



CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT MOSONMAGYARÓVÁR

Család-és Gyermekjóléti Központ Hatósági és Speciális Munkacsoportja

SZAKMAI PROGRAM

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa a TT. számú
68./2023. (IX.26.) TT. határozatával elfogadta.

Jelen szakmai program 2023. szeptember 27. napján lép hatályba.



Dr. Árvay István
Elnök

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Tartalom

1. A szolgáltató intézmény adatai	3
2. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői:.....	7
3. A szolgáltatás alapelvei, célja, feladata:.....	10
3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára vonatkozó konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása	13
3.2. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	19
5. Az ellátás igénybevételének módja, formái	26
6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	30
7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	31
8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	32

Mellékletek :

- 1. számú melléklet: a Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára vonatkozó házirend (kivéve Kapcsolattartási ügyelet)**
- 2. számú melléklet: Panaszkezelési szabályzat**
- 3. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat**

Család-és Gyermekjóléti Központ
Hatósági és Speciális Munkacsoportjára vonatkozó szakmai programja

1. A szolgáltató intézmény adatai

Fenntartó neve: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás

Székhely: 9200 Mosonmagyaróvár Fő u. 11.

Fenntartó képviselője: Dr. Árvay István

Fenntartó intézmény neve: Család – és Gyermekjóléti Központ
9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

Intézményvezető: Novics Bernadett

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

Ellátási területe: Mosonmagyaróvár járás

/Ásványráró, Bezenye, Darnózseli, Dunakiliti, Dunasziget, Dunaremete, Feketeerdő, Halászi, Hegyeshalom, Hédervár, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Levél, Lébény, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog/

Telefon: 06/96/203-266. 06/96/216-198

E-mail: kozpont@csgykmovar.hu

Web: www.csgykmovar.hu

Hatósági és Speciális Munkacsoport szakmai vezető: Gecsei Adrienn

Szakmai program érvényességi ideje: 2023.-----

A szakmai program készítésének dátuma: 2023. 09. 11.

A Család-és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban CSGYK) Hatósági és Speciális Munkacsoportja a következő feladatokat látja el:

Gyermekjóléti alapellátás: gyermekjóléti szolgáltatás /hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása/

A Család- és Gyermekjóléti Központ két munkacsoportja:

Hatósági munkacsoport járás szintű feladatokat lát el,

Speciális szolgáltatások munkacsoport járás szintű feladatokat lát el.

A hatósági munkához kapcsolódó tevékenységeket az esetmenedzserek és tanácsadók az intézmény központi épületében (9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.) valamint a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat térségi irodáiban is végezhetik előre egyeztetett időpontban.

Ásványráró	9177 Rákóczi F. u. 14.
Bezenye	9223 Szabadság u. 50.
Darnózseli	9232 Rákóczi út 4.
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.
Dunaremete	9235 Szabadság u. 2.
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.
Halászi	9228 Kossuth L. u. 113.
Hédervár	9178 Fő út 42.
Hegyeshalom	9222 Fő utca 134.
Jánossomorja	9241 Szabadság u. 39.
Károlyháza	9182 Úttörő utca 3.
Kimle	9181 Vízpart u. 2.
Kisbodak	9234 Felszabadulás u. 1.
Lébény	9155 Akácfa u.76.
Levél	9221 Fő u. 30.
Lipót	9233 Fő tér 2.
Mecsér	9176 Fő út 1.
Máriakálnok	9231 Rákóczi F. u. 6.
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Mosonszolnok	9245 Fő u. 101-103.
Mosonudvar	9246 Esze T. u. 9.
Püski	9265 Felszabadulás u. 5.
Rajka	9224 Szabadság tér 1.
Újrónafő	9244 Szabadság u. 3.
Várbalog	9243 Fő u. 1.

Működését szabályozza: Alapító Okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Törvények

Magyarország Alaptörvénye

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

2007. évi CLII. törvény egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségekről

2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

2011. évi CCXI. törvény a családok védelméről

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

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

2012. évi II. törvény a Munka Törvénykönyvéről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

Kormányrendeletek

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

149/1997. (X. 10.) kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi gyámügyi eljárásról

335/2005. (XII. 29.) korm. rendelet a közfeladatot ellátó intézmények iratkezelésének általános követelményeiről

328/2011. (XII. 29) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról

29/1993. (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

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

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

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

Egyéb rendeletek, jogforrások

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

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

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

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

9/1999 (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vételéről

81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről

25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a szociális a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről

Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)

Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” – 3. kiadás)

Szociális Munka Etikai Kódexe

aktuális és érvényes működési engedélyek

A feladatok integrált, többcélú intézményben történő ellátása a hatékonyabb működést az erőforrások célszerűbb kihasználását szolgálja. Szoros együttműködésben végezzük a feladatokat, az intézmény szakmai egységeivel együtt.

2. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői:

A Győr-Moson-Sopron megyében található Mosonmagyaróvári járáshoz 26 település – 3 város (Mosonmagyaróvár, Jánossomorja, Lébény) és 23 község – tartozik. Területét tekintve (931 km²) a megye második, népességszámát tekintve a harmadik legnagyobb járása.

A járás illetékességi területe: Mosonmagyaróvári járás (Ásványráró, Bezenye, Darnózseli, Dunakiliti, Dunaremete, Dunasziget, Feketeerdő, Halászi, Hédervár, Hegyeshalom, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Lébény, Levél, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog.)

Mosonmagyaróvári járás lakosság száma

1.	Mosonmagyaróvár	32 158
2.	Ásványráró	2 157
3.	Bezenye	1 597
4.	Dunakiliti	2 309
5.	Dunaremete	276
6.	Dunasziget	1 876
7.	Darnózseli	1 627
8.	Feketeerdő	726
9.	Halászi	3 285
10.	Hegyeshalom	4 007
11.	Hédervár	1 329
12.	Jánossomorja	6 125
13.	Károlyháza	575
14.	Kimle	2 343
15.	Kisbodak	388
16.	Levél	2 329
17.	Lébény	3 351
18.	Lipót	855
19.	Máriakálnok	2 181
20.	Mecsér	660
21.	Mosonszolnok	1 856
22.	Mosonudvar	434
23.	Püski	649
24.	Rajka	6 678
25.	Újrónafő	930
26.	Várbalog	461

A Mosonmagyaróvári járás lakónépessége 2022-ben meghaladta a 80 ezer főt, ami Győr-Moson-Sopron megye lakosságának hatodát (16%) teszi ki. A járás azon viszonylag kevés számú térség közé tartozik, amely az elmúlt két évtizedben az országosan jellemző kedvezőtlen demográfiai folyamatok ellenére folyamatosan növelni tudta népességét. Elmondható, hogy az utóbbi években a térség munkaerő-piaci és határ menti helyzetének köszönhetően a járásban, különösen Mosonmagyaróváron jelentős nagyságrendben jelentek meg az ország távolabbi területeiről munkához jutás reményében érkező emberek, akik viszont a statisztikákban nem minden esetben jelennek meg. Becslések szerint csak Mosonmagyaróváron 6-10 ezer fő él bejelentett lakcím nélkül, akik egyrészt a város ellátórendszerét terhelik, másrészt megjelenésük a lakáspiacon is gondokat okoz: az ingatlanárak (mind a vétel, mindinkább a bérlet költségei) jelentős mértékben megemelkedtek, ami a helyi lakosság alsóbb rétegeinek lakáspiacról való kiszorulását eredményezi, terhelve ezáltal a szociális bérlakás hálózatát.

A migrációs folyamatok erősödése azonban számos problémával is jár, a térségben megjelenő beköltözők egy része igazából a külföldi munkalehetőségek csábítása miatt érkezik, elsősorban Mosonmagyaróvárra, másrészt pl. a Pozsonyból kiköltözők döntő többségének a beilleszkedése, integrációja a helyi társadalmakba számos kérdést, problémát vet fel (pl. nyelvhasználat, szolgáltatásokhoz való hozzáférés, információkhoz hozzájutás).

A Mosonmagyaróvári járás népességének 49%-át férfiak, 51%-át nők alkotják, ez megfelel az országos átlagnak. A korösszetételt tekintve elmondható, hogy – hasonlóan a megyei és az országos helyzethez – a lakosság elöregedése figyelhető meg.

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

Az ellátandó célcsoport jellemzői:

A Gyvt. 39. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy az kiterjedjen a feladatellátásra a járás egészére - ellátási szerződést kötött településeken élő valamennyi gyermekre. Azon gyermekek esetében, akik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, valamint letelepedési vagy bevándorlási engedéllyel rendelkező gyermekek. Továbbá a magyar hatóságok által menekültként, oltalmazottként,

hontanként elismert 0-18 éves korú gyermek, valamint a 18. életévét betöltött válsághelyzetben lévő várandós anyákra szintén vonatkozik az ellátási kötelezettség.

