intézményi munkatervet készít. A munkaterv összeállításához, annak tervezésekor javaslatot kér az intézményben dolgozóktól.

A munkatervnek tartalmaznia kell:

- a feladatok konkrét meghatározását,
- a feladat végrehajtásáért felelős(ök) megnevezését,
- a feladat végrehajtásának határidejét,
- a végrehajtásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségeket.

A munkatervet az intézmény dolgozóival ismertetni kell. Az intézmény vezetője a munkaterv végrehajtását folyamatosan ellenőrzi és értékeli.

III./7. Belső kontrollrendszer, belső ellenőrzés

III./7./1. Belső kontrollrendszer

A belső kontrollrendszer a kockázatok kezelésére és tárgyilagos bizonyosság megszerzése érdekében kialakított folyamatrendszer.

Az intézményvezető köteles:

- Kialakítani, működtetni és fejleszteni a szervezet belső kontrollrendszerét, valamint az annak részét képező belső ellenőrzést.
- Elkészíteni és rendszeresen aktualizálni az intézmény ellenőrzési nyomvonalát, amely a költségvetési szerv működési folyamatainak szöveges táblázatokkal, vagy folyamatábrákkal szemléltetett leírása, amely tartalmazza különösen a felelősségi és információs szinteket és kapcsolatokat, irányítási és ellenőrzési folyamatokat, lehetővé téve azok nyomon követését és utólagos ellenőrzését.
- Szabályozni a szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendjét, valamint az integrált kockázatkezelés eljárásrendjét.
- A kockázati tényezők figyelembe vételével kockázatelemzést végezni és integrált kockázatkezelési rendszert működtetni. A kockázatelemzés során fel kell mérni és meg kell állapítani az intézmény tevékenységében, gazdálkodásában rejlő kockázatokat.
- Az intézményen belüli kontrolltevékenységeket kialakítani, melyek biztosítják a kockázatok kezelését, hozzájárulnak a szervezet céljainak eléréséhez, és erősítik a szervezet integritását.
- Olyan rendszereket kialakítani és működtetni, melyek biztosítják, hogy a megfelelő információk a megfelelő időben eljussanak az illetékes szervezethez, szervezeti egységhez, vagy személyhez.
- Olyan monitoring rendszert működtetni, mely lehetővé teszi az intézmény tevékenységének, a célok megvalósításának nyomon követését.
- Olyan szabályzatokat kiadni, folyamatokat kialakítani és működtetni az intézményen belül, amelyek biztosítják a rendelkezésre álló források átlátható, szabályszerű, szabályozott, gazdaságos, hatékony és eredményes felhasználását.
- Az intézmény, mint költségvetési szerv belső szabályzataiban a felelősségi körök meghatározásával legalább az alábbiakat szabályozni:
  - engedélyezési, jóváhagyási és kontrolleljárások,
  - a dokumentumokhoz és információkhoz való hozzáférés,
  - beszámolási eljárások.

III./7./2. Belső ellenőrzés

A belső ellenőrzés a belső kontrollrendszerben meghatározott módon és időben történik. Az ellenőrzést a jóváhagyott éves belső ellenőrzési terv ~~szerint~~ alapján a Letenyei Közös Önkormányzati Hivatal alkalmazásában álló belső ellenőre végzi.

III./8. Intézményi fórumok

Intézményi éves munkaértekezlet:

Az intézmény valamennyi dolgozója részt vesz. Összehívásáért, előkészítéséért, lebonyolításáért az intézményvezető felel. Célja az intézmény tevékenységének, a szakmai munkának értékelése, a következő évi feladatok meghatározása. Gyakorisága évi egy alkalom, minden év február 28-ig.

Az értekezletről emlékeztető készül, a jelenléti íven fel kell tüntetni távolmaradás okát.

Munka értekezlet:

Havonta egy alkalommal, vagy szükség szerint az intézményvezető hívja össze. A munkaértekezleten minden dolgozónak részt kell vennie.

A munka értekezlet célja:

- az intézmény működését és a munkavállalókat érintő aktuális kérdések, operatív, szervezési és szakmai feladatok megtárgyalása,
- munkavállalók munkájának értékelése
- fejlesztő célú javaslatok kidolgozása.

