



**CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT
MOSONMAGYARÓVÁR**

**Család-és Gyermekjóléti Központ
SZAKMAI PROGRAMJA
2017.január 1-től**

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsaszámú határozatával
elfogadta.

Jelen szakmai program 2017. január 1-én lép hatályba.

Dr. Árvay István
Elnök
Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató intézmény adatai	3
2. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői	7
3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	10
3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára vonatkozó konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása.....	11
3.2. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja...	15
4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja.....	16
5. Az ellátás igénybevételének módja.....	19
6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	22
7. Igénybe vevők és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	22
8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos felkészültsége biztosításának módja	23

Mellékletek :

- 1. számú melléklet: a Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára vonatkozó házirend (kivéve Kapcsolattartási ügyelet)**
- 2. számú melléklet: Panaszkezelési 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: Stencinger Noémi

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: 96/216-198

E-mail: csskmoavar@szocmkt.hu

Szakmai vezető: Novics Bernadett

Szakmai program készítőjének neve: Stencinger Noémi

Szakmai program érvényességi ideje: 2018. december 31.

A szakmai program készítésének dátuma: 2016. november 7.

A Család-és Gyermekjóléti Központ 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 Ady Endre u. 8.
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.
Dunaremete	9235 Szabadság u. 2.
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.
Feketeerdő	9211 Fő út 1.
Halászi	9228 Kossuth L. u. 113.
Hédervár	9178 Fő út 42.
Hegyeshalom	9222 Fő utca 134.
Jánossomorja	9241 Kossuth L. u. 12.
Károlyháza	9182 Hársfa u. 19/1
Kimle	9181 Vízpart u. 2.
Kisbodak	9234 Felszabadulás u. 1.
Lébény	9155 Fő út 86.
Levél	9221 Fő u. 30.
Lipót	9233 Fő tér 1.
Mecsér	9176 Fő út 1.

Máriakálnok	9231 Rákóczi F. u. 6.
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.
	9200 Mosonmagyaróvár, Kormos ltp. 7.
Mosonszolnok	9245 Fő u. 44.
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

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 CCCXI. 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

Magyarország Alaptörvénye

Kormányrendeletek

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

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

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.) kormány rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

226/2006 (XI. 20.) korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról

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

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

321/2009 (XII. 29.) korm. rend. a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről

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 (VII. 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.) SZCSM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeikről

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 (900km²) a megye második, népességszámát tekintve a harmadik legnagyobb járása.

A járás illetékességi területe: 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.

A Mosonmagyaróvári járás lakónépessége 2013-ban közel 73 ezer fő volt, ami Győr-Moson-Sopron megye lakosságának hatodát (16%) teszi ki. A járás jelenlegi népességszáma 4–6%-kal magasabb, mint 2001-ben, azaz a járás azon viszonylag kevés számú térség közé tartozik, amely az elmúlt másfél évtizedben az országosan jellemző kedvezőtlen demográfiai folyamatok ellenére folyamatosan növelni tudta népességét. Igaz a lakónépesség számában

2011 és 2013 között némi csökkenés következett be, de ez minimális mértékű (-0,6%). Ugyanakkor 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 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 bérlakásokat.

A legfontosabb demográfiai mutatókat tekintve elmondható, hogy a Mosonmagyaróvári járásban az országos tendenciákhoz hasonlóan a halálozások száma meghaladja a születések számát, azaz itt is természetes fogyás érvényesül, amely 2012-ben az előző évtizedben megfigyelhetőnél (2000–2012. évek átlaga ezer lakosra: -1,8) lényegesen magasabb mértékű volt (591 születésre 841 haláleset 'jutott'; a természetes fogyás ezer lakosra számított mutatója -3,44 volt). A megye többi járásához, illetve az országos átlaghoz viszonyítva elmondható, hogy a születések számában kicsit rosszabb, míg a halálozások számában, illetve a természetes fogyás mértékében kedvezőbb mutatókkal bír a mosonmagyaróvári járás. A természetes fogymást azonban valamennyire ellensúlyozni tudják a kedvező migrációs folyamatok – több az odavándorlás, mint az elvándorlás –, így összességében a járás növelte lakosságszámát.

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.¹

Az ellátandó célcsoport jellemzői:

A Gyvt. 39. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy az kiterjedjen a feladatellátásra 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, hontalanként 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 ellátási területen leginkább előforduló problématípusok:

- 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,

¹ Mosonmagyaróvári Járási Esélyteremtő Program – Helyzetelemzés BFH Európa Projektfejlesztő és Tanácsadó Kft.

- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése,

3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:

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 közvetítói eljárást, ide nem értve a Gyvt. 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítói 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;

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,

b) 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) készít;

c) 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 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,
- 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 találkozásra, együttlésre alkalmas semleges helyszínt.
 - o A felügyeletet ellátó szakembert.
- Gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció)

- 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.