Az ellátási terület egyes települései között nagy különbségek mutatkoznak a gyermekek veszélyeztetettsége szempontjából. A családok anyagi problémái mellett gyakran megjelenik a szülői elhanyagolás, a szülők deviáns viselkedéséből fakadó életvezetési zavar, nevelési probléma, gyermek-szülő közötti konfliktus, illetve a gyermek beilleszkedési és magatartás zavara. Az utóbbi időben megfigyelhető, hogy egyre nagyobb számmal fordulnak hozzánk segítségért válással és kapcsolattartással összefüggésbe hozható problémák miatt.

Az ellátási területen leginkább előforduló problémátípusok:

- anyagi, megélhetési problémák,
- lakhatással kapcsolatos gondok,
- gyermekneveléssel összefüggő problémák,
- beilleszkedési nehézség, magatartászavar, teljesítményzavar,
- családi konfliktushelyzetek,
- életvezetési problémák,
- szülői elhanyagolás,
- szenvedélybetegségek,
- gyermeket érintő életvezetési problémák,
- serdülőkori krízishelyzet,
- válás, kapcsolattartás szülővel, nagyszülővel,
- szabálysértési ügyek,
- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése,

3. A szolgáltatás alapelvei, célja, feladata:

Alapelvek, értékek, melyek a szolgáltatást nyújtó, a szolgáltatást igénybe vevő oldalról alapvetően fontosak és követendők:

- A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesülése
- Az autonómia, a kliens értékének, akaratának, méltóságának és jogainak a tiszteletben tartása
- Mindennemű hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása
- Együttműködés kezdeményezése és fenntartása azok körében, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben

- A szolgáltatást nyújtó részéről a titoktartás, az információ felelős kezelése
- A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, várható következményeiről
- A szolgáltatás nyújtása során az intervenciónak a hatékonyságot és a hatásosságot kell szolgálnia
- Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték
- A szolgáltatást igénybe vevő családoknak nemcsak problémái, hanem lehetőségei vannak, a változáshoz elsősorban az ő akaratuk és cselekvésük szükséges
- A gyermeknek támogató családra van szüksége
- A szociális munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza: munkája során a segítségnyújtás a döntő, csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végezhet kontroll tevékenységet
- Összeférhetetlen a szakmai feladatellátás során a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi és üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat
- A szociális munkát végző tevékenységéről beszámolással tartozik szakmai felettesének, és egyben felelős azért, hogy a szakmai standardoknak és jogszabályi követelményeknek megfelelő munkát végezzen.

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

Gyvt. 39.§, 40. § (2) bekezdés és a Szt.64.§ (4) bekezdés általános szolgáltatási feladatain túl

a) a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

aa) utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát,

ab) kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a Gyvt. 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,

ac) - ha a helyi viszonyok azt indokolják - kórházi szociális munkát,

ad) gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,

ae) jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,

af) családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát;

ag) Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet folytat oktatási és nevelési intézményekben

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

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

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

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

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

be) utógondozást végez - a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

bf) védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti;

c) szociális diagnózist készít

d) szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára vonatkozó konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása

A Család- és Gyermekjóléti Központot a családok kiegyensúlyozottabb életvitelének megteremtése érdekében, a konfliktusos helyzetek feloldására, a hátrányok mérséklésére, a gyermekek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében működtetjük. A Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított szolgáltatásokkal célunk az, hogy segítséget nyújtsunk Mosonmagyaróvár járás területén élő személyeknek, családoknak, gyermekeknek és hátrányos helyzetűeknek a meglévő problémáik megoldásához, illetve a problémák megelőzéséhez. Fő feladatunknak tekintjük, hogy szolgáltatásainkkal a társadalmi egyenlőtlenségekből adódó hátrányokat kompenzáljuk, visszaszorítsuk a gyermekszegénységet és a gyermekek társadalmi kirekesztettségét, minden gyermek számára a korának, fejlettségi állapotának, személyiségének és családi helyzetének megfelelő ellátást biztosítsuk. Munkánk középpontjában a gyermek fejlődési szükségletein és jogain alapuló, integrált, a szülőket és valamennyi társszakmát, intézményt partnerének tekintő programok, szolgáltatások állnak. Alapvető szemlélet a szakemberek által jelzett problémák rövid időn belüli megoldása. A központ fő célcsoportjai a veszélyeztetett, illetve a veszélyeztetettség valamely tényezőjével fenyegetett családok és gyermekek.

A Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportja a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését,

a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az egészségügyi ellátások, egyéb gyermekjóléti alapellátások, pedagógiai szakszolgálatok és szociális alapszolgáltatások - különösen a családsegítő szolgáltatás - igénybevételének kezdeményezése, valamint szükség esetén a gyermek védelembe vételének, ideiglenes hatályú elhelyezésének, átmeneti, vagy tartós nevelésbe vételének kezdeményezése,
- javaslat készítése a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

Feladatok a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

- családgondozás biztosítása - az otthonot nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

- utógondozó szociális munka biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok a fenti feladatok ellátásán túl:

- a járásban élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- meghallgatni a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megtenni a szükséges intézkedést,
- elkészíteni a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervét, illetve a hatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet,
- segíteni a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készíteni,
- kezdeményezni az önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítani a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt venni a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,

A nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása:

A Család –és Gyermekjóléti Központ hatósági munkacsoportja hatósági munka előkészítését végzi.

- Hatósági tevékenységhez tartozó feladatok:
- javaslat hatósági intézkedésre (védelembe vétel, megelőző pártfogás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel)
- feladatellátás gyámhatósági intézkedés alapján (védelembe vétel, megelőző pártfogás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel)
- családgondozás a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében
- utógondozás a nevelésbe vétel megszűnését követően

A Család –és Gyermekjóléti Központ Speciális munkacsoportja az alábbi tanácsadói feladatokat végzi:

- Kapcsolattartási ügyeletet tart. A kapcsolattartási ügyelet biztosítja:
 - o A gyermek és a vele kapcsolattartásra jogosult számára a találkozáshoz, együttlétre alkalmas semleges helyszínt.
 - o A felügyeletet ellátó szakembert.
- Gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció)

Vitázó felek közötti intervenció annak érdekében, hogy a felek felismerjék különbözőségeiket, kompromisszumot kössenek és kölcsönösen kielégítő megoldásokat találjanak életminőségük, élethelyzetük pozitív irányba történő változása érdekében.

- Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti telefonos szolgálatot tart fenn:
 - o /A Mosonmagyaróvár Család- és Gyermekjóléti Központ minden dolgozója az Mt.110.§-ában meghatározott készenlét szabályai szerint, időszakos váltásban látja el. /
 - o A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy szolgáltatás nyújtása.
- Utcai/ lakótelepi szociális munkát végez:

Az intézmény a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő kallódó, csellengő gyermekeket segíti, illetve a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás nélkül maradó gyermekeket felkutatja, lakóhelyére történő visszakerülésüket elősegíti, szükség esetén átmeneti gondozásukat, vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésüket kezdeményezi.

Az utcai- és lakótelepi szociális munka célja:

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

- Kórházi szociális munkát végez:
A kórház szülészeti-nőgyógyászati osztályán fekvő válsághelyzetben lévő anyákat és gyermeküket a kórházi védőnővel együttműködve segíti intézményünk.
- Jogi tanácsadás
A szolgáltatás tanácsadás jellegű, mely segít a klienseknek, hogy eligazodjanak problémáik esetleges jogi vonatkozásait illetően, illetve támogatja őket a jogi teendők meghatározásában. Ezen túlmenően a hatóságok és a bíróságok felé történő beadványok szakszerűségét elősegítve iratszerkesztés kérésére is nyílik lehetőség.
- Pszichológiai tanácsadás
A pszichológiai tanácsadás célja, egy nehéz döntés meghozatalának segítése, bármely krízisen való átlendítés, a múltban történt elakadás feldolgozása, vagy ha a **magánéletben bármiféle válság** jelentkezik. A válság érintheti az egyén lelki egyensúlyát, a párkapcsolati, családi vagy közösségi életben való mindennapi eligazodását, a változásokkal, nehézségekkel való szembenézést, azok feldolgozását.
- Családkonzultációs/ mediációs szolgáltatás
Szakmai munkánk során a családot egységes egészként szemléljük, segítjük. E megközelítés az egyének alkotta teljes rendszerre összpontosít, és a személyközi kommunikációs kapcsolatokban kíséri meg a szerepek tisztázását, az adaptív viselkedések megerősítését.
- Szociális diagnózis készítése
A család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.
A szociális diagnózis a család helyzetét méri fel. A szociális diagnózis a kliens oldalról javaslat, de a szociális szolgáltatókat és intézményeket kötelezi.
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végez (önálló szakmai program alapján)
Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési

intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

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

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

b) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,

c) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,

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

e) prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és f) a jelzőrendszer működését.

