

Kapcsolattartási ügyelet és mediációs szolgáltatás

Szakmai program

*A szakmai programot Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási
Tanácsa..... (.....) TT. számú határozatával elfogadta.*

Dr. Árvay István
Elnök

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Jelen szakmai program
2017. március 1-én lép
hatályba



Kapcsolattartási ügyelet és mediációs szolgáltatás

Szakmai program

Tartalomjegyzék

I.	A szolgáltató intézmény adatai	2
II.	Törvényi háttér	3
III.	Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői:	4
IV.	Kapcsolattartási ügyelet működése, formái, célja, feladata, alapelvei	7
1.	A kapcsolattartási ügyelet működtetésének feltétele, igénybevétel módja	7
a.	Helyszín	7
b.	Kapcsolattartás szabályai	8
c.	A kapcsolattartás lebonyolítását segítő személyzet	9
d.	A kapcsolattartás szakmai szabályai	9
e.	A kapcsolattartásokra vonatkozó egységes adminisztráció	11
1.	A kapcsolatügyelet szakmai módszerei, a kapcsolattartás szintjei, igénybevétel módja	12
a.	Felügyelt kapcsolattartás	12
b.	Segített kapcsolattartás	13
c.	Átadás-átvétel biztosítása	13
d.	Mediáció	14
V.	Az eset kezdő, bejöveteli fázisa (esetfelvétel)	16
1.	Felkérés a Gyámhivatal által	16
2.	Felkérés a Bíróság által	16
3.	Kapcsolatfelvétel	17
4.	Első interjú	17
VI.	Kapcsolattartásra vonatkozó szabályok	18
1.	Zsilipelés	18
2.	Kapcsolattartás elmaradása	18
3.	Kapcsolattartás pótlása	18
VII.	Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	19
VIII.	Mellékletek	20

I. A szolgáltató intézmény adatai

Fenntartó neve: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Székhely: 9200 Mosonmagyaróvár Fő u. 11.

Fenntartó képviselője: Dr. Árvay István

Fenntartó intézmény neve: Család – és Gyermejkölési Központ

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

Telefon: 96/216-198

E-mail: csskmoavar@szocmkt.hu

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

Intézményvezető: Stencinger Noémi

Szakmai vezető: Baranyainé Tóth Ágnes

Szakmai program készítőjének neve:

Gecsei Adrienn

Stencinger Noémi

Szakmai program érvényességi ideje:

2018. december 31.

A szakmai program készítésének dátuma:

2017.január 31.

II. Törvényi háttér

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **15/1998. (IV.30.) NM rendelet** 22. § (1) bekezdés, mely szerint:

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja

a) a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,

b) a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét,

c) az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása, és

d) a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyi szolgáltatást.

- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló **149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet** (a továbbiakban Gyer) **27. §, 28.§ és 30. §**-aiban foglaltak alapján: a 31-33/B. §-ban meghatározott jogkövetkezményekről való tájékoztatást.
- **2011. évi CXII. Törvény**, az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló **1997. évi XXXI. Törvény 33. §, 135.§**
- **Kapcsolatügyi Mediátorok Etikai Kódexe**
- **Szociális Munka Etikai Kódexe**

III. 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 fogyaszt azonban valamennyire ellensúlyozni tudják a kedvező migrációs folyamatok – több az odavándorlás, mint az elvándorlás –, így összességében a járás növelte lakosságát. 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, 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

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

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,
- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése,

IV. Kapcsolattartási ügyelet működése, formái, célja, feladata, alapelvei

1. A kapcsolattartási ügyelet működtetésének feltétele, igénybevétel módja

a. Helyszín

A kapcsolattartási ügyeleten olyan helyszínt kell biztosítani, amely egyik szülő számára sem jelent előnyt a másikkal szemben.

Az egységben legyen a kapcsolattartáshoz szükséges játszó szoba, beszélgetésre alkalmas interjú szoba, elkülönített váró helység a várakozó szülők részére.

Fontos a megfelelően felszerelt helyiség biztosítása, amely alkalmas több órás szülő-gyermek találkozás lebonyolítására. A szoba berendezettsége lehetőleg gyermek centrikus legyen, kényelmes ülőhelyekkel, szőnyeggel, asztallal, szekrénnyel a játékok tárolására.

Intézményünk Bababarát- és Családbarát terület címmel rendelkezik, így a 3 év alatti gyermekek ellátására alkalmas eszközökkel rendelkezünk (pelenkázásra és szoptatásra alkalmas hely, játszószőnyeg, pihenőszék kisgyermekeknek).

Különböző korú gyermekek számára játékok biztosítása, melyekkel a szülő és a gyermek közösen játszhat.

A játszószoba kialakításánál figyelembe kell venni:

- o a gyermek életkora
- o a biztonság (apró játékok, éles eszközök, konnektor, stb.)

- o társas jelleg (közös játszható játékok)

b. Kapcsolattartás szabályai

- o A helyiség a kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe.
- o A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
- o A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyeletnek helyet adó épületet, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született. Az intézményben csak a végzésben/határozatban szereplő személyek tartózkodhatnak.
- o Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
- o A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendben tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát. A kapcsolat tartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit.
- o A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
- o Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, a találkozót a másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
- o A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt hazaküldjük.
- o A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.

c. A kapcsolattartás lebonyolítását segítő személyzet

A kapcsolattartásban résztvevő szakemberek gyermekvédelmi gyakorlattal rendelkezzenek. Lehetőség szerint biztosítani kell kiképzett mediátor jelenlétét.

A kapcsolattartásokon minden esetben két szakember van jelen.

