

**Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**  
2096 Üröm, Iskola utca 10.  
Tel: 06-20-289-8054, 06-26-350-054/110-es mellék  
E-mail: [gyermekjoletiurom@gmail.com](mailto:gyermekjoletiurom@gmail.com)

Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjétől

**Előterjesztés a képviselő-testület 2020. október 28. napján tartandó ülésére**

Tisztelt képviselő-testület!

Üröm Község Önkormányzata által fenntartott Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) elkészítette Szakmai programját és mellékleteit, a Szervezeti – és Működési Szabályzatot és a Házirendet, melyet a képviselők írásban megkaptak.

A szolgálat **Szakmai programja** az intézmény által nyújtott alapszolgáltatásokra vonatkozóan ad információt, melyek részletesen tartalmazza a szolgáltató adatait; az ellátandó terület és célcsoport jellemzőit; a szolgáltatás célját, feladatát és alapelveit; a nyújtott szolgáltatáselemek leírását; más intézményekkel való együttműködés módját; feladatellátás szakmai tartalmát és módját; az ellátás igénybevételének módját; tájékoztatás helyi módját; igénybe vevők és munkatársak kötelezettségeit és jogait; illetve a szakmai felkészültség biztosításának módját.

A szolgálat **Szervezeti – és Működési Szabályzata** a szervezet működésére vonatkozó szabályokat tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet 5. § (1) bekezdés c) pontjában előírtak szerint.

A szolgálat **Házirendje** szabályozza a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének rendjét, mely vonatkozik ügyfélre és családjára, valamint a családsegítőkre egyaránt. Röviden tartalmazza a szolgálat célját és feladatait, illetve a szolgálat területén tartózkodókra vonatkozó kötelelességeket és jogokat.

Az Ürömi Családsegítő - és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programja és mellékletei, a Szervezeti – és Működési Szabályzat, a Házirend, valamint a határozati javaslat a jelen előterjesztés melléklete.

Kérem, jelen előterjesztéshez csatolt Szakmai programot és mellékleteit, a Szervezeti – és Működési Szabályzatot, a Házirendet áttanulmányozni és egyetértés esetén azt jóváhagyni.

Üröm, 2020.10.21.



Petromán Anikó

szolgálatvezető

## HATÁROZATI JAVASLAT

**Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete:**

- 1, Az Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programját és mellékleteit, a Szervezeti – és Működési Szabályzatot és a Házirendet megismerte.
- 2, A Szakmai program, a Szervezeti – és Működési Szabályzat, valamint a Házirend az intézmény által nyújtott alapszolgáltatásokra vonatkozó információkat és - a szolgáltatás nyújtókra és a szolgáltatást igénybe vevőkre egyaránt érvényes - köteleességeket és jogokat tartalmazza, így biztosítva a szolgálat törvényi szabályozásoknak megfelelő működését.
- 3, Az Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programját és mellékleteit, a Szervezeti – és Működési Szabályzatot és a Házirendet az érvényes törvényi szabályozások és szakmai protokollok figyelembevételével jóváhagyja.
- 4, Felkéri a jegyzőt, hogy a Szakmai program és mellékleteinek - a Szervezeti – és Működési Szabályzat és a Házirend - egy példányát a testület által jóváhagyott határozattal és a PE/SZOC/1380-2/2020 ügyiratszámú végzésben szereplő további dokumentumokkal együtt a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazgatási Főosztály Szociális Osztályának (1052 Budapest, Városház u. 7.) küldje meg.

**Határidő:** 2020.11.02.

**Felelős:** szolgálatvezető

jegyző

A határozati javaslat elfogadása egyszerű többséget igényel.

Az előterjesztést véleményezte: -

A szakmai programot és mellékleteit készítette: szolgálatvezető

Üröm, 2020.10.21.

Petromán Anikó  
előterjesztő



Melléklet:

- Ürömon, 2020. október 21. napján kelt az Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programja és mellékletei - Szervezeti – és Működési Szabályzat és a Házirend

**Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**

2096 Üröm, Iskola utca 10.

Tel: 06-20-289-8054, 06-26-350-054/110-es mellék

E-mail: [gyermekjoletiurom@gmail.com](mailto:gyermekjoletiurom@gmail.com)

**Ürömi Családsegítő- és  
Gyermekjóléti Szolgálat  
Szakmai Programja**

**2020**

## Tartalomjegyzék

1.	A szolgálat és a célcsoportok bemutatása.....	3
2.	A település bemutatása.....	4
3.	Célcsoportok jellemzői.....	5
4.	Szolgálat általános célja, feladatai.....	7
5.	A szolgálat működésének alapelvei.....	10
6.	A szolgálat működését meghatározó jogszabályok.....	11
7.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás konkrét feladatainak és céljainak bemutatása.....	11
7.1.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja.....	11
7.2.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatai.....	12
7.2.1.	Alapvető feladatok.....	12
7.2.2.	A gyermek testi-lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése.....	13
7.2.3.	A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése.....	13
7.2.4.	A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése.....	13
7.2.5.	A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme.....	13
7.2.6.	Felnőttkorúak körében szolgáltatási, gondozási feladatok ellátása.....	13
7.2.7.	Házassági - és párkapcsolati probléma, krízishelyzet esetén segítségnyújtás.....	14
7.2.8.	Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett tevékenységek.....	14
8.	A szakmai program bemutatása.....	15
9.	A szolgálat által nyújtott szolgáltatási elemeinek bemutatása.....	18
10.	Társintézményekkel való együttműködés bemutatása.....	21
11.	A szolgáltatást igénybe vevők számára biztosított ellátási szintek.....	23
12.	A szolgálat által vezetett dokumentációk.....	25
13.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja és lehetőségei.....	25
14.	Az igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	26
14.1.	Az ellátottak általános jogainak védelme.....	26
14.2.	Fogyatékos emberek jogainak védelme.....	26
14.3.	Gyermejjogi képviselő.....	26
14.4.	Ellátottjogi képviselő.....	26
14.5.	Panaszjog.....	27
15.	A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme.....	27
16.	A szolgáltatást nyújtók folyamatos továbbképzése.....	27
17.	Mellékletek.....	28
18.	Záró rendelkezés.....	28

## **1. A szolgálat és a célcsoportok bemutatása**

Az Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) Szakmai Programja a szolgálat által nyújtott alapszolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmazza.

### **A szolgálat adatai:**

**Neve:** Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat

**Címe:** 2096 Üröm, Iskola utca 10.

**E-mail:** [gyermekjoletiurom@gmail.com](mailto:gyermekjoletiurom@gmail.com);

**Telefon:** 06-20-289-8054; 06-26-350-054/110-es mellék

**Működési területe:** Üröm község közigazgatási területe

**Honlapja:** [www.urom.hu/intezmenyek/csaladsegito](http://www.urom.hu/intezmenyek/csaladsegito)

**Ügyfélfogadási idő:** hétfő: 8.30-13.00; szerda: 10.30-15.30; péntek: 8.30-12.00

**A szolgálat alapítója és alapító jog gyakorlója:** Üröm Község Önkormányzat, 2096 Üröm, Iskola u. 10.

**Fenntartó:** Üröm Község Önkormányzat

### **A szolgálat alaptevékenysége:**

- A szolgálatot Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete alapította, melyről a 25/1998. évi (V.05.) Kt. számú határozat rendelkezett. Az Alapító Okiratot Üröm Község Képviselő-testülete a 2013. évi (VIII.28.) Kt. számú határozatával, majd az összevont intézményi felállást a 147/2015. évi (X.28.) Kt. számú határozatával módosította.
- A szolgálat kormányzati funkciókat lát el:

### **104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatások**

#### **Alkalmazott szakfeladati rend:**

#### **Egyéb gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások:**

**889201 Gyermekjóléti szolgáltatás és egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül**

**889924 Családsegítés**

- A szolgálat vállalkozási tevékenységet nem folytat.

**Gazdálkodási formája:** Önállóan működő költségvetési szerv. Pénzügyi - és gazdasági feladatait Üröm Polgármesteri Hivatala látja el. Az intézményvezető költségvetést készít, melyet a fenntartó szervnek kell jóváhagynia. Az intézmény önálló folyószámlával rendelkezik. A folyószámlát az OTP Bank Nyrt. vezeti.

**Bankszámlaszáma:** 11784009-15772299

**Fenntartó adószáma:** 15390280-2-13

**Szolgálat adószáma:** 15772299-2-13

**A szolgálat ágazati azonosítója:** S0224213

**A szolgálat személyi feltételei:**

A szolgálatnál a törvényileg előírt szakmai létszám 2 fő, melyből 1 fő szolgálatvezető – egyben családsegítői feladatokat is ellát – és 1 fő családsegítő.

**Szolgálatvezető kinevezése:** A vezető kinevezése pályázat alapján, jogszabályban megállapított képesítési követelményeknek megfelelően történik. A kinevezés 5 évre szól.

**A szolgálat elhelyezkedése és tárgyi feltételei:**

A szolgálat a település központi helyén, az Ófaluban helyezkedik el, ami autóval, tömegközlekedéssel és gyalogosan is egyszerűen megközelíthető. A szolgálat az Ürömi Polgármesteri Hivatal épületében található, de tőle teljesen függetlenül, különálló bejárattal és infratstruktúrával rendelkező, akadálymentes intézmény.

A szolgálat irodája modern technikai eszközökkel felszerelt, szélessávú internetkapcsolat biztosított. A szolgálat rendelkezik mellékhelyiségekkel, váróteremmel, csoportszobával és egy interjúszobával.

## **2. A település bemutatása**

Üröm Pest megye északi részén helyezkedik el, közel a fővároshoz. A település fejlődését jelentősen befolyásolja Budapest közelsége. Megközelíthető a 10-es és 11-es főutakról gépkocsival, 10-es út felől a Volán busz menetrend szerinti járataival és a Csillaghegy irányából közlekedő busszal.

Ürömet, mint a Pilisi-medence települését számos hegy öleli körbe: északon a Róka-hegy, Kőhegy, Ezüsthely, Nagy-Kevély, Kis-Kevély, délen pedig alacsonyabb domborulatok határolják: Péter-hegy, Arany-hegy, Üröm-hegy, Kövesbérc, Fehér-hegyek. Természeti kincsei, a főváros közelsége és a település virágzása is vonzóvá teszik Ürömet.

A község középső területén helyezkedik el az Ófalu, amit körbeölel az Ezüsthelyi lakópark és a Sadove dűlő, a Péterhegyi lakópark és dél felől a Táborföldi lakópark. Az újabban épült részek kertvárosi jellegzetességet mutatnak, de az elmúlt időszakban számos társasház is épült, melyek szintén nagy hatást gyakoroltak Üröm arculatának változásához.

A település lélekszáma évről évre nő, ami szintén azt mutatja, hogy Üröm kedvelt, szerethető település és vonzó célpont az ide látogató környezetkedvelők és a családalapítók számára is. Jelenleg Üröm lakosságának a száma: 8152 fő, ebből 18 év alattiak száma: 1974 fő (2020.08.28-ai adat). Dinamikusan fejlődő település, évek óta növekvő tendenciát mutat a Budapestről kiköltöző családok száma. A lakosságszám folyamatos növekedésével az országos szinten növekedő öregedési tendencia ellenére Ürömmön a munkaképes és a fiatalok lakosság száma is folyamatosan emelkedik.

Napjainkra a község lakosságának összetétele rendkívül változatos. Ez a sokszínűség az alapja a településen folyó aktív kulturális életnek, amely a színjátszás és a néptánc szeretetében is megmutatkozik. Virágzó nagyközség, melynek lakói büszkén őrzik a település természeti és kulturális értékeit.

Számos szabadidős tevékenységre van lehetőség Ürömmön a sportpályán, a játszótéren, a kondi- és futópályán. A településen működő intézményekben a szakmai munka magas színvonalon zajlik, az itt élő gyermekek és fiatalok fejlődése biztosított a helyi alapfokú nevelési-oktatási intézményekben. A gyerekeknek középfokú intézmény eléréséhez – leginkább Budapestre – utazniuk kell.

A munkavállalók egy része Ürömmön dolgozik és sokan ingáznak a település és Budapest között a kedvező közlekedési viszonyoknak köszönhetően. A lakótelepülésen kis- és közepes vállalkozások működnek, amelyek munkát biztosítanak az itt élők számára.

### **3. Célcsoportok jellemzői**

A szolgálat által nyújtott ellátást az Ürömmön lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, valamint az 1993. évi III. tv. 3. §-ban és az 1997. évi 31. tv. 4.§-ban foglalt személyek vehetik igénybe.

A fő célcsoportok a településen a *krízishelyzetben lévő várandós anyák, alkalmi munkából élők és álláskeresők, szenvedélybetegségekkel küzdők és családjaik, megélhetési problémával küzdő családok, krízishelyzetbe kerülők, oktatási-nevelési intézményből kikerülő fiatalok, válófélben lévő és párkapcsolati nehézséggel küzdők, bántalmazott személyek, lakhatási problémával küzdők, egyedül élő, idős emberek, fogyatékkal élők, krónikus pszichiátriai betegek stb.*

Egyre jellemzőbb, hogy a mai **változó társadalmi – és jogi környezetben** az emberek kevesebb személyes kapcsolatot ápolnak egymással, ami a mentális problémák kialakulásához és a társadalmi periféria szélére való sodródáshoz vezethet. Számos személyt érint a munkanélküliség, akik nem képesek egyedül állást keresni és elveszítették érdekérvényesítő képességüket. Számukra a szolgálat perspektívát igyekszik nyújtani és támogatja őket az önálló álláskeresés stratégiájának elsajátításában.