Az értekezletről emlékeztető feljegyzés készül.

Esetmegbeszélés:

Az intézményvezető havonta, illetve szükség szerint a Központban dolgozók számára esetmegbeszélést tart, melynek célja az esetkezelés, családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatok hatékonyságának növelése.

A Központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára havonta esetmegbeszélést tart és szükség szerint konzultációt biztosít, melynek célja a szakmai tapasztalatcsere, új jogszabályok, protokoll, szakmai iránymutatás átbeszélése, az esetkezelés, családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatok hatékonyságának növelése.

Szupervízió:

A Központ szupervíziót biztosít az intézmény központi és szolgálati feladatokat ellátó szakmai egységeinek, melynek célja a szakmai kompetenciák fejlesztése és a lelki egészség megőrzése, karbantartása.

III./9. Kapcsolattartás a médiával

A tömegtájékoztató eszközök munkatársainak tevékenységét az intézmény dolgozóinak elő kell segíteniük.

A televízió, a rádió és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül, mely során szem előtt kell tartani a következő előírásokat:

- Az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve nyilatkozatadásra az intézményvezető vagy az általa esetenként írásban meghatalmazott személy jogosult.
- A nyilatkozat megtételekor minden esetben tekintettel kell lenni a 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 anyagi,

vagy erkölcsi kárt okozna, továbbá olyan kérdésekről, amelyeknél a döntés nem a nyilatkozattevő hatáskörébe tartozik.

- A közölt adatok, információk és tények objektív ismertetéséért a nyilatkozatot tevő felel.

III./10. Kapcsolattartás az intézmény belső szervezeti egységei között és a külső szervezetekkel

Az intézmény illetékességi területén és azon kívül működő non-profit, for-profit, civil és egyházi szervezetekkel, társszakmák intézményeivel időszakosan vagy tartósan együttműködik a szolgáltatások és ellátások hatékonyabb megszervezése érdekében.

Intézményen belüli kapcsolattartás

Az intézmény feladatainak ellátása érdekében az intézmény szervezeti egységei egymással közvetlen, mellérendeltségi viszony szerinti kapcsolatot tartanak.

Szakmai egységek közötti kapcsolattartás:

- a Szolgálat, a Központ egymás jelzőrendszerei, ebbéli feladatuk és kötelezettségük teljesítése írásban lehetséges,
- a szolgáltatási feladatok felosztása a szakmai egységek között írásban lehetséges,
- a szakmai feladatok ellátása során a szakmai egységek szakemberei egymást szóban is tájékoztathatják, a klienseket érintő lényeges információkat egymással megosztani kötelesek,
- a klienseket érintő tájékoztatók, megbeszélések alkalmával a szociális szakma etikai kódexe az irányadó az adatvédelmi előírások mellett,
- a kliensekkel kapcsolatos döntések során, mint az esetátadás, jelzés, szakmai és az iratkezelési szabályoknak megfelelően kell eljárni,
- az együttműködés során a szervezeti egységeknek tájékoztatási és egyeztetési kötelezettsége van minden olyan intézkedésnél, amely a másik szervezeti egység működési területét érint.

Kapcsolattartás a fenntartóval

Az intézmény szakmai feladatai és információi révén hozzájárul az önkormányzat testületeinek, a közös önkormányzati hivatal adott szervezeti egységeinek döntés előkészítő munkájához, a várost érintő jóléti és szociálpolitikai feladatok ellátásához. Az intézmény a rávonatkozó rendeleteket, képviselő-testületi határozatokat végrehajtja, melyek hatékonysága és hatásossága érdekében igény szerint javaslatokat fogalmaz meg, ellátási hiányosságok észlelése esetén kezdeményezőként lép fel azok megszüntetésében.

Az intézmény munkatársai és a vezető szoros együttműködésben a járási gyámhivatal illetékes szakembereivel alakítja a hatósági eljárásokhoz, gyermekvédelmi intézkedéshez kapcsolódó szociális szolgáltatásokat, az érintettek jogszerű és szakszerű képviseletét, a döntések végrehajtását.