(3) Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Adatkezelés

Nkt.42. § (1) „A pedagógust, a nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő alkalmazottat, továbbá azt, aki közreműködik a gyermek, tanuló felügyeletének az ellátásában, hivatásánál fogva harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli a gyermekkel, a tanulóval és családjával kapcsolatos minden olyan tény, adatot, információt illetően, amelyről a gyermekkel, tanulóval, szülővel való kapcsolattartás során szerzett tudomást. E kötelezettség a foglalkoztatási jogviszony megszűnése után is határidő nélkül fennmarad.

A titoktartási kötelezettség nem terjed ki a nevelőtestület tagjainak egymás közti, valamint a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaival történő, a tanuló fejlődésével összefüggő megbeszélésre.”

Amennyiben a szociális munka helye és a lakóhely különböző család-és gyermekjóléti központok területén található, a Család- és Gyermekjóléti Központ értesíti a lakóhely szerinti központot a veszélyeztetettségről.

Családkonzultáció: A család- és párterápia segítő, gyógyító beavatkozás, amely emberi kölcsönhatás, kommunikáció révén próbál változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A páciens az egész családdal való foglalkozás segítségével gyógyítja, a diszfunkcionális családi rendszer megváltoztatására törekszik.

Mediáció: (magyarul közvetítés) egy speciális konfliktuskezelő módszer és folyamat, amelynek lényege, hogy a két vagy több fél vitájában, a konfliktusban állók beleegyezésével egy semleges, harmadik fél (mediátor) jár közben.

3.2. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés



A szakmai egység a járás településein élő lakosok komplex ellátásának érdekében kiterjedt kapcsolathálóval rendelkezik.

Szakmai tevékenységünk során kapcsolatot tartunk:

- az intézmény más szervezeti egységeivel,
- a jelzőrendszer tagjaival
- oktatási-nevelési intézményekkel,
- egészségügyi szolgáltatókkal,
- állami, önkormányzati, civil, egyházi fenntartású szociális intézményekkel/szolgáltatókkal,
- az igénybe vevő problémájában érintett hatóságokkal (Polgármesteri Hivatal illetékes osztályai, rendőrség, ügyészség, bíróság, stb...)

A társintézményekkel, szakemberekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti. Tekintettel arra, hogy intézményünk működése több évtizedes múltra tekint vissza, így a kiépült kapcsolatok kiszélesítése, azok fenntartása és élő munkakapcsolatként való működtetése az elsődleges cél. Az írásbeli jelzéseken felül a jelzőrendszer működése az eseti és rendszeres találkozásokon is megvalósul. Az együttműködés elfogadott és gyakorlatban rendszeresen megvalósuló formája a személyes találkozások mellett a telefonos és elektronikus kapcsolattartás.

Együttműködés formái:

- szakmai fórumok, megbeszélések szervezése és azon való aktív részvétel
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák
- települési tanácskozások (a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által évente megrendezésre kerülő tanácskozás)
- szakmaközi megbeszélések (településenként évente hat alkalommal a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szervezésében.)

Intézményen belüli együttműködés:

Intézményünk szerencsés helyzetben van, hiszen a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységei (Hatóság- és Speciális Munkacsoport, Köznevelési Munkacsoport, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) helyileg egy épületben végzik feladatellátásukat. Ennek köszönhetően, az együttműködés rendkívül szoros. A Gyermek Átmeneti Otthona, bár külön telephelyen működik, a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységeként az ott dolgozó szakemberek szintén szerves részeként vesznek részt a munkafolyamatokban.

Intézményi szinten havonta egy alkalommal (minden hónap első péntekén) kötelező jelleggel

esetmegbeszélést tartunk, ahová a szakmai egységekben dolgozókon kívül jelzőrendszer tagjai is meghívást kapnak. Ezen felül folyamatos az esetmegbeszélések, esetkonferenciák és konzultációk megtartása. A szakmai munka a fent bemutatott sajátosság miatt sokkal gördülékenyebb, gyorsabb és hatékonyabb.

4. A feladatellátás keretei szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja

A feladatellátás keretei:

Hatósági és Speciális Munkacsoport összetétele (a Hatósági és Speciális Munkacsoport létszámigénye):

- 1 fő szakmai vezető
- 7 fő esetmenedzser
- 1 fő szociális diagnózisért felelős esetmenedzser
- 4 fő tanácsadó (pszichológiai, jogi)
- 2 fő szociális asszisztens

Az esetmenedzserek területi leosztás alapján végzik tevékenységüket. Tanácsadók által nyújtott szolgáltatásokat a CSGYK épületében biztosítjuk.