A településen élők kisebb része küzd mindennapi **megélhetési problémával**, munkanélküliséggel és a hivatalos eljárásrendekben való eligazodásban. Körükben gyakori a fizetési hátralékok megjelenése, az alapvető szükségletek kielégítésének bizonytalansága. Az aktív korú nem foglalkoztatott személyek nehezen vagy egyáltalán nem találnak megoldást helyzetükre, ők elsősorban foglalkoztatási, álláskeresői kérdésekben fordulnak a szolgálathoz tanácsért, illetve munkaügyi – és munkajogi problémákkal keresik fel a munkatársakat. Esetükben a legfőbb probléma, hogy az egyén végzettsége, szakmai tudása, mobilitása nem illeszkedik a munkaerő-piaci elvárásokhoz.

A foglalkoztatási problémák mellett a **lakhatási problémák** száma is növekvő tendenciát mutat, amit az is nehezít, hogy Ürömon az ingatlan- és albérlet árak nagyon magasak. Az alacsonyabb jövedelműek sok esetben hátralékot halmoznak fel, és emiatt ingatlanjaik eladására kényszerülnek. A település a lakás nélkül maradóknak nem tud önkormányzati lakást felajánlani, így esetükben a szolgálat albérlet keresésében tud segítséget nyújtani. Az alacsony jövedelem, az egyedülállóság, a munkanélküliség és a rossz egészségügyi állapot gyakran együtt járnak, és egyszerre több területen van szükség támogatásra.

Az elmúlt időszakban jelentősen emelkedett a **válási-, gyermeknevelési- és kapcsolati problémák** aránya. Az egyének többsége döbbenten tapasztalja a válást követően, hogy milyen kihívásokkal, konfliktusokkal és kommunikációs problémákkal kell szembenézni, köztük olyanokra is, amelyekre egyáltalán nem számított. Gyakori tapasztalat, hogy a válásra nem készülnek fel az érintett felek és nem egyeztetnek a további teendők vonatkozásában, ami a jövőben az egyénekre és gyermekeikre nézve is romboló hatást gyakorolhat.



Már a probléma megjelenésének kezdetén hangsúlyt kellene fektetni a probléma kezelésére, az elmergesedett, **agresszív kommunikáció megfékezésére**.

A szolgálathoz forduló ügyfelek a **családi összetétel szempontjából** rendkívül változatosak: egyedülálló, házasságban - vagy élettársi kapcsolatban élők, házasságban élő gyermekekkel, egyedülálló szülő gyermekekkel.

Az előforduló **problémák típusai**: életviteli, családi-kapcsolati konfliktus, elhanyagolás, gyermeknevelési, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, lelki-pszichiátriai betegség, szenvedélybetegség, egészségi probléma, foglalkoztatással kapcsolatos, ügyintézés - és információkérés - kapcsolatos problémák stb.

**Gyermekeket érintő problémák típusai** a szolgáltnál: nevelési probléma, szülők életvitele, családi konfliktus, kortárs csoport negatív hatása, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, drogfogyasztás, tankötelezettség elmulasztása, tartós betegség, magatartás- vagy tanulási zavar, stb.

A szolgálathoz szóban/írásban, önként vagy a jelzőrendszer által kezdeményezett jelzést követően munkatársaink a törvényi kötelezettségek mellett figyelembe veszik a helyi sajátosságokat és lehetőségeket, majd ezt követően ajánlja fel a szolgálat az ügyfél részére nyújtható szolgáltatást.

#### **4. Szolgálat általános célja, feladatai**

Az Ürömon élő emberek részére az alapellátást a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)**, a **gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról** szóló **1997. XXXI. törvény (továbbiakban: Gyt.)** szerinti alapellátások megszervezésével és működtetésével biztosítjuk. A szolgálat a szolgáltatásnyújtás során az egyenlő hozzáférés, az egyenlő bánásmód, a nyitottság, az elfogadás, a tolerancia és a szakmai-etikai elveket érvényesíti.

Az elmúlt évtizedekben jellemző **társadalmi-gazdasági változások** hatására egyre nagyobb jelentősége van a nehéz anyagi helyzetbe került személyek védelmét és létbiztonságát szolgáló szociális hálónak.

A gyermekek védelmét elsősorban a családnak kell biztosítani, a gyermekekről való gondoskodás a család és az állam feladata. A gyermekek védelmét ellátó helyi önkormányzatok, gyámhivatalok, bíróságok, rendőrség, ügyészség, pártfogói felügyelői szolgálat munkája során elsődlegesnek tekinti a gyermek mindenekfelett álló érdekét.

Az ENSZ Gyermekjogi Egyezményével egyetemben a gyermekvédelmi törvény a gyermek jogait és érdekeit szem előtt tartja, melynek egyik kiemelt szempontja a családban való nevelkedés. Ennek érdekében az állam támogatások széles körét biztosítja a gyermekek és a családok számára.

A gyermekvédelem az alábbi ellátásokat biztosítja:

- pénzbeli és természetbeni ellátások
- személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások
- személyes gondoskodás nyújtó gyermekvédelmi szakellátások
- gyermekvédelmi gondoskodást nyújtó hatósági intézkedések (védelembe vétel, hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet megállapítása, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel)
- fiatakorúak javítóintézeti ellátása

Az **alapellátások biztosítása** az önkormányzatok feladata, melynek célja, hogy a gyermek testi, értelmi, érzelmi-erkölcsi fejlődését és jólétét a családon belül biztosítsa. A **szakellátás** feladata a családból kiemelt gyermek helyettesítő védelmének biztosítása.

A **2016. január elsejétől hatályba lépő 55/2015 (XI.30.) EMMI rendelet**nek megfelelően a korábban különálló intézményként működő családsegítő szolgálat és gyermekjóléti szolgálat összevonásra került. A mára összevont szakmai egységként működő Ürömi Családsegítő - és Gyermekjóléti Szolgálat célja a szolgáltatás színvonalas, biztonságos működtetése a szolgáltatást igénybe vevők elégedettségének érdekében.

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatban ellátjuk a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Sztv. 64. §-a szerinti feladatokat (családsegítés és gyermekjóléti szolgálat) a 15/1998 Nm. rendelet 13-18. §-a szerint. Munkánk során a szakminisztérium által kiadott szakmai anyagok és protokollok szerint járunk el.

#### **A szolgálat alapvető céljai:**

A szolgáltatás célja, hogy az Sztv. és a Gyvt.-ben foglaltaknak megfelelően a község lakosainak komplex segítséget nyújtsunk a szociális, mentális problémák és egyéb krízishelyzetek megszüntetése érdekében. A településen élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt krízishelyzetbe került személyek, családok támogatása kiemelt cél, illetve fontos feladatának tekinti a szolgálat a prevenciós tevékenységet, melynek fókuszában az életvezetési képességek megőrzése és a problémákat kiváltó okok megelőzése áll.

Az ehhez vezető út során kiemelt jelentőségű a **humán jellegű civil tevékenység ösztönzése és támogatása.**

A szolgáltatás célja, hogy az ürömi emberek **szociális biztonsága növekedjen**, saját otthonukban minél teljesebb életet tudjanak élni, amellet, hogy a **társadalmi élet aktív részeseivé válnak.** A szolgálat célja, hogy a hozzánk segítségért fordulók a változó társadalmi - és a bonyolult jogszabályi környezetben a tájékoztatásnak és a szakmai segítségnek köszönhetően képesek legyenek segítséget kérni és ügyet intézni.

Az ellátás sikeres megszervezéséhez **elengedhetetlen a szakemberek és az együttműködő intézmények összefogása és rendszeres kapcsolattartása.**

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás során **tájékoztatással és szociális segítő munka eszközeivel** látjuk el, valamint más személy vagy szervezet által nyújtott **szolgáltatások, ellátások közvetítésével** nyújtunk segítséget. Az ellátás megszervezése során maximálisan igyekszünk szem előtt tartani a településen élők igényeit, arra reagálva szervezzük meg az ellátást és lehetőség szerint **kezdemenyezzük új ellátások megszervezését.**

Az általános segítő szolgáltatás keretében feladat a lakosság szociális és mentálhigiénés állapotának figyelemmel kísérése, az ismétlődően előforduló problémák okainak feltárása és jelzése az illetékes szolgáltatást nyújtó szerv felé. A szolgálat feladata a **krízisintervenció, a lélektani válságkezelés, a konzultáció lehetőségének biztosítása az egyének és a családok kapcsolatkézségének javítása érdekében.** Feladatai közé tartozik a jogi, egészségügyi, pszichológiai tanácsadáshoz és az ügyintézéshez való hozzáférés segítése, valamint a természetbeni – és anyagi támogatások közvetítése.

A településen észlelő és jelzőrendszert működtetünk a 15/1998. Nm. rendelet 9.§-a alapján.

Az intézmény szerepet vállal a **felnőtt ellátás** keretében a lakosok testi-lelki egészségének fenntartása és megőrzése érdekében, valamint a szociális biztonság megteremtésében. Feladata, hogy a szociális munka eszközeivel gondozási feladatokat lásson el, ellátásokat közvetítsen és szervezési feladatokat lásson el. A házi segítségnyújtás ellátását az Öregek Napközi Otthona (ÖNO) látja el ellátási szerződés megkötését követően. A házi segítségnyújtással és a támogató szolgáltatással kapcsolatos igényeket az ÖNO részére továbbítja a szolgálat, illetve tájékoztatja az ügyfeleket a szolgáltatásról. A tapasztalat szerint sokan nem ismerik a lehetőségeket, így kiemelten fontos a lakosság folyamatos tájékoztatása.

A **gyermekvédelmi alapellátás** segít a gyermekek testi-lelki egészségének megőrzésében, a gyermekek jogainak, érdekeinek érvényesítésében, támogatja a szülőket kötelességeik teljesítésében.

A szolgálat munkája során rendszerszemléletben tekint a családra és a családtagokat közösen helyezi a segítségnyújtás fókuszába, melynek során figyelmet kapnak az egyéni igények és speciális szükségletek is.

### **5. A szolgálat működésének alapelvei:**

A családsegítő munkáját a **Szociális Munka Etikai Kódexe** alapján végzi. A munkát nemre, korra, társadalmi hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzi.

Alapvető érték az **emberi méltóság tisztelete, az ügyfél személyes önállósága, és döntésének tiszteletben tartása**. A szociális segítő munka során fontos a fentebb nevezett képességek, értékek elismerése, tisztelete, így a szolgálat ezek szem előtt tartásával támogatja az ügyfeleket az életfeltételeik javításában és abban, hogy a társadalom teljes jogú, önérvényesítésre képes polgárai legyenek.

A szolgálat az ellátások biztosításával **támogatja az egyén önállóságának megőrzését, képességeinek megerősítését, a gyermekek és felnőttek családban éléshez való jogát, valamint az elmagányosodás megelőzését**.

A szolgálat és az ügyfél között **együttműködési megállapodásra kerül sor, ami kölcsönös együttműködés, közösen meghatározott célok és mindkét fél részéről proaktivitás mentén szerveződik**. Az ellátás igénybevétele során kiemelt szerepe van az ügyfél aktív részvételének, felelősségvállalásának.

**Megoldásfókuszú és összehangolt szakmai tevékenységet** kívánunk megvalósítani a szolgálatnál, mely a **komplex és hatékony szolgáltatásnyújtás** egyik alapfeltétele. Fontosnak tartjuk a színvonalas, egyéni szükségletekre fókuszáló, rugalmasságot biztosító segítségnyújtást az ügyfelek részére. Igyekszünk a lehetőségekhez képest **egyszerűsíteni az eljárásokat, az ügyfelekre háruló adminisztrációs terhet**.

A szolgálat a társintézményekkel aktív, konstruktív, megoldásfókuszú, összehangolt közös munkára törekszik az ügyfelek problémáinak és élethelyzetének javítása érdekében. Proaktívan keresi a **társintézményekkel, civil szerveződésekkel és egyéb szervezetekkel a szakmai kapcsolatot**.

## **6. A szolgálat működését meghatározó jogszabályok**

A szolgálat feladatait a Szociális Munka Etikai Kódexe és az alábbi jogszabályok mentén látja el:

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban: Gyvt.)

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szoc. tv.)

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

2011. évi törvény az államháztartásról

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

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (különösen 6-33., 51./Q., 52-58., 62-73/C. §)

1/2000 SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

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

## **7. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás konkrét feladatainak és céljainak bemutatása**

### **7.1. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja**

A szolgálat az alapellátás biztosításával hozzájárul a **helyi önkormányzat szociálpolitikai céljainak** megvalósításához, a szociális biztonságot jelentő, **helyi jóléti rendszer** kialakításához és fejlesztéséhez. A szolgálat szolgáltatásaival hozzájárul a lakosság életminőségének javításához, a hátrányos helyzetű csoportok támogatásához és a társadalmi összefogás erősítéséhez. Mindezek együttesen a lakosság elégedettségét növelik.

A szolgálat az általa ellátott feladatok alapján olyan **probléma-orientált szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatás**, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételét.

A szolgálat Üröm területén élő gyermekek részére biztosítja a **gyermeki jogok érvényesülését, a gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítését, figyelemmel kísérését és a veszélyeztető körülmények megelőzését, feltárását, megszüntetésben való közreműködést.** A szolgálat a már kialakult veszélyeztetettség mértékét gondozási tevékenységgel csökkenti, amely munkába igyekszik a gyermekkel és családjával kapcsolatban álló szakembereket minél szélesebb körben bevonni. A szolgálat feladata a családokkal kapcsolatban álló intézményrendszer és szakemberek koordinálása, a kommunikációs csatornák feltárása és működtetése és erősítése.