Kapcsolattartás a lakossággal

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetén a lakossági tájékoztatásnak ki kell terjednie a Szolgálat, illetve a Központ által ellátott feladatokra, azok megoszlására, legközelebbi elérhetőségének

helyére és idejére. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásának helyszínén a nyitvatartási időn kívül is fel kell tüntetni a szolgáltató nevét, nyitvatartási idejét, valamint a készenléti szolgálat telefonszámát. A lakossággal való kapcsolattartás célja, hogy a lakosok számára hozzáférhetővé, átláthatóvá váljanak az intézmény szolgáltatásai. E cél elérése érdekében minden olyan információs felületet és csatornát fel kell használni, amely a lakosság körében szokásos és gyakori.

III./11. A kiadmányozás rendje

Az intézményben a kiadmányozási jogkört az intézményvezető gyakorolja. Akadályoztatása, távolléte vagy intézményvezetői megbízás hiánya esetén a kiadmányozási feladatok ellátására az általános helyettesítési szabályok az irányadók. A kiadmányozás rendjére vonatkozó eljárásrendet külön belső szabályzat részletezi.

III./12. Az intézmény képviselete

Az intézmény képviseletére, a kiadmányozási jogkör gyakorlására, utalványozásra és szerződésen való kötelezettségvállalásra az intézményvezető jogosult. Akadályoztatása, távolléte vagy intézményvezetői megbízás hiánya esetén az intézmény képviseletét az általános helyettesítési rend szerint kell ellátni.

III./13. A bankszámla feletti rendelkezés

Számlatulajdonosként az intézményvezető vagy a jegyző vagy egyikük akadályoztatása esetén a pénzügyi osztályvezető együttesen jelentik be a számlavezető pénzintézetnek, hogy a megnyitott számlák felett kik jogosultak rendelkezni. A számlák felett a rendelkezési jogosultságot a Pénzkezelési Szabályzat tartalmazza.

III./14. Vállalkozási tevékenység

Az intézmény vállalkozási tevékenységet nem folytathat.

III./15. Bélyegzők használatának rendje

Az intézmény bélyegzőinek felsorolását és leírását a bélyegző nyilvántartás tartalmazza. Az intézményben használható bélyegzők beszerzését az intézményvezető engedélyezi. A használatba adott bélyegzőkről nyilvántartást kell vezetni. A bélyegzőket sorszámmal ellátva kell elkészíteni. A nyilvántartó a bélyegzők meglétét évente legalább egyszer ellenőrizni köteles.

A bélyegző kezelője (használója) anyagi, fegyelmi és büntetőjogi felelősséggel tartozik azok jogszerű használatáért. Bélyegző elvesztése esetén az intézményvezető vizsgálatot folytat le.

A bármely okból használhatatlanná vagy feleslegessé vált bélyegzőket az intézményvezetőnek kell visszajuttatni, ahol jegyzőkönyv felvétele mellett történik a megsemmisítés. A jegyzőkönyv a nyilvántartás melléklete. A bélyegzők nyilvántartására vonatkozó eljárásrendet külön belső szabályzat részletezi.

III./16. Vagyonnyilatkozat tételre kötelezettek:

Az egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségekről szóló 2007. évi CLII. törvény alapján az intézményben az alábbi munkaköröket ellátó személyeket terheli vagyonnyilatkozat tételi kötelezettség

- intézményvezető,
- intézményvezető-helyettes.

III./1./1. Az intézmény működését meghatározó egyéb szabályok

III./1./1.1 Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók béren kívüli juttatása, a munkába járás, a munkavégzés költségeinek megtérítése

A munka díjazására vonatkozó megállapodásokat a kinevezési okiratban kell rögzíteni a hatályos jogszabályok rendelkezésének megfelelően.

Közlekedési hozzájárulás

A munkáltató köteles a munkába járás költségeit, annak jogszabályban meghatározott mértékét megtéríteni. A vidéki, állandó lakcímmel bejelentett, onnan bejáró munkavállaló számára a munkába járással kapcsolatos költségtérítés vonatkozásában a 39/2010. (II.26.) Korm. rendeletben foglaltak az irányadóak.