A gyermekek védelmére irányuló, hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek:

Javaslattevél hatósági intézkedésre:

A család- és gyermekjóléti központ javaslattevője során a gyermek véleményét veszi elsősorban figyelembe, tekintettel van arra a jogára, hogy a saját családjában történő nevelkedéséhez segítséget kapjon, családi kapcsolatait megtarthassa, és ápolhassa.

Figyelembe veszi a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, javaslata megtételekor.

A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
- a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó adatokat,

- a javaslatétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslatétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
- azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

Ha a javaslatételre a **család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor:**

- meg kell jelölni a javaslatban a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait,
- a családsegítő által küldött javaslatot az esetmenedzser továbbítja a gyámhivatal felé, melyet szükség szerint kiegészít az ügy elbírálása szempontjából lényeges körülményekkel.

Amennyiben a gyermek fenyegető közvetlen és súlyos veszélynek van kitéve, elegendő a veszély tényét és jellegét megnevezni telefonon, majd azt követően elektronikus formában a hatósági intézkedésre. A többi adat feltárását, a hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően szerzi be.

A család- és gyermekjóléti központ **a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt** együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során

- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,
- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak,
- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

Gyermekevédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme

A gyermekevédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

Ennek keretében az esetmenedzser gondozási nevelési tervet készít, melybe bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot, és a megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót.

Az egyéni gondozási-nevelési terv tartalma:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, családból kiemelt gyermek esetében a visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataik és a felelősségük meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén

- az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát,
- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása:

Az esetmenedzser feladata:

- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- elősegíti a szülő és gyermek esetében
 - az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését,
 - azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az együttműködést,
 - a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembe vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv értékelése:

Az esetmenedzser feladata:

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges
 - írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
 - felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
 - javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására,

- amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családbafogadásának elősegítése

A gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján az esetmenedzser a gyermek visszahelyezése érdekében együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családbafogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

Javaslatot tesz:

- a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, (ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi).

A **gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata** során a család-és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt

- a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
- a szülők életkörülményeinek alakulásáról,
- a családbafogadás lehetőségéről.

Utógondozás:

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását. Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.”

5. Az ellátás igénybevételének módja, formái

Család-és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

Család-és Gyermekjóléti Központ területén folyó szakmai tevékenység formái:

Egyéni tanácsadás/Egyéni esetkezelés: Intézményünk ellátási területén, döntően egyéni esetkezelést folytatunk: Ez a módszer a kliens és a segítőszakember kapcsolatán alapul. Az esetfelvételekor, a kliens megismerése, a kliens által hozott probléma definiálása, azonosítása, a kliens probléma megoldási képességének meghatározása nagyon fontos feladat. Általában az első találkozás során kiderül, hogy az adott személy krízis állapotban van –e vagy sem. A kliensek az ügyfélfogadási időben kereshetnek fel bennünket. A segítő folyamatban a kliens teljes részvétele, aktivitása nagyon fontos. Éreznie kell a saját felelősségét, minden esetben ő dönt, azzal kapcsolatban, hogy a kialakult problémákat a szociális munkás által felajánlott módszer segítségével akarja-e megoldani vagy sem. A esetmenedzser az egyéni esetkezelés során elmondja a megoldási alternatívákat, prioritásokat, várható eredményeket.

Szociális segítő munka koordinálása: Az esetmenedzserek a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó a gyermekek védelmére irányuló tevékenységük során szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek, így a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében, valamint a védelembe vett gyermekekkel kapcsolatosan.

Szociális csoportmunka: A szociális csoportmunka egy tervezett, célirányos és szaktudást igénylő tevékenység, amelyben a szociális munkások közvetlenül foglalkoznak csoportokkal. A csoport az a közeg, amelyben az egyéni és társadalmi működés ösztönözhető és összekapcsolható. A középpontban maga a csoport áll, a szociális munkás ebben a folyamatban

közvetítői és előmozdítói szerep tölt be. A kliensekkel együtt cselekszik, figyelembe véve a csoportban felmerülő igényeket.