A szolgálat a jelzőrendszer segítségével **feltárja a közösségben élő felnőttek veszély- vagy krízishelyzetét és a háttérben álló okokat,** valamint prevenciós tevékenységgel igyekszik megelőzni azokat.

## **7.2. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata**

### **7.2.1. Alapvető feladatok**

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés támogatás nyújtása
- krízishelyzetet észlelő jelzőrendszeri felelős kijelölése
- szociális, egészségügyi szolgáltatók, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek együttműködésének megszervezése
- civil szervezetekkel való együttműködés a prevenció érdekében
- álláskeresők, adóssággal - és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékkal élők, krónikus betegek, idős személyek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családjaik számára tanácsadás, más szolgáltatásba irányítás
- együttműködés a Városi „Napos Oldal” Szociális Központ Család- és Gyermekjóléti Központtal (2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.) (továbbiakban: központ) a gyermek veszélyeztetettségének feltárása, megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése érdekében
- szükség és igény esetén esetkonferencia összehívása, melynek célja külső szakemberek bevonása a probléma megoldása érdekében.
- szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák és a jelzőrendszeri tanácskozás szervezése

#### **7.2.2. A gyermek testi-lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése**

- szülők tájékoztatása a szülői jogokról és kötelezettségekről, a támogatásokról és ellátásokról, illetve hivatalos ügyintézésben támogatás
- segítő beszélgetés biztosítása az egyének és a családok számára, illetve szükség és igény esetén továbbirányítás más szolgáltatásba
- válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása, illetve szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése
- prevenciók jellegű, szabadidős programok szervezése

#### **7.2.3. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése**

- a veszélyeztetettséget észlelő – jelzőrendszer működtetése és együttműködés összehangolása
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása, ezek megszüntetésére irányuló törekvések

#### **7.2.4. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése**

- a családi diszfunkciók feltárása, illetve a probléma megoldása érdekében továbbirányítás más szakemberekhez
- családon belüli konfliktuskezelés támogatása vagy mediációs eljárásba való közvetítés
- egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése

#### **7.2.5. A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme**

- a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által meghatározott feladatokban segítségnyújtás
- esetmegbeszéléseket, esetkonferenciát szervez, részt vesz a gyámhivatali tárgyalásokon

#### **7.2.6. Felnőttkorúak körében szolgáltatási, gondozási feladatok ellátása**

- egyedül élő, idős, függőséggel élők, pszichiátriai betegségben szenvedők helyzetének feltárása, családtagokkal kapcsolatfelvétel

- külső szakember bevonása a testi-lelki egészség helyreállítása és megőrzése érdekében (pl.: pszichiáter, pszichológus, addiktológus, háziorvos, szakorvos, stb.)
- térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatás, továbbirányítás megszervezése
- szükség és igény esetén idősotthoni elhelyezésről tájékoztatás nyújtása, kérelem benyújtásában közreműködés
- ügyfél közösségbe való reintegrációjának támogatása
- házi segítségnyújtásról az ügyfél és a család tájékoztatása, Öregek Napközi Otthona szolgáltatásainak ajánlása a lakosság részére

#### **7.2.7. Házassági - és párkapcsolati probléma, krízishelyzet esetén segítségnyújtás:**

- párkapcsolati-házassági konfliktus esetén szolgáltatás ajánlása a megoldásfókuszú segítségnyújtás érdekében, melynek kiemelt célja a konfliktus elmérgesedésének megelőzése
- konfliktus esetén az agressziómentes, őszinte kommunikáció támogatása, illetve kommunikációs csatornák megnyitása
- külső szakember bevonása, ajánlása az érintett ügyfelek részére
- térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatás nyújtása, ajánlása, szolgáltatás szervezése (pl.: mediátor, pszichológus, családterapeuta, pszichiáter, stb.)

#### **7.2.8. Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett tevékenységek érdekében**

- településen tapasztalható tendenciákat megfigyelése a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetére vonatkozóan
- gyermek veszélyeztetettség esetén az illetékes hatóság részére vagy más szolgáltatást nyújtó szerv felé jelzés továbbítása
- a szolgálathoz forduló ügyfelek és a gyermek panaszának meghallgatása, annak orvoslása érdekében szükséges intézkedések elindítása
- az oktatási-nevelési intézmények támogatása a gyermekvédelmi feladatok ellátásában
- megkeresésre környezettanulmány készítése



## **8. A szakmai program bemutatása**

### **8.1. A lakosság rendszeres tájékoztatása a helyi sajátosságokat figyelembe véve**

**Gyakorisága:** rendszeres, Facebook-oldalon heti 2 alkalommal bejegyzés, a többi felületen negyedévente 1 alkalommal, rendezvényeken való megjelenés évi 3 alkalommal.

Fontos, hogy a lakosság a szolgálat aktív és rendszeres tájékoztatása révén pontos információt kapjon a településen igénybe vehető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról és az igénybevételhez segítséget nyújtson a szolgálat. A szolgálat honlapján és Facebook-oldalán, az Ürömi Tükör helyi lapban, szórólapokon tájékoztatjuk a lakosságot a szolgálat és a központ által nyújtott gyermekvédelmi és családsegítői szolgáltatásairól. A tájékoztatásban szerepel az intézmények és a munkatársak bemutatkozása, az ellátott feladatok típusa és jellege, a célcsoportok és az elérhetőségek. Minden érdeklődőt arra bátorítunk, hogy merjen segítséget kérni, mert a korai beavatkozás megakadályozhatja a konfliktus és a fennálló probléma elmélyülését.

Évente legalább 2-3 alkalommal kerül sor a szolgáltatások népszerűsítésére a helyi rendezvényeken (pl.: Ürömi Nyári fesztivál, Ürömi Néptáncfesztivál, stb.), ahol azt igyekszünk tudatosítani az emberekben, hogy helyileg is igénybe vehető a térítésmentes szolgáltatás, merjenek szakemberhez fordulni. Mindez kiemelten fontos, mert a tapasztalatok szerint a lakos nem tudja, hogy pontosan mit takar a gyermekjóléti és családsegítői szolgáltatás, nincsenek tisztában az alapvető jogokkal és kötelezettségekkel.

### **8.2. A lakosság tájékoztatása az önkormányzat által nyújtott pénzbeli és természetbeni ellátásokról**

**Gyakorisága:** rendszeres, Facebook-oldalon heti 2 alkalommal bejegyzés, a többi felületén negyedévente 1 alkalommal, rendezvényeken való megjelenés évi 3 alkalommal.

Az önkormányzat által biztosított pénzbeli ellátások igénybevételével enyhíthetők a lakhatási – és az adósságrendezési problémák, esetlegesen megelőzhető a hajléktalanná válás.

A szociálisan nehéz helyzetbe került emberek tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről kiemelten fontos annak érdekében, hogy élethelyzete és életszínvonala ne romoljon tovább, mert annak következményei beláthatatlanok (pl.: ha a téli időszakban nem biztosított a lakhatása).

Az ellátásokról való tájékoztatás az előző pontban leírtak szerint történik, kiegészítve az önkormányzat honlapján való megjelenéssel.

### **8.3. Családi napok, családi programok szervezése a szolgálatnál az óvodai-iskolai szociális segítő közreműködésével**

**Gyakorisága:** évi 2-3 alkalommal, a helyi igények és lehetőségek szerint

Kiemelt feladat a gyermekek és szülők tájékoztatása mindazon jogokról és kötelezettségekről, amelyek a gyermek testi-lelki-szellemi egészségét biztosítják és elősegítik a gyermek családban való nevelkedését. A család egységének megőrzése érdekében a szolgálat támogatja olyan programok szervezését, ahol lehetőség van felhívni a figyelmet a család szerepére és jelentőségére.

A programokon lehetőség van a közös és aktív időtöltésre a családtagok számára: filmklub, kézműveskedés, kirándulások, családi napok, stb.

### **8.4. Tematikus szakmai napok szervezése a felnőtt lakosság részére**

**Gyakorisága:** évente 2-3 alkalommal, a helyi igények és lehetőségek szerint

Kiemelt feladat a szülők tájékoztatása mindazon jogokról és kötelezettségekről, amelyek a gyermek testi-lelki-szellemi egészségét biztosítják és elősegítik a gyermek családban való nevelkedését. A tematikus szakmai napok célja, hogy ismert előadók és a helyi oktatási-nevelési intézményekben dolgozó szakemberek bevonásával sor kerüljön 1-1 jellemző probléma, pszichológiai jelenség bemutatására és szakmai körbejárására. A program célja, hogy előadások, tematikus csoportok és körasztal-beszélgetések segítségével nyíltan és őszintén beszélgetést kezdeményezzünk a helyi lakossággal. Ezáltal körvonalazódhatnak azok a

tendenciák, amelyek foglalkoztatják a helyi lakosságot, problémát jelentenek számukra és véleményt formálhatnak, milyen igények mentén szerveződjenek a jövőben a szolgáltatások. A programok segítségével arra hívjuk fel a figyelmet, hogy családi probléma esetén azonnal kérjenek segítséget és tájékozódjanak arról, hogy milyen intézményhez és szolgáltatásnyújtóhoz milyen jellegű problémákkal fordulhatnak.

#### **8.5. Tematikus szakmai napok szervezése a kiskorú lakosság részére**

**Gyakorisága:** évente 2-3 alkalommal, a helyi igények és lehetőségek szerint

Kiemelt feladat a gyermekek és fiatalok tájékoztatása mindazon jogokról és kötelezettségekről, amelyek támogatják a fiatalok testi-lelki-szellemi jóllétét a családban és a közösségben. A napjainkban megfigyelhető társadalmi változások, az internet növekvő szerepe miatt fontos beszélgetést kezdeményeznünk a fiatalokkal és kifejeznünk a kíváncsiságunkat a körülöttük zajló jelenségekről, pl. internetes zaklatás, közösségi média használata, internetfüggőség, alkohol- és drog megjelenése a közösségekben, szülőket érintő válaszok stb.) A gyermekek és a fiatalok testi-lelki-szellemi épségének megőrzése érdekében kiemelt jelentőségű a megszólításuk és a bevonásuk a közös gondolkodásba, a célok kijelölése annak érdekében, hogy biztonságot nyújtó közösségben és környezetben nevelkedhessenek.

#### **8.6. Tematikus csoportok szervezése a felnőtt lakosság részére**

**Gyakorisága:** 2-3 alkalommal, a helyi igények és szükség szerint

A szakmai program kidolgozása során kiemelten fontosnak tartjuk, hogy az ügyfelek személyre szabott, igényekhez igazodó szolgáltatást kapjanak, mely valós segítségnyújtást jelent számukra. A szolgálat a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget az ügyfelek részére, mely a csoportos munkát is magában foglalja.

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel való együttműködés során a prevencióra is hangsúlyt fektetünk szakmai előadások szervezésével, melynek témái a szülői kompetenciafejlesztés; a szülői szerepek; a család szerepe; gyermeknevelési kérdések; párkapcsolati problémák; válásterápia; bántalmazás; stb.

A szolgálat a szülők számára csoportos formában teremt lehetőséget a beszélgetésre a családban jelentkező problémákról, krízishelyzetekről, a válás körüli vitákról és azok megoldási lehetőségeiről. A program célja a fenti témákban szakmai szempontok képviselője és a kapcsolódó szolgáltatáselemek népszerűsítése.

## **9. A szolgálat által nyújtott szolgáltatási elemeinek bemutatása**

### **9.1. Megkeresés**

A krízishelyzetben lévő egyének elérése és felkutatása közvetett vagy közvetlen módon annak érdekében, hogy egy számára releváns szolgáltatáshoz hozzájuthassanak. A szolgáltatásról való tájékoztatás révén a szociális problémával küzdő egyén döntést hozhat a továbblépésről, a szolgáltatás igénybevételéről.

### **9.2. Esetkezelés**

Az ügyfelek problémájának megoldására irányuló, együttműködésen alapuló, rövid- és hosszútávú célok által meghatározott segítő kapcsolat, mely az ügyfél számára elérhető külső – és belső erőforrásaira alapoz. Célja olyan szociális juttatások és szolgáltatások közvetítése az ügyfelek részére, melyek segítik a közösen megfogalmazott célok elérését és újabb problémák kialakulását.

A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és az ügyfél egyenrangú és együttes munkafolyamata. A közös munka az **első interjúval** kezdődik, melynek során megállapítható az ügyfél szükséglete, majd együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor. A megállapodás megszületését követő 15 napon belül elkészítjük az esetnaplót. Ezt követően közös egyeztetést követően **gondozási terv** készül, amelyben lefektetjük a legfontosabb célokat a felelős személyek megjelölésével, a segítő erőforrások felderítésével.

A cselekvési tervet félévente felül kell vizsgálni, és indokolt esetben módosítani kell. A cselekvési tervet rövid összefoglalóval együtt a családsegítő előkészíti a szolgálatvezető számára, aki elvégzi az ellenőrzést és összegzi az észrevételeit, melyet megoszt a családsegítővel. Az összefoglalónak tartalmaznia kell a sikereket és az esetleges kudarcokat, illetve azt, hogy személy szerint ki, milyen feladatokat vállalt és látott el. Az esetnapló dokumentációját negyedévente kell ellenőrizni, melyhez segítséget nyújt a dokumentációs vonalvezető.