Munkaruha, védőruha juttatás

A személyes gondoskodást nyújtó intézmények munkatársai részére a munkakörnek megfelelő védőeszközt kell biztosítani. A munkaruha, védőruha juttatással kapcsolatos eljárásrendet külön belső szabályzat részletezi.

Látásjavító eszköz költségtérítése

A személyes gondoskodást nyújtó intézmények azon közalkalmazotti jogviszonyban álló dolgozói, akik az előírt próbaidő után három hónapot meghaladó folyamatos munkaviszonnyal rendelkeznek, valamint a munka-egészségügyi orvos a számítógép használatához a látásjavító eszköz használatát előírja, költségtérítésben részesülhet, amely mértékét és elszámolási módját külön belső szabályzat részletezi.

Telefonhasználat

Az intézmény dolgozói számára a munkavégzés, a munkaidőben való elérhetőség és a hatékony ügyintézés érdekében a vonalas telefonok mellett flottás rendszerű mobiltelefon használat biztosított. A telefonhasználattal kapcsolatos eljárásrendet külön belső szabályzat részletezi.

III./1./1.2. Kártérítési kötelezettség

Az intézmény valamennyi dolgozója felelős a feladatkörébe tartozó tevékenységek ellátásért, a hatályos jogszabályok előírásainak és az adatvédelmi szabályok betartásáért, a munkaköri leírásban szereplő feladatok ellátásért, a berendezési, felszerelési tárgyak rendeltetésszerű használatáért, a gépek, eszközök, stb. állagának megóvásáért.

A kártérítési felelősségre a Kjt. és az Mt. rendelkezéseit kell alkalmazni.

III./1./1.3. Munkaköri kötelezettségek, hivatali titok megőrzése

A munkavégzés az intézményvezető által kijelölt munkahelyen, szervezeti egységben, az érvényben lévő szabályok, a kinevezési dokumentumban, a munkaköri leírásban foglaltak, a szakma szabályai és etikai előírásai alapján történik.

Az intézmény minden alkalmazottja köteles a munkakörébe tartozó feladatokat az elvárható szakértelemmel és pontossággal végezni, a hivatali titkokat megtartani.

Ha jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettség nem áll fenn, nem adható felvilágosítás azokban a kérdésekben, ügyekben, amelyek nyilvánosságra kerülése a intézmény vagy az igénybe vevő érdekeit sértené.

A szolgáltatást igénybe vevők, a közalkalmazottak személyes adatainak kezelője az intézményvezető, aki köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvénybe és a 2016/679 Európai Parlament és Tanács rendeletébe foglaltak szerint eljárni. A munkavállaók munkavégzésük során személyes adatokat kezelnek, akik kötelesek a rájuk bízott adatokat a jogszabályoknak, előírásoknak megfelelően kezelni.

III./1./1.4. Továbbképzés

A személyes gondoskodást végző személyeket a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet továbbképzésre kötelezettként nevesíti. Az intézmény vezetője éves továbbképzési tervet köteles készíteni. A továbbképzési terv elkészítése során előnyben részesül az a dolgozó, aki az intézmény szakmai programjában meghatározott feladatok ellátásához igazodó képzésre kíván jelentkezni, a képzés kreditpontot ad, a munkavállaló kreditpont gyűjtésre kötelezett, melynek teljesítési határideje indokolja a képzés biztosítását.

III./1./1.5. Intézményi védő-óvó előírások

Az intézmény minden munkavállalójának alapvető feladatai közé tartozik a testi épség, egészség megőrzésével kapcsolatos ismeretek megszerzése, átadása, a balesetek megelőzése, vagy a baleset kialakulásával kapcsolatos veszély csökkentéséhez, bekövetkezésével kapcsolatos intézkedések megtétele.

Minden dolgozónak ismernie kell az intézmény Munka- és Tűzvédelmi Szabályzatát. Minden munkavállaó köteles részt venni a munka- és tűzvédelmi képzésen, továbbképzésen. Az intézmény munkavédelmi képviselőjének feladata a munkavédelmet érintő kockázatok időbeni felismerése, a szükséges intézkedéshez tartozó javaslatok képviselete.