- Kórházi szociális munkát végez:

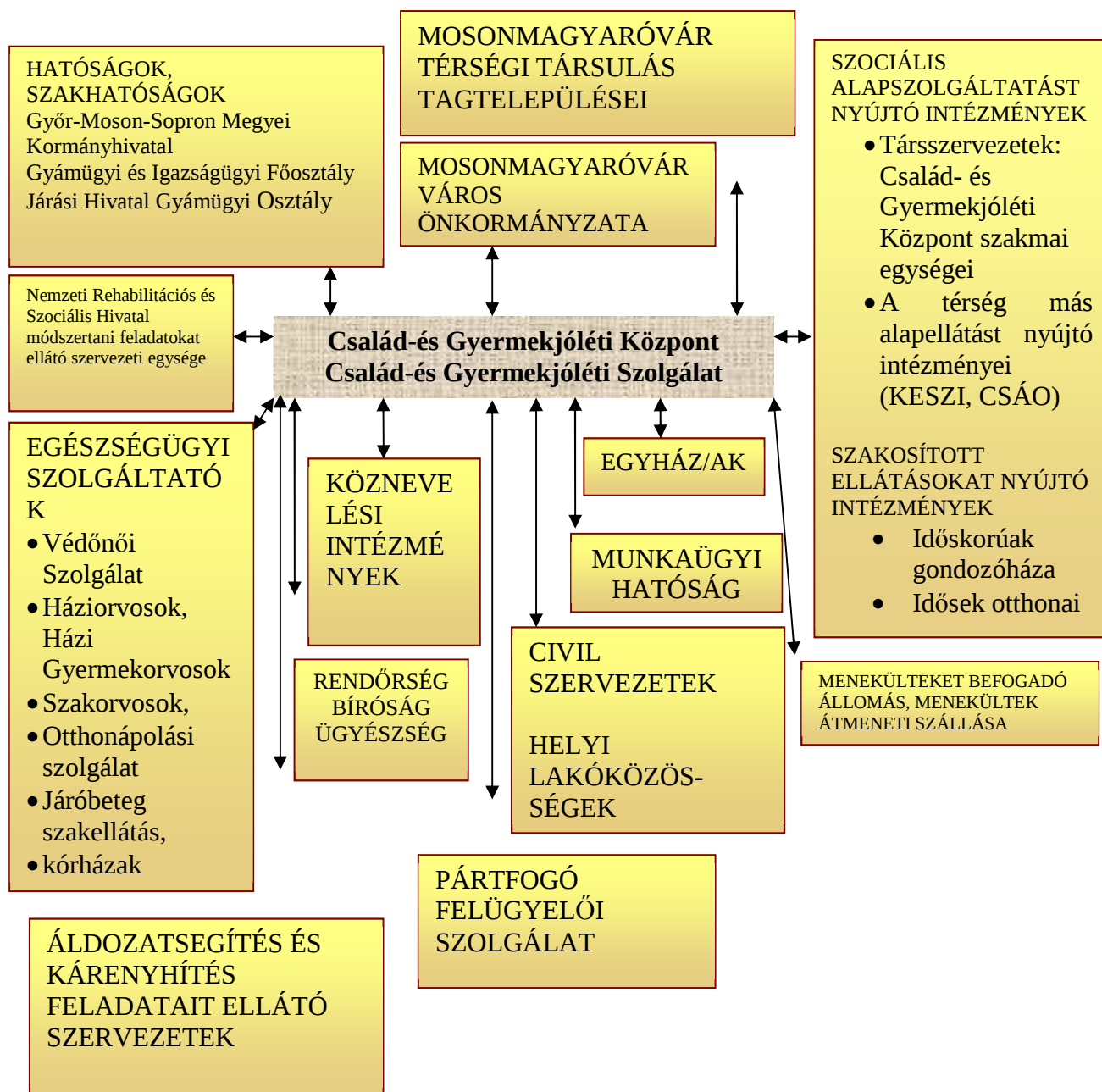
A kórház szülészeti-nőgyógyászati osztályán fekvő válsághelyzetben lévő anyákat és gyermeküket a kórházi védőnővel együttműködve segíti intézményünk.

- Jogi tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultációs/ mediációs szolgáltatás
- Szociális diagnózis készítése

/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



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

Szakmai tevékenységünk során kapcsolatot tartunk:

- az intézmény már 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...)

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

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 javaslattevél elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattevél 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 javaslattevélre 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,
- fennálló védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül 3 munkanapon belül 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.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme

A gyermekvédelmi 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 a család- és gyermekjóléti szolgálat egyén 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 esetbenedzser, 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 esetbenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát,
 - az esetbenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása:

Az esetmenedzser feladata:

- a) bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- b) bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- c) 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

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 előmozdító szerepet 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. A 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 tanácsadást 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 tanácsadást 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:	13:00 – 15:30 óráig
Szerda:	8:00 – 17:30 óráig
Csütörtök:	13:00 – 15:30 óráig
Péntek:	8:00 – 13:30 óráig

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.

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 Szolgálat 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 hatósági munka dokumentálása 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 melléklete szerinti adatlapokon történik.
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének megfelelően az intézmény a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat.

Az 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 önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet. Az 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 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.

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.
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul.

- Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban és írásban az intézmény igazgatójától, 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 közölhetik. Nem köti a titoktartás az intézmény munkatársát, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni. Az intézmény dolgozója a szakmai tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel. A házirend az intézményben jól látható helyen van kifüggesztve, hogy az igénybevevők és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

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

A közalkalmazottak szakmai továbbképzését költségvetés keretén belül a szakmai vezető

javaslatára az intézményvezető engedélyezi. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről, szociális szakvizsgáról. A szociális és gyermekjóléti tevékenységet végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésben kötelesek részt venni.

Mosonmagyaróvár, 2016. december 7.

Stencinger Noémi

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 Fax.: 96/203-266

E-mail: csskmovar@szocmkt.hu

3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

4. A házirend hatálya: 2017. január 1-től

Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági és speciális munkacsoportjára (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 családgondozás, 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. Nyitva tartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8.00-15:30
Kedd	13:00-15:30
Szerda	8.00-17:30
Csütörtök	13.00-15:30
Péntek	8.00-13:30

7. Területhasználat: Az ügyfelek a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet 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.

Stencinger Noémi
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2017.január 1.

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 elbírálásához szükséges adatokat.

Stencinger Noémi
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2017.január 1.