A szolgálat tájékoztatást tud nyújtani az ügyfelek részére az önkormányzatnál, helyi szinten -, illetve országos szinten igénybe vehető támogatásokról.

A segítő szolgáltatás az ügyfél otthonában családlátogatások formájában, illetve a szolgálatban folytatott **segítő beszélgetés** és szociális segítő tevékenységek útján valósul meg. A segítő munkát végzők számára – különös tekintettel a külső terepen dolgozókra – a **személyes biztonságot nyújtó eszközöket** (pl.: gumikesztyű, fertőtlenítő folyadék, egészségügyi maszk, kutyariasztó) az intézmény biztosítja.

Ha az ügyfél a cselekvési tervben foglaltakat és az együttműködést nem tartja be, fel kell hívni a figyelmét az együttműködés fontosságára. Ha ezt követően sem történik változás, a családgondozás együttműködés hiánya miatt lezárható. Amennyiben az együtt nem működés 18 év alatti személyt is érint, akkor a veszélyeztetés vizsgálata megtörténik és a családgondozói munka a család- és gyermekjóléti központtal együttműködve folytatódik.

A szolgálat részt vesz felkérésre környezettanulmány készítésében, amelyet a családsegítő az ügyfél lakóközösségében végez.

Álláskeresővel folytatott munka a családsegítői tevékenység szerves része, mely során tájékoztatást és támogatást kell nyújtani az igénybe vevő számára a rendelkezésre álló információk alapján, az aktuális álláskeresői tendenciákról, stratégiákról, támogatni szükséges az ügyfelet az önéletrajz elkészítésében, illetve az állásinterjúra való felkészülésben.

### 9.3. Tanácsadás

A szolgálat az ügyfél részére életvezetési- és gyermeknevelési tanácsadást biztosít az igényeket és a szakmai kompetenciahatárokat szem előtt tartva. A tanácsadás során kiemelten fontos a szakmai határok betartása, illetve szükség és igény esetén más szolgáltatásba való továbbirányítás. Ha felmerül a továbbirányítás szükségessége, az ügyféllel egyeztetve az igényeket, tájékoztatni szükséges az egyént a lehetőségekről és az igénybevétel módjáról, feltételeiről. Ebben az esetben a központhoz irányítjuk az ügyfelet és a családokat, ahol pszichológiai tanácsadás, családterápia és jogi tanácsadás vehető igénybe.

A pszichológiai tanácsadás során az ügyfelek a családgondozás részeként kereshetik fel a szakembert előre egyeztetett időpontban. A pszichológiai tanácsadás során a szolgáltatást nyújtó szakember megállapodást köt az ügyféllel. A tanácsadás időtartama nem lehet hosszabb 6-8 alkalomnál.

A jogi tanácsadás esetében a szakember a feltett jogi jellegű kérdésekre válaszol, segít levelek, iratok megszerkesztésében. Nincs mód azonban szerződések ügyvédi megszerkesztésére,

illetve képviselőre. Az ügyfelek leggyakrabban munkajogi – és családjogi kérdésekben, polgári peres ügyekben és végrehajtási eljárások során igényelnek segítséget.

#### **9.4. Adományozás**

A település lakosságára jellemző a társadalmi összefogás. A településen megfigyelhető trend, hogy a családok és a vállalkozók aktívan támogatják a rászoruló családokat. A lakosok részt kívánnak venni a társadalmi szinten érzékelhető anyagi és szociális problémák helyi szintű kezelésében. Az alacsonyabb lakosságszám miatt nagyobb a valószínűsége, hogy az itt élők indirekt módon tudomást szereznek más egyének, családok problémáiról és ismeretlenül támogatást nyújtanak számukra. A szolgálat kezdeményezi adománygyűjtési akciókat és egyre gyakoribb a lakosság részéről is az adományok gyűjtése, továbbítása a szolgálathoz vagy a községben működő civil szervezethez, amely szintén ingyen teszi lehetővé a használt ruházati cikkekhez való hozzáférést. A nehezebb anyagi körülmények között élő családok elsősorban a gyermekruházatot, a gyermekjátékokat, a könyveket fogadják szívesen.

#### **9.5. Krízisintervenció**

Krízisállapotban az egyén/család egyensúlyi állapota megbomlik és az addig alkalmazott problémamegoldási stratégiák nem hatékonyak. A krízisintervenció célja, hogy segítse az egyént/családot a korábbi vagy egy új egyensúlyi helyzet megteremtésében, helyreállításában. Kiemelt feladatok közé tartozik a veszély elhárítása, a feszültségcsökkentés és az egyén/család belső erőforrásainak mobilizálása.

#### **9.6. Prevenciós tevékenységek**

A **csoportos munka** szintén a szolgálat feladatkörébe tartozik, melynek célja az egyén/család problémáinak feltérképezése, támogatásnyújtás, illetve a prevenció. A csoport biztonságos közegében lehetőség van a résztvevő egyének ötleteit meghallgatni, rácsodálkozni és ebből erőt meríteni, hogy más emberek milyen jellegű kihívásokkal néznek szembe.

Annak érdekében, hogy a társadalom változását és folyamatosan változó igényeket a szolgálat képes legyen felmérni és arra szakmailag megfelelően reagálni, szükség van arra, hogy bizonyos időszakonként helyzetfeltárást, kérdőívek segítségével közvéleménykutatást végezzen az igények felmérése érdekében.

A szolgálat kommunikációt kezdeményez azokkal az intézményekkel és civil szervezetekkel, amelyek kapcsolatban állnak a gyermekekkel és családjaikkal. Üröm községben az oktatási-nevelési intézmények és számos sportegyesület kínál szabadidős lehetőséget a lakosság részére.

A József Nádor Általános és Alapfokú Művészeti Általános Iskola, a Községi Ház, az ÜFE és az ÜSC mind magas színvonalon biztosítja a szabadidős programokat.

A József Nádor Általános és Alapfokú Művészeti Iskolában színes programok várják a gyerekeket szabadidejük hasznos eltöltésében: képzőművészeti órák, néptánc, szolfézs, színjáték. Gyakran szervez az iskola preventív előadásokat, melynek témái szervesen érintik a gyermekek személyiségének egészséges fejlődését és a szülői kompetenciafejlesztést. A preventív programok, csoportok szervezésében részt vállalnak a központ munkatársai és az óvodai-iskola szociális segítők is.

A Kossuth Lajos Községi Házban rendszeresen szerveznek színházi előadásokat gyermekek és felnőttek részére.

Az Ürömi Fiatalok Egyesülete (ÜFE) rendszeresen tart sportnapokat, melyeket remek hangulatú zenés esttel fejeznek be. Ezeken a rendezvényeken nem csak az egyesület tagjai, hanem a község fiataljai is szívesen részt vesznek. Az Ürömi Sport Club (ÜSC) heti 3 alkalommal biztosít lehetőséget a gyermekek és a fiatalok számára futballozásra.

## **10. Társintézményekkel való együttműködés bemutatása**

A szolgálat alapvető feladata a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, valamint együttműködés más intézményekben dolgozó kollégákkal. A segítők számára kiemelten fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése és annak hatékony működtetése. Az együttműködés az SzMSz-ben, a Házirendben és a szakmai protokoll előírásai szerint zajlik, melyek tartalmát a helyi jelzőrendszeri tagokkal megtárgyalni és velük együttműködve alkalmazni szükséges.

A szolgálat évente legalább 6 alkalommal a jelzőrendszeri tagok számára szakmaközi megbeszélést tart, illetve évente egy alkalommal minden év január 31-ig széles körben meghirdetett szakmai tanácskozást hív össze. Az észlelő- és jelzőrendszer munkájának ütemezését a települési éves jelzőrendszeri intézkedési terv tartalmazza, amelyet minden év február 28-ig kell elkészíteni.

A szervező munka teszi lehetővé a szakemberek közötti kommunikációt, együttműködést és a szakmai team működtetését. A csapatmunka célja, hogy az egyes szakemberek a saját feladatukat ellátva, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve jussanak közelebb a célhoz. Ehhez szükséges a pozitív és együttműködő légkör, melynek kialakításában a szolgálat főszerepet kap. A jelzőrendszer működtetésének sikeressége nagyrészt befolyásolja a szolgálat

munkáját, mert a szolgálat a jelzőrendszeri tagok közreműködésével és kezdeményezésével kerül kapcsolatba a problémával küzdő egyénekkkel és családokkal.

A jelzőrendszeri tagok segítségével van lehetőség az idős, beteg emberek és az elhanyagolt gyermekek feltérképezésére.

A szolgálatvezető látja el a települési jelzőrendszeri feladatokat. Feladata heti jelentések készítése a központnak a beérkezett jelzésekről, esetmegbeszélések szervezése, éves szakmai tanácskozások szervezése és éves intézkedési terv készítése.

Külső jelzés esetén a szolgálat fogadja a jelzést, reagál a jelzésre és felajánlja a szolgáltatást. A jelzőnek szükséges visszajelezni, hogy megtörtént a kapcsolatfelvétel és elkezdődött a közös munka az ügyféllel. Az ellátás nyújtása során a feltárt egyéb szociális problémát jelezni kell a megfelelő szolgáltatást nyújtó intézmény felé.

A szolgálat munkája során kapcsolatot épít ki az illetékességi területén működő, ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, pl.:

- oktatási-nevelési intézményekkel
- egészségügyi alapellátást végző személyekkel, háziorvosokkal, gyermekorvosokkal
- egészségügyi intézményekkel
- gyermekjóléti alapellátást nyújtó más szervezetekkel, kiemelten a családok átmeneti otthonával
- más szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatókkal
- a járási család- és gyermekvédelmi központtal
- bentlakást nyújtó szociális intézményekkel
- pedagógiai, gyógypedagógiai szakszolgálatokkal
- rendőrséggel
- bírósággal, ügyészséggel
- büntetés-végrehajtási intézetekkel
- gyámhivatallal
- helyi önkormányzattal, a képviselő-testülettel, a hivatal munkatársaival
- egyházakkal és szociális intézményekkel
- civil szervezetekkel és alapítványokkal
- pártfogó felügyelői szolgálatokkal stb.

A szolgálat fontosnak tartja, hogy a vele kapcsolatban álló szakemberekkel együttműködve folyamatosan bővítsék azoknak a szakmai oldalaknak a listáját, amelyek hasznosnak bizonyulnak a gyermekvédelmi-családsegítői és a jelzőrendszeri tagok munkafadatai szempontjából. Ezeknek a szakmai oldalaknak az összegyűjtését és folyamatos aktualizálást a szolgálat vállalja.



### **A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel való együttműködés**

Az alapfokú oktatási-nevelési intézményekben magas színvonalú képzés, fejlesztés folyik. Minden intézményben van kijelölt **gyermekvédelmi felelős**, akivel lehetőség van az aktívabb kapcsolattartásra. Az Ürömi Hóvirág Bölcsődével (2096 Üröm, Petőfi Sándor u. 22.), az Ürömi Napraforgó Óvodával (2096 Üröm, Fő u. 37.) és a József Nádor Általános - és Művészeti Iskolával (2096 Üröm, Iskola u. 3.) a szolgálat rendszeres kapcsolatot tart és ápol, az intézmények kölcsönösen kikéri egymás véleményét és számítanak a társintézmények szakmai támogatására.

2018 végétől 1 fő iskolai és óvodai szociális segítő kapcsolódott be az iskola és az óvoda szakmai munkájába, aki komoly szerepet tölt be az intézményekkel való napi szintű aktívabb kapcsolattartás során, illetve tapasztalható, hogy jelenlétének köszönhetően megnövekedett a szolgálathoz beérkező jelzések száma.

A szolgálat tevékenységével igyekszik támogatni az egyént/családot abban, hogy a családok problémája a hatóság látókörébe kerüljön, ezért a társintézményeknek érdemes előbb a szolgálattal felvennie a kapcsolatot és egyeztetnie a kialakult helyzetről, mielőtt hatósági útra tereli a család ügyét.

A szolgálat által megkeresett intézmény köteles a szolgálat kérésre reagálni, javaslatait elbírálni, döntését megindokolni. A szolgálat ugyanilyen kötelezettségekkel bír a szolgálatot megkereső igazgatási szervekkel, intézményekkel szemben.

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel való együttműködés során a prevencióra is hangsúlyt fektetünk szakmai előadások szervezésével, melynek témái a szülői kompetenciafejlesztés; a szülői szerepek; a család szerepe; gyermeknevelési kérdések; párkapcsolati problémák; válásterápia; bántalmazás; stb.

### **11. A szolgáltatást igénybe vevők számára biztosított ellátási szintek**

- **Önkéntes ellátott**, amikor az ügyfél maga, önkéntes alapon kéri a szolgáltatást. A gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn. Az együttműködés során elsősorban szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat lát el a szolgálat.

- **Önkéntes gondozott:** A családban a gyermek helyzete kapcsán felmerül a veszélyeztetettség, ezért a család segítséget igényel. A helyzet várhatóan javulni fog az önkéntesen igénybe vett szolgáltatás által.
- **Együttműködésre kötelezett:** A gyermek veszélyeztetettsége már fennáll, a család folyamatos támogatást igényel, együttműködési készségük nem megfelelő. Az ajánlott szolgáltatást a szülő nem hajlandó igénybe venni. A szolgálat feladata esetkonferencia összehívása szülők és a szakemberek részvételével. További feladat a védelembé vételi eljárás készítése és aktív együttműködés a járási család- és gyermekjóléti központtal.