Rendkívüli eseménnyel kapcsolatos eljárásrend

Az intézmény működésében rendkívüli eseménynek kell minősíteni minden olyan előre nem látható eseményt, amely a segítő munka szokásos menetét akadályozza, illetve a szolgáltatást igénybe vevők és a dolgozók biztonságát és egészségét, valamint az intézmény épületét, felszerelését veszélyezteti. Rendkívüli esemény esetén intézkedés megtételére az intézményvezető jogosult.

A rendkívüli eseményről azonnal értesíteni kell:

- az intézmény vezetőjét,
- tűz esetén a tűzoltóságot,
- személyi sérülés esetén a mentőket,
- rendbontással történő fenyegetés, lopás stb. esetén a rendőrséget,
- egyéb esetekben az esemény jellegének megfelelő rendvédelmi, illetve katasztrófaelhárító szerveket, ha ezt az intézmény vezetője szükségesnek tartja.

III./1./1.6. Panaszok kezelése

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő személy, illetve annak törvényes képviselője írásban panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasz kivizsgálására, utána a kivizsgálás írásos összefoglalóját elkészíteni, s azt a panasztevőnek eljuttatni. Az intézményvezető köteles a panaszoshoz kapcsolódó dokumentációt áttekinteni, a konkrét panaszhoz kapcsolódó helyzetet feltárni, a kapott és szerzett információkat írásban rögzíteni. Amennyiben az intézmény vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat. A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselő is segíthet. A panaszkezelés részletes eljárásrendjéről külön szabályzat rendelkezik.

III./1./1.7. A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme

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 intézményben közalkalmazotti jogviszonyban álló minden dolgozó. Az intézmény vezetése együttműködik az Érdekegyeztető Fórummal, segíti működését. Etikai kérdésekben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma nyújthat segítséget, adhat iránymutatást.

III./1./1.8. Adatvédelem, adatkezelés

Az intézmény a természetes személyek személyes adatait a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Szakmai Program által meghatározott feladatainak ellátása céljából a jogszabályok által előírt mennyiségben az önkéntesen igénybe vett szolgáltatások esetében is kötelezően kezeli. Az adatszolgáltatás elmaradása esetén a szolgáltatás nem vehető igénybe, illetve gyermeket érintő adatszolgáltatási kötelezettség nem teljesítése az együttműködési kötelezettség megszegését jelenti.

Az intézmény adatkezelési tevékenységeiről nyilvántartást vezet, mely papír alapon elérhető az intézmény székhelyén: 8868 Letenye, Szabadság tér 7. faliújságon, mindenki számára hozzáférhető módon kifüggesztve.

Az adatkezelési tevékenységek nyilvántartása adatkezelési tevékenységekre lebontva tartalmazza a kezelt adatok körét, megjelölve annak jogalapját, célját, az adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket, az adattárolás időtartamát, az adatokhoz hozzáférő személyek körét.

A megadott személyes adatokat az intézmény saját szervereken tárolja, felhőszolgáltatást, adatfeldolgozói közreműködést nem vesz igénybe. Az intézmény megfelelő informatikai, technikai és személyi intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatokat védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Így például az informatikai rendszerben tártolt adatokhoz való hozzáférést jelszóval, tűzfallal védi, illetve adatkezelési szabályzatot készített, a foglalkoztatottak részére rendszeres képzést tart.

Az intézmény valamennyi dolgozója számára kötelező az adatvédelmi szabályok betartása. A vonatkozó jogszabályok alapján az intézményvezető szabályozza a személyes, illetve a közérdekű adatok védelmének rendjét. Az intézményvezető folyamatosan ellenőrzi, figyelemmel kíséri, hogy az intézményben történő adatkezelés megfelel-e a jogszabályokban, valamint a belső dokumentumokban meghatározott szabályoknak.

IV. Az intézmény gazdálkodása

Az intézmény gazdálkodásával, ezen belül kiemelten a költségvetés tervezésével, végrehajtásával, az intézmény kezelésében lévő vagyon hasznosításával összefüggő feladatok, hatáskörök szabályozása – a jogszabályok és a fenntartó rendelkezéseinek figyelembe vételével – az intézményvezető feladata.