Közösségi szociális munka: a szociális munkás valamilyen cél elérése érdekében szervezi a közösséget együttműködő közösséggé. Középpontban a közösség szükséglete és a makro környezethez való viszonya áll. Hangsúly elsősorban a közösségen, mint egészen, másodsorban a közösség tagjain, mint egyéneken van. A közösségi szociális munka célja nevelés, tájékoztatás, közösségformálás, közösségi érdekek és szükségletek elérése, kivívása.

A szociális munkás feladata, hogy a tények ismeretében tisztázza a társadalmi szükségletek prioritását, a problémákat más elérhető szolgáltatásokkal hozza kapcsolatba.

A szociális munkában alapvető érték az együttműködés. Intézményen belüli formája a team munka. Az esetmenedzserek az eseteket megbeszélik, de minden esetben egyetlen felelőse, esetgazdája van.

A családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat szervez.

A pszichológiai tanácsadás ügyfélfogadása:

A pszichológiai tanácsadás előzetes időpont egyeztetést követően vehető igénybe a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén

A jogi tanácsadás ügyfélfogadása:

A járás településeinek családsegítői, és a járásközpont esetmenedzserei közvetítik a jogi tanácsadáshoz való hozzájutást a gyermekek és családjuk részére. A jogi tanácsadás előzetes időpont egyeztetést követően vehető igénybe a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén, az intézmény központjának ügyfélfogadási idejében.

Ügyfélfogadási rend

Család- és Gyermekjóléti Központnál, Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Hétfő: 8:00 – 15:30 óráig

Kedd:	8:00 – 15:30 óráig
Szerda:	8:00 – 15:30 óráig
Csütörtök:	8:00 – 15:30 óráig
Péntek:	zárva

Kapcsolattartási ügyelet ügyfélfogadása:

Péntek:	14-17 óráig
Szombat:	09-16 óráig

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra: készenléti telefon, intézményi e-mail címek (www.csgykmovar.hu)

Telefonos készenléti szolgálat telefonszáma: 06 20 313-3090

Ügyeleti idő:

hétfő–péntek: este 16 óra–reggel 8 óra,

szombat-vasárnap: 0-24 óra között

Kapcsolattartás, találkozás szinterei

A Család- és Gyermekjóléti Központ alaptevékenységének jellege miatt a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás elsődlegesen a személyes kontaktusra épül. A családgondozói tevékenység történhet az intézményben ügyfélfogadási időben, az igénybevevő lakóhelyén, családlátogatás keretében, vagy más intézményben, igény és szükség szerinti rendszerességgel.

A Család- és Gyermekjóléti Központ dokumentációja

- A szakemberek a CSAGYEK program segítségével vezetik nyilvántartásukat. Az adminisztrációt ezen felül „a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet” alapján a

Gyermekeink Védelmében rendszer (továbbiakban GYVR) felületen keresztül valósul meg.

- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének megfelelően az intézmény a Magyar Államkincstár által működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI), valamint a Gyermekeink védelmében Országos nyilvántartási rendszer (GYVR) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat.
- A gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló Kormányrendelet alapján működtetett Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (Gyvr) szolgál. A gyermek veszélyeztetésének felmerülése esetén a 235/1997.(XII.17.) Korm.r. 11/K.§ - 11/P.§. és a 415/2015. (XII.23.) Korm.r. alapján, A Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszert kell használni a szakmai munka dokumentálására. A rendszerben történő adatrögzítésért és az adatok hiteles szolgáltatásáért az intézményvezető és a munkaköri leírásukban adatszolgáltató munkatársi feladatokat végzők felelősek. Az adatszolgáltató munkatárs jogosultságáról az intézményvezető az e-képviselővel együttműködésben intézkedik. A Gyvr rendszer használatát a működtetéséért jogszabályban felelős Központ által kiadott ismeretanyag és tájékoztatás szerint kell végezni. Ezeket az anyagokat minden adatszolgáltató munkatárs a rendszerbe történő regisztrációkor megadott elektronikus levelezési címére megkapja. A munkatárs kötelessége, hogy az ismeretanyagot megtanulja, kollégáival egyeztesse és alkalmazza a legfrissebb információk szerint.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatnál, illetve hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek ön maga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén. Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet. A veszélyeztetettséget észlelő – és jelzőrendszer tagjai kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

Mindezek érdekében a Család- és Gyermekjóléti Központ járási szinten koordinálja a család- és gyermekjóléti szolgálatok által működtetett veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszerek munkáját.