Az ellátás **önkéntesen** vagy **hatósági intézkedés részeként** vehető igénybe. Az igénybe vevőnek nem kell külön írásban kérelmeznie ellátását. A szolgáltatás térítésmentes.

A szolgálathoz telefonon vagy írásban beérkező jelzést követően, a család- és gyermekjóléti központ vagy a gyámhivatal megkeresésére a szolgálat munkatársa a problémával küzdő személlyel előzetes egyeztetést követően személyes találkozást kezdeményez (egyen lakókörnyezetében, hivatalos helyiségben). A jelzést küldőtől kérni kell a jelzés írásban történő megtételét is.

A családsegítő az igénybevétel előtt az első találkozáskor a jogszabályban foglaltak szerint tájékoztatja az igénybe vevőt és családtagjait, valamint a probléma által érintett személyek számára. Mindezt papír alapon is átadja az ügyfélnek, ez az ún. **Tájékoztatási nyilatkozat**. A nyilatkozat tartalmazza, hogy az ügyfél megkapta a tájékoztatást a szolgáltatási elemekről, annak céljáról, feltételeiről, tartalmáról, az igénybe vevőre vonatkozó szolgálat által vezetett nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, a házirendről, az ellátás megkezdésének időpontjáról, a szociális segítő munka folyamatáról, az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről és a térítésmentességről. Az ügyfél igénybevétel esetén nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről, a tájékoztatásban hallottak tudomásulvételéről és tiszteletben tartásáról.

A tájékoztatást követően a családsegítő és az ügyfél a **helyzetfeltáró beszélgetés** során meghatározzák a problémát, és ha szükséges a jogszabályban meghatározottak szerint együttműködési megállapodást kötnek maximum egy éves időszakra. A megállapodás megkötését követő 15 napon belül el kell készíteni a cselekvési tervet.

A megállapodás megszűnésének esetei: *az ügyfél halála, a cselekvési terv megvalósulása, illetékesség megszűnése (pl.: költözés, hatósági intézkedés), az ügyfél részéről történő egyoldalú megszüntetés, együttműködés hiánya*. A megállapodás megszűnéséről az ügyfelet

írásban értesítenie kell, melyben – egyet nem értése esetén – a panasztételi lehetőségről is tájékoztatni kell a levélben az ügyfelet.

A családsegítő és az ügyfél kapcsolatfelvételének dokumentálása az intézményi nyilvántartásban és a központi elektronikus nyilvántartó rendszerben (KENYSZI), legkésőbb a tárgynapot követő 12 óráig.

## **12. A szolgálat által vezetett dokumentációk**

- Tájékoztatási nyilatkozat
- Együttműködési megállapodást köt az ellátás igénybevétele esetén az igénybe vevő vagy törvényes képviselője, melyben meg kell említeni minden olyan hozzátartozót (a személyi adatok és a TAJ szám megadásával), akik szerepet kapnak a cselekvési tervben.
- Jelzőlap
- Esetnapló: A szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több alkalommal történt segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetnaplóban kell dokumentálni.
- „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlapok
- Központi Elektronikus Nyilvántartás (KENYSZI) vezetése, melynek alapja a TAJ alapú nyilvántartás.
- A szolgálat által vezetett és rendelkezésére álló dokumentumokat körültekintően kell kezelni, az iratanyagokat zárt szekrényben kell őrizni és követni a 2011. évi CXII. tv. (Info törvény) előírásait.
- Intézményi nyilvántartás

## **13. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja és lehetőségei**

A szolgálat a lakosságot az igénybe vehető szolgáltatásokról az intézmény honlapján és a helyi újságban tájékoztatja, illetve szórólapokat helyez el az önkormányzatnál, az orvosi rendelőben, a község forgalmasabb helyein és a társintézményekben.

## 14. Az igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

### 14.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

Az egyén számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódóan általános és speciális jogokat szükséges biztosítani. A szolgáltatásnyújtás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból.

A szolgáltatásnyújtás során az **egyenlő bánásmód elvét** kell biztosítani. Különös hangsúlyt kell fektetni az ellátottak **élethez és emberi méltósághoz való jogára, illetve a személyes adatok védelmére.**

### 14.2. Fogyatékos emberek jogainak védelme

A csoport számára biztosítani szükséges az **akadálymentes közlekedést** a szolgálat intézményében. Biztosítani szükséges számukra az **információt és az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférést.** Lehetőséget kell teremteni számukra a képességek és készségek fejlesztését, az egészségügyi állapot fenntartását, javítását.

### 14.3. Gyermekjogi képviselő

A gyermekeknek a gyermekjogi képviselőn keresztül is lehetőséget kell biztosítani jogaik megismerésében és érvényesítésében. a **gyermeki jogok védelme** minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével oktatásával, ellátásával foglalkozik. A gyermekjogi képviselő neve és elérhetősége kifüggesztésre került a szolgálat faliújságára.

### 14.4. Ellátottjogi képviselő

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi – és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes ellátásra, valamint egyéni helyzete és speciális szükségletei alapján egyéni ellátás igénybevételére. A szolgáltatások igénybevétele során az egyenlő bánásmód követelményét szem előtt kell tartani. Az intézmény az általa végzett szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelembe vegye az igénybe vevőket megillető alkotmányos jogokat, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez és a testi-lelki egészséghez való jogra. Az ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége a szolgálat faliújságára kifüggesztésre került.

A szolgálatvezetőnek biztosítani kell, hogy a jogi képviselő a vonatkozó iratokba betekinthessen, az igénybe vevők és a munkatársak számára kérdéseket tegyen fel, illetve biztosítani kell számukra négy szemközti beszélgetésre alkalmas helyiséget

#### **14.5. Panaszjog**

Ha az Ügyfelet a szolgáltatással kapcsolatban sérelem éri, **panasszal élhet** a szolgálatvezető felé. A szolgálatvezető 15 napon belül köteles kivizsgálni a panaszt és annak eredményéről tájékoztatni az Ügyfelet. Amennyiben a szolgálatvezető nem tartja be a határidőt, az Ügyfél az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a **fenntartóhoz** - Üröm Község Polgármesteréhez, Laboda Gáborhoz a [pmh@urom.hu](mailto:pmh@urom.hu) e-mail címen vagy a 2096 Üröm, Iskola u. 10. postai címen - **fordulhat jogorvoslatért**.

A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi képviselő és/vagy a gyermekjogi képviselő tud támogatást nyújtani.

A területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz, Sajtos Évához az [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu) e-mail címen vagy a 06-20-4899-657-es telefonszámon vagy a 1365, Budapest, Pf.: 646. postacímen.

A területileg illetékes Gyermekjogi képviselőhöz, Berze Mariannhoz a [mariann.berzejb.emmi.gov.hu](mailto:mariann.berzejb.emmi.gov.hu) e-mail címen vagy a 06-20-489-9565-ös telefonszámon.

#### **15. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme**

A szolgálat munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek. Számukra a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. A munkatársakat megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, az emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartása.

#### **16. A szolgáltatást nyújtók folyamatos továbbképzése**

A szolgálat szociális és gyermekjóléti szolgáltatási feladatainak vonatkozásában megfelel az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet szerinti követelményeinek és a 15/1998. Nm. rendelet előírásainak.

A szolgálat dolgozói létszámának rögzítése az SzMSz-ben kerül rögzítésre. A szolgálatnál dolgozó kollégák számára biztosítani kell a képzéseken, továbbképzéseken való részvételt, az esetmegbeszélést, valamint a szupervíziót. A személyes gondoskodást végző munkatársakról a működési nyilvántartásba történő adatszolgáltatás a jogszabályban foglaltak szerint történik.

A szolgálatnál minden évben készül a munkatársak közös megegyezésével egy továbbképzési terv, melynek célja a képzés ütemezésének, finanszírozásának, helyettesítés tervezhetőségének átgondolása.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel, amely alapján köteles képzéseken részt venni és a jogszabály szerinti időben a megfelelő képzési pontszámot összegyűjteni. A fentiek elmulasztása esetén a szolgálatvezető jogosult megszüntetni munkaviszonyát.

#### 17. Mellékletek:

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat
2. sz. melléklet: Házi rend

#### Záró rendelkezések

A szakmai program és mellékleteinek felülvizsgálata a szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok változása és a fenntartó kezdeményezésére szükség szerint történik. A korábban érvényben lévő szakmai program érvényét veszti. A fentiekben ismertetett szakmai program a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.

Üröm, 2020.10.20.

  
Petromán Anikó  
szolgálatvezető



Az Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programját Üröm Község  
Képviselő-testülete ..... napján a  
..... számú határozatával jóváhagyta.

Üröm,

Szabóné Dr. Bartholomei Krisztina  
jegyző

---

**Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**

2096 Üröm, Iskola utca 10.

Tel: 06-20-289-8054, 06-26-350-054/110-es mellék

E-mail: [gyermekjoletiurom@gmail.com](mailto:gyermekjoletiurom@gmail.com)

# **Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat**

## **Szervezeti és Működési Szabályzata**

**1. sz. melléklet**

**2020**

## **1. Általános rendelkezések**

A Szervezeti – és Működési Szabályzat az Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) Szakmai Programjának 2. sz. melléklete. A szolgálat Szervezeti – és Működési Szabályzata a szervezet működésére vonatkozó szabályokat tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet 5. § (1) bekezdés c) pontjában előírtak szerint.

A Szervezeti- és Működési Szabályzat hatálya kiterjed a szolgálat munkatársaira és a szolgálat szolgáltatásait igénybevevőkre egyaránt.

## **2. Szolgálat alapítója és fenntartója**

A szolgálatot Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete alapította, melyről a 25/1998. évi (V.05.) Kt. számú határozat rendelkezett. Az Alapító Okiratot Üröm Község Képviselő-testülete a 2013. évi (VIII.28.) Kt. számú határozatával, majd az összevont intézményi felállást a 147/2015. évi (X.28.) Kt. számú határozatával módosította.

**Alapítási jogokkal felruházott irányító és fenntartó szerv neve, székhelye és címe:**

Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete, 2096 Üröm, Iskola u. 10.

## **3. Szolgálat neve és székhelye**

**Neve:** Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat

**Címe:** 2096 Üröm, Iskola utca 10.

**Elérhetősége:** [gyermekjoletiurom@gmail.com](mailto:gyermekjoletiurom@gmail.com);

06-20-289-8054; 06-26-350-054/110-es mellék

**Működési területe:** Üröm község közigazgatási területe

**Honlapja:** [www.urom.hu/intezmenyek/csaladsegito](http://www.urom.hu/intezmenyek/csaladsegito)

**Számlavezető pénzügyintézet:** OTP Bank NYRT.

**Bankszámlaszáma:** 11784009-15772299

**Fenntartó adószáma:** 15390280-2-13

**Szolgálat adószáma:** 15772299-2-13

**Szolgálat ágazati azonosítója:** S0224213



**Szolgálat ágazati azonosítója:** S0224213

**Szakágazati száma:** 889130

**Intézmény törzsszáma:** 761079

### **3. Szolgálat irányító szerve, felügyelete, ellenőrzése**

**Szolgálat irányító szerve:** Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete

**Működési felügyeletet és ellenőrzést ellátja:** Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete

**Belső ellenőri feladatokat ellátja:** Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete által ellenőri feladatokkal megbízott szakembere. A belső ellenőrzés az éves ellenőrzési terv részeként zajlik.

Az intézmény **szakmai és törvényességi ellenőrzését** ellátja a jogszabályban nevesített hatóság.

A szolgálatvezető a jogszabályok által előírt idő intervallumokat figyelembe véve **ellenőrzi a szolgálatnál vezetett dokumentációkat**, melynek tapasztalatait írásba foglalja.

### **4. Szolgálat jogállása**

A szolgálat szociális és gyermekjóléti alapellátást biztosító, önállóan működő költségvetési szerv. Pénzügyi - és gazdasági feladatait Üröm Polgármesteri Hivatal Pénzügyi Irodája látja el. Az intézményvezető költségvetést készít, melyet a fenntartónak kell jóváhagynia. Az intézmény önálló folyószámlával rendelkezik. Az intézmény folyamatos kapcsolatban áll a fenntartóval, beszámol az elvégzett feladatokról, jelzi a feladatellátás során kialakult problémákat és együttműködik azok megoldásában.

### **5. Feladatellátást szolgáló vagyon:**

Az Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat helyileg Üröm Polgármesteri Hivatalának (2096 Üröm, Iskola u. 10.) épületében helyezkedik el, attól önálló tárgyi feltételekkel, teljesen független bejárattal és infrastruktúrával rendelkezik.

A feladatellátást szolgáló vagyon az ingatlan vagyonegyelőjében nyilvántartott tárgyi eszközök. A vagyonnal való gazdálkodás vonatkozásában Üröm Község Önkormányzatának vagyonáról és vagyongazdálkodás szabályairól szóló hatályos önkormányzati rendeletben foglaltak szerint szükséges eljárni. A szolgálat tárgyainak, berendezéseinek tulajdonosa Üröm Község Önkormányzata. Az intézmény a vagyontárgyakat szabadon használhatja feladatai ellátásához, nem idegenítheti el és nem terhelheti meg azokat.

## **6. Szolgálat bélyegzője**

A szolgálat körbélyegzővel rendelkezik, amely tartalmazza a szolgálat nevét és székhelyét. A szolgálat körbélyegzőjét csak a vezető, helyettese, távollétében megbízott helyettese használhatja.