A gazdasági szervezet feladatkörébe tartozó feladatokat a Letenyei Közös Önkormányzati Hivatal (8868 Letenye, Kossuth Lajos utca 10.) végzi a Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete, mint irányító szerv által jóváhagyott munkamegosztási megállapodás alapján.

Az intézményben a gazdálkodás szabályozottságát, a jogszabályok érvényesülését az intézmény belső szabályzatai határozzák meg részletesen.

A kötelezettségvállalási jogkört az intézménynél az intézményvezető gyakorolja, illetve az általa írásban felhatalmazott személy. A pénzgazdálkodással kapcsolatos kötelezettségvállalás, ellenjegyzés, teljesítés igazolás, utalványozás gyakorlásának módját külön belső szabályzat tartalmazza.

V. Záró rendelkezés

Az intézmény eredményes és hatékony működéséhez szükséges további rendelkezéseket – mint például a belső ellenőrzés szabályozását, az irat- és pénzkezelés rendjét, az intézményi gazdálkodás szabályait önálló belső szabályzatok tartalmazzák.

Jelen SZMSZ Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testületének jóváhagyásával 2022. július 1. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen SZMSZ hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testületének a 47/2016. (IV. 14.) határozatával jóváhagyott és a 156/2018. (X. 31.), valamint a 494/2020. (XII. 30.) határozatokkal jóváhagyott módosításokat tartalmazó SZMSZ.

1. melléklet: Szervezeti ábra

Letenye, 2022. június 17.

Mozsolics Klára
intézményvezető

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ 1.

Záradék

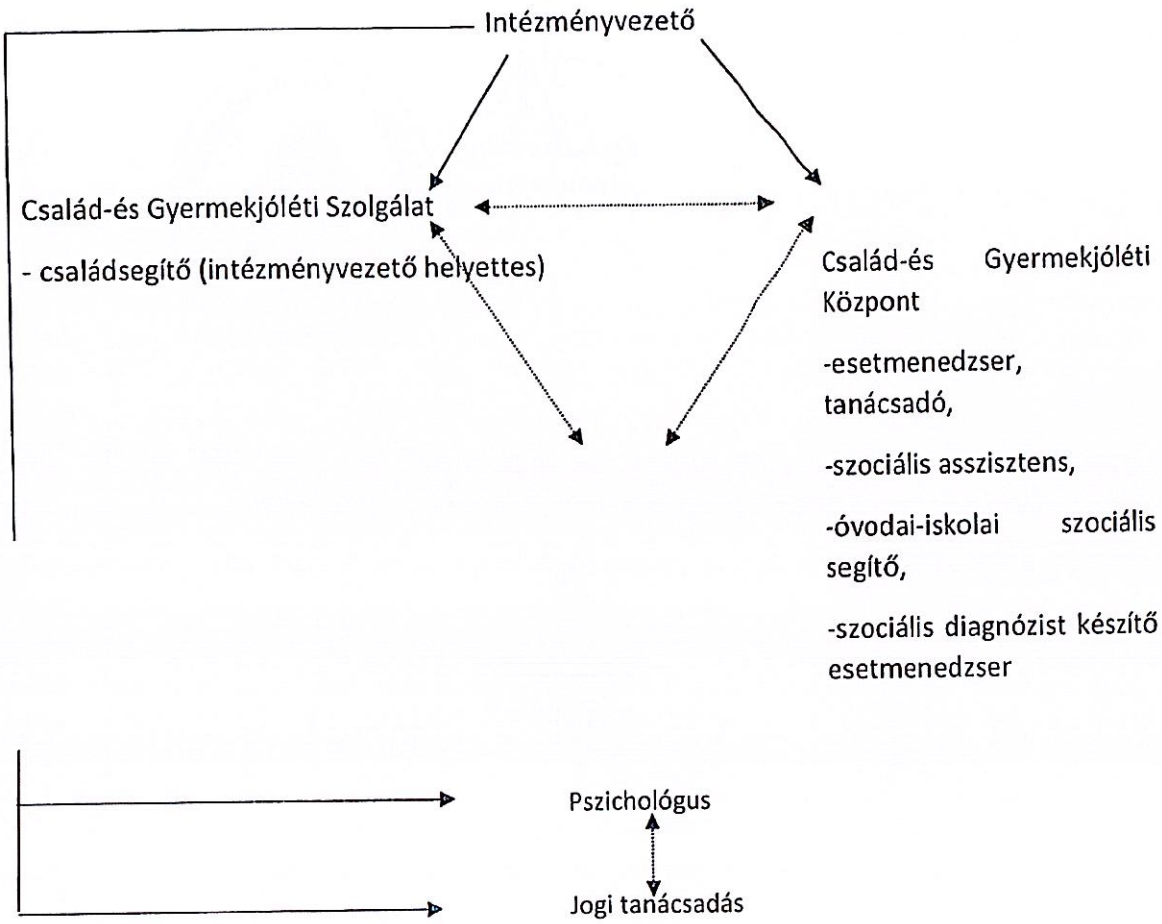
A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatát Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete a 83/2022. (VI. 23.) határozatával hagyta jóvá.