Az együttműködés keretében:

- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat a Gyvt. 9. § (7) bekezdése szerinti megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család és gyermekjóléti szolgálatok munkatársaitól a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről **heti rendszerességgel** jelentést kér, melyről nyilvántartást vezet és kérésre a jogszabályban meghatározott módon adatokat szolgáltat. A Család – és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei és tanácsadói tevékenységüket heti rendszerességgel az intézményben egységesen használt CSAGYEK elektronikus rendszerben kötelesek vezetni.

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- helyi médiákban való megjelenés
- szórólap, tájékoztató programfüzet
- társintézményekkel – jelzőrendszer tagjaival való kapcsolattartás

- szakmai konferenciák, rendezvények

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

Ellátottak, gyermekek jogai

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított szolgáltatások teljes körű igénybevételére.
- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.
- A szolgáltatás igénybevételét mindenki számára elérhetővé kell tenni.
- A szolgáltatást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme.
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul.
- Panasz esetén jogorvoslat kérhető írásban az intézmény vezetőjétől, a fenntartótól, az ellátott jogi, valamint a gyermekjogi képviselőtől.

Az intézményvezetőhöz benyújtott panaszt az érintettek bevonásával kell vizsgálni, és arról a panaszt tevőt 15 napon belül írásban kell értesíteni. Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

9200 Mosonmagyaróvár

Fő u. 11.

A szolgáltatást végzők jogai

Az intézményben dolgozók számára biztosítani kell, hogy

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

Az intézményben a szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek (Sztv. 94/L.§.(2) bekezdés).

Az intézményben Közalkalmazotti Tanács működik, mely ellátja a dolgozók érdekvédelmét. Szabályait a Közalkalmazotti Szabályzatban rögzíti.

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

8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A CSGYK-nál dolgozó szakemberek továbbképzése fontos eleme a minőségbiztosításnak, illetve a minőségjavításnak. A közalkalmazottak szakmai továbbképzését költségvetés keretén belül a szakmai vezető javaslatára az intézményvezető engedélyezi. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet, valamint a 25/2017 (X. 18.) EMMI rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről. A szociális és gyermekjóléti tevékenységet végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésben kötelesek részt venni, melyet továbbképzési terv keretében tervezünk meg. Törekszünk arra, hogy a kollégák számára biztosítsuk mindazon továbbképzési lehetőségeket, amelyek a kollégák szakmai fejlődését célozzák meg.

Mosonmagyaróvár, 2023. szeptember 27.

.....

Novics Bernadett

Intézményvezető

HÁZIREND

1.számú melléklet

1. Az intézmény neve: Család- és Gyermekjóléti Központ

2. Az intézmény elérhetősége: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel: 96/216-198

E-mail: kozpont@csgykmovar.hu

3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

4. A házirend hatálya: 2023. szeptember 11.

Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységeire (kivéve: kapcsolattartási ügyelet, mely külön házirenddel rendelkezik)

5. Az intézmény működési elvei:

Az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló ellátottakkal a probléma, és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozik. A családsegítés, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik.

A szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait, véleményét, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a Központ bizalmasan kezeli, mások számára nem adja ki, azokkal vissza nem él. Az intézmény minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadja. A szolgáltatások igénybevétele díjtalan.

6. Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8.00-15:30
Kedd	8:00-15:30
Szerda	8.00-15:30
Csütörtök	8.00-15:30
Péntek	-

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

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

9. Amennyiben az ügyfél az ellátással kapcsolatban panaszt szeretne tenni, azt megteheti:

1. az ügyeletes munkatársnál
2. a szakmai egység vezetőjénél
3. ellátottjogi/gyermekjogi képviselőnél
4. az intézmény vezetőjénél
5. a fenntartónál

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

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

Novics Bernadett
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2023. 09. 27.

Panaszkezelési szabályzat

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az Intézmény működési körében felmerülő problémák és viták a megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy a szakmai egység szakmai vezetőjéhez (szakmai vezető elleni panasz esetén az intézményvezetőhöz) fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat az intézményvezetőhöz abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A szakmai egység vezetője a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, az intézményvezető a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
3. Az ellátott panaszát benyújthatja országos jogvédő képviselőkhez közvetlenül. Az országos ellátottjogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, ellátottak számára nyitva álló helyiségben jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.
4. Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az intézményvezető köteles a panaszos rendelkezésére bocsátani a panasszal kapcsolatos, annak elbíráláshoz szükséges adatokat.

Novics Bernadett
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2023. 09. 27.

3. sz melléklet

SZMSZ