## **7. Szolgálat képviselése**

A szolgálat vezetője vagy a helyettesítésre jogosult személy a szolgálatot aláírásával és a szolgálat kör alakú bélyegzőjével jegyzi. A szolgálatot vezetője, távollétében a helyettese vagy a helyettesítéssel ideiglenesen megbízott személy képviselheti.

## **8. A Szolgálat működését meghatározó dokumentumok**

Alapító Okirat (Törzskönyvi azonosító szám: 761079)

1993. évi III. tv. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról és végrehajtási rendeletei

1997. évi XXXI. tv. A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról és végrehajtási rendeletei

2011. évi CXCV. törvény Az államháztartásról, és végrehajtásról szóló 368/2011 (XII.31.) Korm. rendelet

1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről

235/1997 (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

8/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

9/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

15/1998 (IV.30.) Nm rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről

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

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

1993. XCIII. tv. A munkavédelemről szóló törvény

149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

3/2013 (I.8.) számú Ör. a gyermekvédelem helyi rendszerének keretében biztosított személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról

## **9. Alaptevékenysége:**

### **Kormányzati funkciók: 104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatások**

Alkalmazott szakfeladati rend:

Egyéb gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások:

889201 Gyermekjóléti szolgáltatás és egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

889924 Családsegítés

A 2016. január elsejétől hatályba lépő 55/2015 (XI.30.) EMMI rendeletnek megfelelően a korábban különálló intézményként működő családsegítő szolgálat és gyermekjóléti szolgálat összevonásra került. A mára összevont szakmai egységként működő Ürömi Családsegítő - és Gyermekjóléti Szolgálat célja a szolgáltatás színvonalas, biztonságos működtetése a szolgáltatást igénybe vevők elégedettségének érdekében.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás során tájékoztatással és szociális segítő munka eszközeivel látjuk el, valamint más személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével nyújtunk segítséget. Az ellátás megszervezése során maximálisan igyekszünk szem előtt tartani a településen élők igényeit, arra reagálva szervezzük meg az ellátást és lehetőség szerint kezdeményezzük új ellátások megszervezését.

Az általános segítő szolgáltatás keretében feladat a lakosság szociális és mentálhigiénés állapotának figyelemmel kísérése, az ismétlődően előforduló problémák okainak feltárása és jelzése az illetékes szolgáltatást nyújtó szerv felé. A szolgálat feladata a krízisintervenció, a lélektani válságkezelés, a konzultáció lehetőségének biztosítása az egyének és a családok kapcsolatkézségének javítása érdekében. Feladatai közé tartozik a jogi, egészségügyi, pszichológiai tanácsadáshoz és az ügyintézéshez való hozzáférés segítése, valamint a természetbeni – és anyagi támogatások közvetítése.

Az *alapellátások* biztosítása az önkormányzatok feladata, melynek célja, hogy a gyermek testi, értelmi, érzelmi-erkölcsi fejlődését és jólétét a családon belül biztosítsa. A *szakellátás* feladata a családból kiemelt gyermek helyettesítő védelmének biztosítása.

Az intézmény szerepet vállal a **felnőtt ellátás** keretében a lakosok testi-lelki egészségének fenntartása és megőrzése érdekében, valamint a szociális biztonság megteremtésében. feladata, hogy a szociális munka eszközeivel gondozási feladatokat lásson el, ellátásokat közvetítsen és szervezési feladatokat lásson el. A házi segítségnyújtás ellátását az Öregek Napközi Otthona (ÖNO) látja el ellátási szerződés megkötését követően. A házi segítségnyújtással és a támogató szolgáltatással kapcsolatos igényeket az ÖNO részére továbbítja a szolgálat, illetve tájékoztatja az ügyfeleket a szolgáltatásról. A tapasztalat szerint sokan nem ismerik a lehetőségeket, így kiemelten fontos a lakosság folyamatos tájékoztatása.

A **gyermekvédelmi alapellátás** segít a gyermekek testi-lelki egészségének megőrzésében, a gyermekek jogainak, érdekeinek érvényesítésében, támogatja a szülőket kötelességeik teljesítésében.

A szolgálat munkája során rendszerszemléletben tekint a családra és a családtagokat közösen helyezi a segítségnyújtás fókuszába, melynek során figyelmet kapnak az egyéni igények és speciális szükségletek is.

## **10. Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai**

### **Általános szociális segítő munka feladatai:**

- ürömi lakosság mentálhigiénés állapotának monitorozása, majd egyén szintjén problémafeltárás, továbbirányítás hatóságok és szolgáltatás nyújtók fel
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés támogatás nyújtása
- krízishelyzetet és veszélyhelyzetet észlelő jelzőrendszert működtetése

- ehhez kapcsolódóan jelzőrendszeri felelős kijelölése, aki megszervezi a szociális, egészségügyi szolgáltatók, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek együttműködését a probléma feltárása, megszüntetése és a prevenció érdekében
- álláskereső, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékkal élők, krónikus betegek, idős személyek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családjaik számára tanácsadás, más szolgáltatásba irányítás
- együttműködés a Városi „Napos Oldal” Szociális Központ Család- és Gyermekjóléti Központtal (2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.) (továbbiakban: központ) a gyermek veszélyeztetettségének feltárása, megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése érdekében
- szükség és igény esetén esetkonferencia összehívása, melynek célja a szakmai elakadás kiküszöbölése, amelyhez külső szakembereket hív segítségül a probléma megoldása érdekében
- szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák és a jelzőrendszeri tanácskozás szervezése
- gyermekek testi-lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése
- ügyfelek tájékoztatása jogokról és kötelezettségekről, szociális támogatásokról és ellátásokról, hivatalos ügyintézés menetéről
- válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása
- családi diszfunkciók feltárása, illetve a probléma megoldása érdekében továbbirányítás más szakemberekhez a gyermek és a család problémáinak megoldása érdekében
- családon belüli konfliktuskezelés támogatása vagy mediációs eljárásba való közvetítés
- gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme
- felnőttkorúak körében szolgáltatási, gondozási feladatok ellátása
- egyedül élő, idős, függőséggel élők, pszichiátriai betegségben szenvedők helyzetének feltárása, családtagokkal kapcsolatfelvétel
- külső szakember bevonása a testi-lelki egészség helyreállítása és megőrzése érdekében (pl.: pszichiáter, pszichológus, addiktológus, háziorvos, szakorvos, stb.)

- ügyfél közösségbe való reintegrációjának támogatása
- házi segítségnyújtásról az ügyfél és a család tájékoztatása, Öregek Napközi Otthona szolgáltatásainak ajánlása a lakosság részére
- házassági - és párkapcsolati probléma, krízishelyzet esetén segítségnyújtás
- szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett tevékenységek ellátása
- az oktatási-nevelési intézmények támogatása a gyermekvédelmi feladatok ellátásában
- rendszeres kapcsolattartás az óvodai-iskolai szociális segítővel
- megkeresésre környezettanulmány készítése
- humán jellegű civil kezdeményezések elősegítése, közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos programok, illetve tematikus csoportok szervezése
- ifjúságsegítés, ezen belül örömi fiatalok igényeit szem előtt tartva kulturális, szabadidős programok szervezése, ifjúsági közösségépítés támogatása, hátrányos helyzetű, csellengő fiatalok támogatása, számukra programok szervezése

#### **Alapvető szabályok:**

- A szolgálat a szolgáltatásnyújtást a fentebb megtalálható jogszabályok, az ágazati módszertani előírások és a szakmai protokollok alapján végzi. Az ügyfél számára a szolgáltatás igénybevétele térítésmentes. A szolgáltatásnyújtás a gyermek vagy törvényes képviselője kérelmére, jelzést követően vagy hatósági kötelezésre indul.
- Az ügyfelekről nyilvántartás vezetése kötelező és azt a munkaköri leírásban arra kijelölt személy végzi, aki felelősséggel tartozik a szolgáltatás jogszabályban előírt adatainak rögzítéséért és az adatszolgáltatás elmulasztása esetén felelősségre vonható.
- Az új ügyfél adatait a számítógépes nyilvántartási rendszerben és a KENYSZI-ben is rögzíteni kell legkésőbb a megjelenést követő napon. Ha egyszeri esetről van szó, akkor a KENYSZI-ben a személyazonosító adatokat, a TAJ-számot és az igénybevételt kell rögzíteni.
- Ha a probléma nem kezelhető egy alkalommal, akkor a jogszabály szerinti tartalommal együttműködési megállapodást kell kötni az ügyféllel és esetnaplóban rögzíteni a munkafolyamatot.

- A gondozási tervet a szolgálatvezető negyedévente ellenőrzi és tartalmát 6 havonta felülvizsgálja.
- A szolgáltatás nyújtása az alábbi esetekben szűnik meg: ügyfél költözése esetén – esetátadás szükséges -, ügyfél halálát követően, cselekvési terv megvalósulását követően és az együttműködés hiánya miatt. A szolgáltatás megszűnéséről az ügyfelet írásban kell értesíteni és tájékoztatni kell a panasztétel lehetőségéről, melynek részletes leírását a Szakmai program és az Együttműködési megállapodás tartalmazza.
- A szolgálat az adományokat és felajánlásokat fogadja és az ügyfelek szükségleteik szerint vihetnek belőle. Az adományok kezeléséről nyilvántartást vezet a szolgálat. Az adományozó adatait az adatkezelési igényeinek betartásával közvetítünk. A szolgálat nem rendelkezik raktárhelyiséggel, így bútor – és háztartási gép felajánlásokat nem tudunk közvetlenül fogadni. Ebben az esetben a szolgálat közvetít az adományozó és a rászoruló között - előzetes beleegyezésüket követően.

#### **A szolgálat működése során az alábbi alapelvek betartását tartja szem előtt:**

- **Egyenlőség elve:** A családsegítő munkáját a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi. A munkát nemre, korra, társadalmi hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzi.
- **Emberi méltóság tiszteletének elve:** Alapvető érték az emberi méltóság tisztelete, az ügyfél személyes önállósága, és döntésének tiszteletben tartása. A szociális segítő munka során fontos a fentebb nevezett képességek, értékek elismerése, tisztelete, így a szolgálat ezek szem előtt tartásával támogatja az ügyfeleket az életfeltételeik javításában és abban, hogy a társadalom teljes jogú, önérvényesítésre képes polgárai legyenek.
- **Önkéntesség elve:** A szolgálat az ügyfeleivel - az 1997. évi XXXIII. törvény 68. §-a alapjául szolgáló védelembe vétel és az 1993. évi III. törvény 37/D. § alapjául szolgáló együttműködési kötelezettség kivételével – önkéntes alapon alakít ki együttműködést. A szolgálat és az ügyfél között együttműködési megállapodásra kerül sor, ami kölcsönös együttműködés, közösen meghatározott célok és mindkét fél részéről proaktivitás mentén szerveződik.

A szolgálat csak az egyén vagy törvényes képviselője által jogosult intézkedni, kivéve a súlyos veszélyeztetés esetét, amikor az ügyfél vagy egy másik személy életét, testi vagy mentális épségét közvetlenül és súlyosan fenyegeti.

- **Hatékonyság elve:** Hatékony, megoldásfókuszú, összehangolt szakmai tevékenységet kívánunk megvalósítani a szolgálatnál, mely a komplex és hatékony szolgáltatásnyújtás egyik alapfeltétele. Fontosnak tartjuk a színvonalas, egyéni szükségletekre fókuszáló, rugalmasságot biztosító segítségnyújtást az ügyfelek részére. Igyekszünk a lehetőségekhez képest egyszerűsíteni az eljárásokat, az ügyfelekre háruló adminisztrációs terhet.
- **Személyiségi jogok védelmének elve:** Az ügyfelek személyiségi jogait érintő adatok nyilvántartására az Adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak az irányadók. A szolgálat munkatársainak adatkezeléssel kapcsolatos kötelezettségeit a munkaköri leírások tartalmazzák.

## **11. Szolgálat szervezeti rendszere**

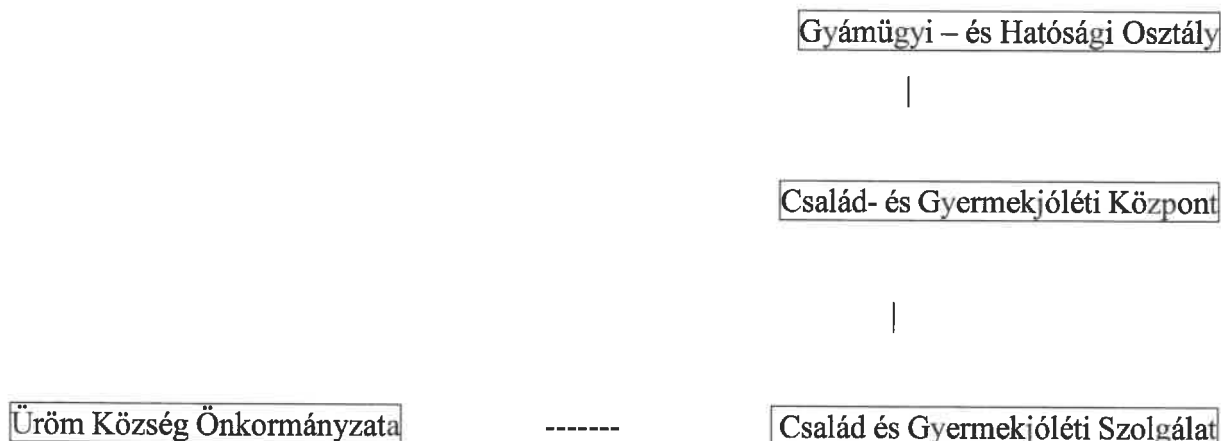
### **11.1. Szolgálat szervezeti felépítése**

A szolgálatvezető a polgármester közvetlen irányítása alá tartozik. Az intézmény élén a szolgálatvezető áll, aki a vezető családsegítő egyben. Helyettese a szolgálat másik családsegítő munkatársa. A szolgálat munkatársai együttműködnek és tevékenységüket összehangolják az ügyfelek érdekeinek megfelelően.