Letenye, 2022. június 27.

Farkas Szilárd
polgármester

1. melléklet

Szervezeti ábra



Jelölések:
Hierarchikus kapcsolat (szakmai és szervezeti alárendeltség)
Szakmai munkakapcsolat (szervezeti mellérendeltség)

11245-2/2025

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési szabályzatának

1. számú módosítása

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ (8868 Letenye, Szabadság tér 7.) költségvetési szerv 2022. július 1. napjától hatályos Szervezeti és Működési Szabályzata a következők szerint módosul:

1. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának I./2. Az intézmény legfontosabb adatai alcímében „A hatályos alapító okirat kelte, száma: 2016. március 7.; 371-5/2016." szövegrész helyébe a „A hatályos alapító okirat kelte, száma: 2025. április 9.; I/1990-3/2025." szöveg lép.

2. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának I./2. Az intézmény legfontosabb adatai alcímében a működési engedélyt kiadó hatóság megnevezésében a „Megyei" szövegrész helyébe a „Vármegyei" szöveg lép.

3. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának I./2. Az intézmény legfontosabb adatai alcímében a „Fenntartó székhelye: 8868 Letenye, Kossuth L.u.10." szövegrész helyébe a „Fenntartó székhelye: 8868 Letenye, Kossuth Lajos utca 10." szöveg lép.

4. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának I./2. Az intézmény legfontosabb adatai alcímében a költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölését tartalmazó táblázatban a „Család és gyermekjóléti szolgáltatás" szövegrész helyébe a „Család és gyermekjóléti szolgáltatások" szöveg lép.

5. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának I./4. Az intézmény vezetőjének megbízási rendje alcíme helyébe a következő rendelkezés lép:
„I./4. Az intézmény vezetőjének megbízási rendje

Az intézményvezető megbízása pályázat útján történik. Az intézményvezetőt Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, valamint 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 alapján bízza meg a vezetői feladatok ellátásával, valamint menti fel a vezetői feladatok ellátása alól. Az intézményvezető megbízatása határozott időre, legfeljebb 5 évre szól. Az intézményvezető a vezetői feladatait közalkalmazotti jogviszony keretében látja el. Az intézményvezető felett az egyéb munkáltatói jogokat Letenye Város Polgármestere gyakorolja."

6. A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának III./7./2. Belső ellenőrzés alcíme helyébe a következő rendelkezés lép:

„III./7./2. Belső ellenőrzés

A belső ellenőrzés a belső kontrollrendszerben meghatározott módon és időben történik. Az ellenőrzést a jóváhagyott éves belső ellenőrzési terv alapján a Letenye Város Önkormányzata által polgári jogi szerződés keretében megbízott belső ellenőr végzi."

7. Jelen Szervezeti és Működési Szabályzat módosítás 2025. június 1. napján lép hatályba.

Letenye, 2025.05.22.

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ 1.

Mozsolics Klára
intézményvezető

Záradék:

A Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzatának 1. számú módosítását Letenye Város Önkormányzata Képviselő-testülete az 58/2025. (V. 22.) határozatával hagyta jóvá.

Letenye, 2025. május 23.

LETENYE VÁROS ÖNKORMÁNYZATA 3.

Vida László
polgármester