Az Ürömi Család és Gyermekjóléti Szolgálatnak feladat ellátása során a Városi „Napos Oldal” Szociális Központ (címe: 2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.) nyújt szakmai támogatást. A központ egyfajta „híd” szerepet tölt be a szolgálat és a Pest Megyei Kormányhivatal Pilisvörösvári Járási Hivatal Gyámügyi és Hatósági Osztálya (továbbiakban: gyámhivatal) között.

Az 1. sz. ábra tartalmazza az Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat szervezeti ábráját.





1. sz. ábra: Az Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat szervezeti ábrája

### 11.2. Szolgálat szakmai létszáma

A szolgálatnál dolgozók foglalkoztatási jogviszonya a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján áll fenn.

Az alkalmazottak szakmai létszámát a szakmai jogszabályok, az elvégzendő feladatok és a lakosságszám határozzák meg és költségvetési tervben kell gondoskodni finanszírozásukról. A törvény által meghatározott szakmai létszám: 2 fő, melyből 1 fő szolgálatvezető, aki családsegítői feladatokat is ellát a munkaköri leírásban leírtak szerint és 1 fő családsegítő (felsőfokú végzettséggel).

### 11.3. Szolgálat munkatársainak kinevezése és feladatai

#### 11.3.1. Szolgálatvezető kinevezése és feladatai

A szolgálat vezetőjét Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete nevezi ki pályázat útján 5 év határozott időre. A munkáltatói jogköröket Üröm Község Polgármestere gyakorolja.

#### Szolgálatvezető feladatai:

- elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti a Szociális Munka Etikai Kódexét
- biztosítja a szolgálat jogszerű, szakmai etikai elveknek megfelelő működését, figyelemmel kíséri a szociális szakma törvényi változásait

- gyakorolja a szolgálat munkatársai felett a munkáltatói jogokat, elkészíti a munkaköri leírásokat
- munkafeladatokat koordinációja, szakmai munka összehangolása, szervezési- és vezetési feladatok ellátása
- szolgálat munkarendjének meghatározása
- munkatársak szabadságtervének összehangolása és előkészítése
- munkatársak értékelése, jutalmazásra javaslattétel felterjesztése
- képviseli a szolgálatot más intézmények előtt a gyermekvédelem és szociális ellátások területén, illetve legjobb szakmai tudása szerint képviseli a hátrányos, illetve veszélyeztetett helyzetű gyermekeket és családjaikat
- a szolgálat és a szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése
- ismeri, betartja és segíti betartani az intézmény szervezeti és működési -, munkavédelmi -, tűz- és vagyonvédelmi szabályzatát, működési rendjét, valamint titoktartási és jelentési kötelezettségeinek szabályait
- a lakosság körében felmerült szolgáltatás iránti igények folyamatos monitorozása
- elkészíti a szolgálat éves munkatervét, házirendjét, fejlesztési tervének elkészítésében és javaslatot tesz a továbbképzési tervekre vonatkozóan
- az ügyfelek panaszait fogadja, kivizsgálja és kivizsgáltatja
- ellenőrzi a KENYSZI-ben történő adatszolgáltatási és napi jelentési kötelezettség pontos teljesítését
- azonnali hatósági intézkedést igénylő esetekben haladéktalanul megteszi a szükséges lépéseket
- proaktívan részt vesz a megelőzés érdekében különböző szabadidős programok (pl.: nyári napközi, nyári táboroztatás, rendezvények szervezése, művelődési intézmények programjai, stb.) kitalálásában és szervezésében
- a tudomására jutott adatokat a vonatkozó törvény előírásai szerint kezeli
- köteles elvégezni azokat a feladatokat, amelyekkel az érvényben lévő utasítások alapján munkaköri feladataival kapcsolatosan munkahelyi felettese megbízza
- esetmegbeszéléseket tart

A szolgálatvezető a költségvetési szerv képviselőjeként csak és kizárólag az alábbi ügyköröket láthatja el: szerződések aláírása, kötelezettség-vállalás, pénzügyi folyószámla ügyeinek intézése, éves költségvetési terv készítése.

### **11.3.2. Családsegítő kinevezése és feladatai:**

A családsegítőt pályázat útján a szolgálatvezető nevezi ki határozatlan időre, illetve gyakorolja a munkáltatói jogköröket. A szolgálatvezető kinevezés előtt kikéri a fenntartó véleményét. A szolgálat nevében kizárólag a szolgálatvezető köthet szerződést, megbízási szerződést. A szolgálatnál dolgozó munkatársak jogviszonyát egy szóbeli, majd egy írásbeli figyelmeztetést követően a közalkalmazottakra vonatkozó jogszabályok betartásával és az érintettek meghallgatását követően – részletes indoklással – megszüntetheti.

#### **Családsegítő feladatai:**

- ismeri és alkalmazza a szociális munka elméleti ismeretanyagát, illetve rendszeresen vesz részt szakmai fórumokon és továbbképzéseken
- folyamatosan végzi a Szervezeti és Működési Szabályzatban, valamint a szakmai programban előírt szakmai feladatokat
- jelzések, bejelentések és egyéb intézmények megkeresése alapján veszélyeztetettség és problémát feltárja, megteszi a szükséges lépéseket, javaslatot tesz szükség esetén
- fogadja és meghallgatja az ügyfeleket
- egyéni esetkezelést, csoportos – és közösségi szociális munkát végez
- az ügyfelekkel segítő kapcsolatot épít ki a szociális munka eszközeivel és módszereivel, bizalmi kapcsolat kialakítására törekszik
- tájékoztatást nyújt a gyermeki, szülői jogokról, támogatásokról, elősegíti az azokhoz való hozzájutást
- segítséget nyújt kérelmek előterjesztéséhez

- támogatja a válsághelyzetben levő anyát, segíti, tanácsokkal látja el, szükség esetén megszervezi a szociális szolgáltatásokhoz, gyermekjóléti alapellátásokhoz való hozzájutást, családok átmeneti otthonában levő ellátás igénybevételét
- köteles felhívni az ügyfél figyelmét jogaira, kötelezettségeire és az együttműködésre, valamint az együttműködés hiánya esetén a várható következményekre
- működési területén felkutatja a hátrányos, illetve veszélyeztetett helyzetű gyermekeket és családjaikat, megismeri a családok környezeti feltételeit
- családgondozással támogatja a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
- elősegíti a családi konfliktusok megoldását, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás esetén, szervezi a mediációs eljáráshoz való hozzájutást
- kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét
- együttműködik a Városi „Napos Oldal” Szociális Központ Család—és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: központ) esetmenedzsereivel
- krízishelyzet vagy súlyos veszélyeztetettség esetén azonnali intézkedést kezdeményez
- védelembe vétel és a gyermek családba való visszahelyezése esetén a gondozási tervben megfogalmazott szolgáltatási feladatokat lát el
- cselekvési tervet készít az ügyfél és a család bevonásával
- együttműködik a társintézményekkel
- részt vesz esetmegbeszélő csoport munkájában, esetkonferenciák szervezésében és szakmaközi megbeszéléseken, melyekről írásbeli feljegyzést készít
- részt vesz védelembe vételi és egyéb hatósági tárgyalásokon
- részt vesz a megelőzés érdekében különböző szabadidős programok (pl.: nyári napközi, nyári táboroztatás, rendezvények szervezése, művelődési intézmények programjai, stb.) szervezésében és lebonyolításában

- ügyfelekről nyilvántartást vezet a törvényi előírások szerint
- a KENYSZI-ben történő adatszolgáltatási és napi jelentési kötelezettség pontos teljesítése
- az együttműködési megállapodás megkötését követően 15 napon belül elkészíti az esetenaplót
- rendszerezi az ügyfelekre vonatkozó információkat, nyilvántartásban rögzíti megfigyeléseit, látogatási tapasztalatait, a családdal, gyermekkel folytatott szakmai munkáját. A gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátásban részesülők gondozását segítő „Gyermekeink védelmében” nyilvántartási rendszer adatlapjait vezeti.
- szolgálat Facebook-oldalán rendszeresen tájékoztat, a közösségi kommunikációt ellátja
- vezeti a munkanaplót és feljegyzést készít a családlátogatásokról, intézményi látogatásokról, rendkívüli eseményekről
- vezeti a jelenléti ívet

### **11.3.3. Jelzőrendszeri felelős kijelölése és feladatai:**

Jelzőrendszeri felelőst a szolgálatvezető jelöl ki a szolgálat munkatársai közül. A jelzőrendszeri felelős feladatait a szolgálatvezető és a családsegítő is elláthatja. Jelenleg a jelzőrendszeri felelő feladatait a szolgálatvezető látja el.

#### **Jelzőrendszeri felelős feladatai:**

- rendszeresen kapcsolatot tart a jelzőrendszeri tagokkal
- működteti az észlelő- és jelzőrendszert, szakmaközi megbeszéléseket és éves gyermekvédelmi tanácskozást szervez
- felhívja a társintézmények és a jelzőrendszeri tagok figyelmét jelzési kötelezettségükre
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének módjáról
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt

- a tudomására jutott adatokat az Adatkezelési törvény előírásai szerint kezeli
- köteles elvégezni azokat a feladatokat, amelyekkel az érvényben lévő utasítások alapján munkaköri feladataival kapcsolatosan munkahelyi felettese megbízza
- heti jelentéseket készít és továbbítja a központ felé

## 12. Szolgálat működési rendje

### 12.1. A szolgálat működési rendjére vonatkozó általános szabályok

A munkatársaknak ismerniük kell a **Szociális Munka Etikai Kódexét** és alkalmazniuk kötelesek.

Munkaidő kezdetéig minden munkatárs **köteles pontosan megjelenni**.

Közös irodában **tudatos munkaszervezés** szükséges, hogy a munkatársak ne zavarják egymást.

A munkatársak családlátogatáshoz saját autót használhatják a szolgálat vezetőjének tájékoztatását és engedélyét követően. A munkatársak kötelesek **útnyilvántartást vezetni és kiküldetési rendelvényen a használatot elszámolni**. A fenntartó által biztosított gépjármű is használhat a vonatkozó szabályok betartásával.

A szolgálat a munkatársak számára az alábbi **védő- és személyes biztonságukat szolgáló eszközöket biztosítja**: gumikesztyű, munkaruha, egészségügyi maszk, kutyariasztó eszköz, fertőtlenítő folyadék.

A munkatársak évente egy alkalommal **munkaegészségügyi vizsgálaton kötelesek részt venni**, és a szerződött orvossal a valós egészségügyi állapotuknak megfelelő információt átadni. A részvétel megtagadása esetén a munkaviszony megszüntethető.

Minden alkalmazott köteles a **szolgálat eszközeit rendeltetésüknek megfelelően, felelősen, a takarékoság elvét szem előtt tartva használni**. A szolgálat eszközei **magáncélra nem használhatók**, eltérő esetben arra engedélyt kell kérni a szolgálatvezetőtől.

Az elektronikusan tárolt adatok védelmére figyelni szükséges, az **informatikai eszközökön tárolt adatok véletlenül se töröljdenek**. A fenntartóval és a szolgálatvezetővel történt előzetes egyeztetést követően a szoftverek frissítését és telepítését a rendszergazda végezheti.

A munkatárs saját e-mail címét nem használhatja munkája során, illetve az intézményi e-mail címek használata magáncélra nem megengedett. Az elektronikusan érkező és kimenő iratanyagokat is ki kell nyomtatni és az **iratkezelési szabályoknak** megfelelően iktatni.

A **szolgálat Házi rendje** **kifüggesztésre kerül** a váróhelység faliújságjára, mely a munkatársakra és az igénybevevőkre egyaránt vonatkozik.

Hivatalos leveleken fel kell tüntetni az illetékes, az **ügyért felelős munkatárs nevét és az aláírását is**.

A szolgálat munkatársa munkaidőn túl is **köteles az intézményhez és a szakmához méltó magatartást tanúsítani**.

Információ, nyilatkozat a szolgálattól **csak és kizárólag a szolgálatvezető tudtával és**

**beleegyezésével kerülhet ki.** Információközlés előtt szükséges meggyőződni annak valóságtartalmáról.

Az adatkezelésre vonatkozó szabályokat és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat minden munkatárs köteles betartani még a **munkaviszony megszűnését követő években is.**

A **szolgálati dokumentumok kiadása** (személyi anyag, beszámolók, szakmai programok, stb.) **kiadása kizárólag a szolgálatvezető engedélyével** történhet a vonatkozó jogszabályok betartása mellett.

A szolgálatvezető és a családsegítő **munkakörének átadásáról és az átvételről személyi változás esetén jegyzőkönyvet kell írni**, amelyben az alábbi információkat szükséges feltüntetni: átadás-átvétel időpontja; munkakörrel kapcsolatos fontosabb adatok és tájékoztatás; folyamatban lévő konkrét ügyek – ügyiratszámmal; átadásra kerülő eszközök felsorolása; átadó-átvevő észrevételei, feljegyzései; jelenlévők aláírásai. Az átadás-átvételi eljárást 15 munkanapon belül be kell fejezni.

## **12.2. Szolgálat ügyfélfogadás rendje:**

- hétfő: 8.30-13.00; szerda: 10.30-15.30; péntek: 8.30-12.00, melyről a lakosságot rendszeresen tájékoztatja a szolgálat az épület bejáratánál, a helyi újságban, a fenntartó honlapján és szolgálat facebook-oldalán.

- az ügyfélfogadási rendtől való eltérést (pl.: nyári időszak ünnepek, stb.) az életbelépés előtt **legalább 2 héttel közzé kell tennie a szolgálatnál**, az intézmény honlapján és Facebook-oldalán, illetve a település írott és elektronikus felületein.

- munkaidő megoszlása: A munkaidő felét a személyes segítő munka, illetve az adatgyűjtés helyszínén tölti. A heti 40 óra megoszlása: területi munka: 20 óra, adminisztráció: 4 óra, team munka: 3 óra, ügyfélfogadás: 13 óra. **A szolgálatnál és a terepen végzett munkának összhangban kell állnia és igazodnia kell az ügyfelek számához.**

- a családlátogatásra fordított időt a **látogatási terv** készítésével kell előre megtervezni, amely során szükséges a munkatársak egyeztetése annak érdekében, hogy a látogatást a család elfoglaltságához kell igazítani, illetve szükséges, hogy **a szolgálatnál mindig tartózkodjon egy kolléga.**

- **jelenléti ív vezetése** minden munkatárs számára napi szinten kötelező.

## **12.3. Helyettesítés rendje, szabadság**

A szolgálatnál folyó szakmai feladatok ellátását folyamatosan biztosítani szükséges, ezért **a munkát a munkatársak időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.** A családsegítő

távolléte idején a helyettesítésről a szolgálatvezető gondoskodik. A szolgálatvezető távolléte esetén a helyettesítésről a polgármester gondoskodik.

A helyettesítés rendjét a munkaköri leírásban is szerepeltetni szükséges. A helyettesítést megelőzően a helyettesítendő alkalmazott írásba foglalja a szabadság idejére eső, tervezett tevékenységeket. A helyettesítő alkalmazott kötelező a helyettesítést követően tájékoztatni kollégáját az elvégzett tevékenységekről.

A munkatársak szabadságának mértékét tekintve a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény előírásai irányadóak. A szabadságterv ütemezése a szolgálatvezető feladata. A dolgozókat megillető és a kivett szabadságokról nyilvántartást kell vezetni. A családsegítő szabadságának és fizetés nélküli szabadságának engedélyezését a szolgálatvezető jogosult, a szolgálatvezető esetében a polgármester.

### **Záró rendelkezések**

A Szervezeti és Működési Szabályzatot a szolgálatvezető készíti el. Felülvizsgálata szükséges, ha a szolgálat tevékenységeire vonatkozó jogszabályok változnak, illetve a fenntartó szándéka szerint. Az SZMSz a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé. Hatálybalépése a jóváhagyásról szóló határozat napja. Hatálybalépéssel egyidejűleg az előző SzMSz érvényét veszti.

Üröm, 2020.10.20.

Petromán Anikó  
szolgálatvezető



### **Záradék**

Asz Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat Szervezeti és Működési Szabályzatát ..... napján Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete a ..... sz. határozatával jóváhagyta.

Üröm,

Szabóné Dr. Bartholomei Krisztina  
jegyző



---

**Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**  
2096 Üröm, Iskola utca 10.,  
Tel: 06-20-289-8054, 06-26-350-054/110-es mellék  
E-mail: gyermekjoletiurom@gmail.com

**Ürömi Családsegítő- és  
Gyermekjóléti Szolgálat  
Házirendje**

**2. sz. melléklet**

**2020**

## **1. A házirend célja és hatálya**

Az Ürömi Családsegítő – és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) Házirendje szabályozza a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének rendjét. A házirend vonatkozik a szolgáltatást igénybe vevőre (továbbiakban: ügyfél), a családsegítőkre és az ügyfél hozzátartozóira.

## **2. Szolgálat működési területe, címe, elérhetőségei, működésének rendje:**

**Szolgálat ellátási területe:** Üröm község közigazgatási területe.

**Szolgáltatások igénybevételének helye és elérhetősége:**

Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat, 2096 Üröm, Iskola u. 10.

E-mail: gyermekjoletiurom@gmail.com

Elérhetősége: 06-20-289-8054

**A szolgálat ügyfélfogadás rendje:**

Hétfő: 8.30-13.00

Szerda: 10.30-15.30

Péntek: 8.30-12.00

**Tűz, víz, vagyongár esetén értesítendő:** Petromán Anikó, elérhetősége: 06-20-289-8054

A szolgálat működési elvei:

- **nem lát el hatósági feladatokat**
- nyitott, ürömi lakosok **térítésmentesen** vehetik igénybe a szolgáltatásokat
- a segítő kapcsolat alapja a **kölcsönös együttműködés**
- az alapellátás **önkéntesen** vagy **hatósági intézkedés alapján elrendelt ellátás kötelező**

## **3. A szolgálat által nyújtott ellátások igénybevételének módja**

A szolgálat által nyújtott ellátást az Ürömön lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, valamint az 1993. évi III. tv. 3. §-ban és az 1997. évi 31. tv. 4.§-ban foglalt személyek vehetik igénybe.

A szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

Az ügyfél és a szolgálat közötti együttműködés az együttműködési megállapodás aláírásával kezdődik és a szolgáltatás megszűnéséig tart. Az együttműködés önkéntesen az alapellátás keretein belül működik, míg a hatósági intézkedés útján elrendelt ellátás kötelező az ügyfelek részére.

Ha kiskorú érintett is van és a szülő nem vállalja önkéntesen az alapellátást, elrendelhető az ellátás kötelező igénybevétele.

Cselekvőképtelen személy esetében törvényes képviselője jár el, korlátozottan cselekvőképes személy szolgáltatás iránti igényét törvényes képviselőjének beleegyezésével jelezheti.

A szolgáltatások korra, nemre, családi állapotra, vallási hovatartozásra, társadalmi helyzetre való tekintet nélkül vehetők igénybe.

#### **4. Szolgálat célja, feladatai:**

- szociális, életvezetési, mentálhigiénés probléma esetén segítségnyújtás
- szociális területen az ügyfelek számára információnyújtás, tájékoztatás
- jogi, pszichológiai, egészségügyi szolgáltatások közvetítése az ügyfél részére
- támogatásnyújtás hivatalos ügyek intézése során (kérelmek, hivatalos iratok, igazolások beszerzése, stb.)
- szociális válsághelyzetben lévő anyák segítése
- prevenciós tevékenységek szervezése és lebonyolítása gyermekek és fiatalok részére
- adományok fogadása, osztása, közvetítése

#### **5. Szolgálat területén tartózkodó személyekre vonatkozó jogok és kötelezettségek:**

- az ügyfelek a váróhelységben, illetve az ügyfelet kísérő munkatárs jelenlétében az irodában és a csoportszobában és a mellékhelységben tartózkodhatnak
- a szolgálat munkatársai és az ügyfelek is kötelesek betartani a munka- és tűzvédelmi szabályokat és a vagyon védelmi előírásokat. Megszegésük fegyelmi felelősséget, illetve kártérítési kötelezettséget von maga után.
- az ügyfelek és a szolgálat munkatársai egyaránt kötelesek a szolgálat tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására
- a szolgálat területén alkohol és tudatmódosító szer fogyasztása tilos, illetve ezek hatása alatt álló állapotban megjelenni tilos!
- a szolgálat területén tilos a dohányzás!

#### **6. Ügyfél jogai és kötelezettségei:**

- az ügyfélnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás, a szolgáltatás igénybevételére. Emellett vannak kötelezettségei, melyek be nem tartása kizárást vonhat maga után.
- az ügyfél köteles betartani a szolgálat ügyfélfogadási rendjét
- az ügyfél köteles betartani az általános társadalmi normákat és magatartási szabályokat betartani. Nem megengedett az olyan magatartás, amely akadályozza a szolgálat dolgozóit a munkájukban.

- a sikeres együttműködés alapja a kölcsönösen zajló kommunikáció és proaktivitás
- amennyiben az ügyfél szélsőséges hangnemet enged meg magának, tájékoztatni kell magatartásának büntetőjogi következményeiről (hivatalos személy elleni erőszak) és el kell hagynia a szolgálat területét. Szükség esetén a szolgálat munkatársa rendőri segítséget kérhet.
- amennyiben az ügyfél jogi képviselővel érkezik, be kell mutatnia a képviselőre vonatkozó megbízást. Ezt követően a szolgálat munkatársa dönti el, hogy a képviselő bevonható-e a szakmai folyamatba, ha igen, milyen mértékben, illetve jelenlétére szükség van-e a segítő munka során. Döntését közölnie kell az ügyféllel és képviselőjével. A szolgálat munkatársa kérheti, hogy a segítő munka során a képviselő tartózkodjon a hozzászólásoktól. Amennyiben a képviselő ezt nem tartja be, **a képviselő jelenléte a segítő beszélgetés folyamatában megtagadható.**
- az ügyfélnek joga van a szolgáltatásra vonatkozó észrevételeit, panaszát a szolgálat vezetőjével közölni, aki 15 napon belül köteles arra érdemben reagálni. Ha nem reagál időben vagy az ügyfél nem ért egyet, ellene 8 napon belül panasszal lehet fordulni a Fenntartóhoz - Üröm Község Polgármesteréhez, Laboda Gáborhoz a [pmh@urom.hu](mailto:pmh@urom.hu) e-mail címen vagy a 2096 Üröm, Iskola u. 10. postai címen - fordulhat jogorvoslatért.

A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi képviselő és/vagy a gyermekjogi képviselő tud támogatást nyújtani.

A területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz, Sajtos Évához az [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu) e-mail címen vagy a 06-20-4899-657-es telefonszámon vagy a 1365, Budapest, Pf.: 646. postacímen.

A területileg illetékes Gyermekjogi képviselőhöz, Berze Mariannhoz a [mariann.berzejb.emmi.gov.hu](mailto:mariann.berzejb.emmi.gov.hu) e-mail címen vagy a 06-20-489-9565-ös telefonszámon.

- a szolgálat dokumentumai (Szakmai program, SzMSz, Házirend, stb.) az ügyfélfogadási időben, illetve a szolgálat vezetőjénél elérhetők és kérésre kiadandók.
- a szolgálat helyiségeiben őrizetlenül hagyott értéktárgyakért a szolgálat nem vállal felelősséget.

## 7. Szolgálatnál dolgozók jogai és kötelezettségei:

- a szolgálat munkatársa a szolgálat épületét, infrastruktúráját, eszközeit és berendezéseit kizárólag a munkaköri leírásban szereplő tevékenységekre lehet használni. A szolgálat tulajdonát képező tárgyakat csak a vezető engedélyével, átadás-átvétel után lehet az épületen kívülre vinni. A szolgálat eszközeit (pl.: telefon, internet, stb.) magánjelleggel nem használhatják. Ettől eltérni csak a szolgálatvezető külön engedélyével lehet.

- káresemény esetén a problémát észlelő dolgozó haladéktalanul jelezze azt a fenntartónak/felelős vezetőjének, foglalja írásba és adja át azt a fenntartónak/felelős vezetőjének.
- baleset esetén a Munkavédelmi Szabályzat szerint kell eljárni és azonnal értesíteni kell az intézménnyel megbízási viszonyban álló tűz- és munkavédelmi szakembert, majd jegyzőkönyvet kell felvenni.
- a szolgálatba elsőként érkező és az épületet elhagyó dolgozó felelős a szolgálat ajtajának nyitásáért/zárásáért
- a szolgálat munkatársa köteles a munkavégzés során tiszta és szolid ruházatban, ápoltan megjelenni
- a kollégák kötelesek egymást tiszteletben tartva dolgozni, törekedve a másikkal való együttműködésre, szem előtt tartva a szakmai szabályokat és az általános erkölcsi normákat.
- a szolgálat munkatársai egymással és az ügyfelekkel szemben kötelesek hangsúlyt fektetni az az előítélet- és értéktételek-mentes kommunikációra. A kollégák egymás munkájára vonatkozóan észrevételeit, építő kritikaként jelezheti a másik felé.
- a szolgálat munkatársa köteles munkanapjait a jelenléti íven rögzíteni, adminisztrációs munkáját elvégezni
- a munkatársak tudomására jutott adatok és tények tárolása, kezelése és védelme érdekében az alábbi jogszabályokat kell figyelembe venni: a 2011.évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról; a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény; a gyermekek védelméről és gyámügyi 1997. évi XLVIII. törvény; Szociális Munka Etikai Kódexe.
- a szolgálat az ügyfél adatait nem közölheti mással beleegyezése nélkül, kivéve, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Bántalmazás esetén az adatok zártan kezelendők.

Üröm, 2020.10.20.

*Petromán Anikó*

Petromán Anikó  
szolgálatvezető



### Záradék

A Házirendet a Szakmai Program mellékleteként a fenntartó Üröm Község Képviselő-testülete a ..... számú határozatával jóváhagyta.

Üröm, .....

.....

Szabóné Dr. Bartholomei Krisztina  
jegyző