A kapcsolattartásokban résztvevő szakemberek számára szupervízió lehetőségét kell biztosítani.

A kapcsolattartást megelőzően mediációra kerül sor a két fél között, amennyiben a hatóság kötelezte a feleket mediációra.

d. A kapcsolattartás szakmai szabályai

A kapcsolatügyelet konkrét bemutatása, a létre jövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

- o A kapcsolatügyelet szolgáltatásainak igénybevételéhez minden esetben szükséges a szülők nyilatkozata a kapcsolatügyelet igénybevételéről.
- o Egyezség a szülők és a kapcsolatügyelet között a kapcsolattartás időpontjáról, időtartamáról, helyszínéről, formájáról, résztvevők személyéről.
- o Kapcsolatügyeleti napló vezetése, amely tartalmazza azokat a feljegyzéseket, mely minden szülő-gyermek találkozásról elkészül. Ez

alapján készül a későbbiekben a gyámhivatal és a bíróság számára vélemény.

o A kapcsolatügyeleti mediátorok elsősorban gyermekvédelmi szakemberek, így az ügy bármely szakaszában joguk és kötelességük eldönteni, hogy folytatják, vagy megszakítják a szülő-gyermek kapcsolattartási alkalmakat aszerint, hogy azok mennyire szolgálják a gyermek biztonságát és érdekét.

- o A kapcsolatügyeleten folyó munkát a Kapcsolatügyeleti Mediátorok Etikai Kódexe szerint kell végezni.
- o A szolgáltatás feltétele minden esetben az, hogy a felkérés nem tartalmazhat olyan igényeket, amely ellenkezik a kapcsolatügyelet módszerével, szabályzatával, házirendjével.

A felkérésnek tartalmaznia kell az érintett felek elérhetőségét, adatait, az ügy lényegét érintő problémaleírást, szükséges- e tolmács ellenkező esetben a kapcsolattartási ügyelet az ügyet csak a hiányzó információk megismerése után vállalja el.

Tilos családokat a kapcsolattartási ügyelettel nem egyeztetve közvetlenül, előkészítő beszélgetés nélkül a semleges találkozási hely nyitvatartási idejében a kapcsolattartási ügyeletre küldeni, mert ez súlyosan veszélyezteti az ott tartózkodó családok kapcsolattartását!

e. A kapcsolattartásokra vonatkozó egységes adminisztráció

A kapcsolatügyeleten folyó munkához a következő dokumentációkat használjuk:

- o Kapcsolatügyelet szakmai programja
- o Kapcsolatügyelet házirendje
- o Megállapodás a kapcsolatügyelet szolgáltatásainak igénybevételéről
- o Előkészítő megbeszélés kérdőíve
- o Kapcsolatügyeleti napló
- o Együttműködés a gyámhivatallal és a bírósággal/tájékoztatásuk a szakmai feltételekről
- o Kapcsolatügyeleti adatbázis

1. A kapcsolatügyelet szakmai módszerei, a kapcsolattartás szintjei, igénybevétel módja

A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekezni kell minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni a szülők és gyermekek számára. A szakemberek a háttérben maradnak, és kizárólag a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy tovább lendíteni a játékot, de nem tölthetnek be meghatározó szerepet a szülők és gyermekek kapcsolatában.

a. Felügyelt kapcsolattartás

Azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülőn és a gyermekén kívül a szakemberek is a helyiségben tartózkodnak, hogy az interakció végig figyelemmel kísérhető legyen. A találkozásról feljegyzés készül. Tapasztalatainkról összefoglalót készítünk a gyámhivatal, illetve a bíróság részére.

I. szint: első interjú mindkét féllel külön időpontban, tájékoztatók átadása, házirend bemutatása, megállapodás és nyilatkozat aláírása

Lehetőség szerint a gyermek és a gondozó szülő megismerkedik a hellyszínnel, munkatársakkal.

II.szint: A gyermek a kapcsolattartás ideje alatta gondoskodó (látogató) szülővel és a kapcsolatügyelet szakemberével tartózkodik a kapcsolattartás helyszínén. A gondozó szülő elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért. A felügyelt kapcsolattartás mindaddig a II.

szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

b. Segített kapcsolattartás

Azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülő és a gyermek közötti kapcsolat hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a színtről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.

I.szint: első interjú mindkét féllel külön időpontban, tájékoztatók átadása, házirend bemutatása, megállapodás és nyilatkozat aláírása

Lehetőség szerint a gyermek és a gondozó szülő megismerkedik a helyszínnel, munkatársakkal.

II.szint: Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás- semleges helyen. A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt gondoskodó (látogató) szülővel és a kapcsolatügyelet szakemberével tartózkodik a kapcsolattartás helyszínén. A gondozó szülő elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

III.szint: Igény szerint segített kapcsolattartás: A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó (látogató) szülővel. A gondozó szülő elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

c. Átadás-átvétel biztosítása

A gondoskodó (látogató) szülő a gyermeket a Kapcsolatügyeleten veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára. A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a

gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye.

d. Mediáció

A mediáció (magyarul közvetítés) egy speciális konfliktuskezelési módszer, amelynek lényege, hogy a két fél vitájában mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár közben. A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, és olyan megoldást találni, amely mind a két fél számára kielégítő.

- A jelzés/megrendelés forrása, küldője szerint
 1. Jelzés (intézményektől, magánszemélyektől, hatóságtól: pl. Gyámhivatal, Bíróság, stb.)
 2. Ügyfél saját maga kér segítséget
- A jelzés felvétele, beérkezése szerint
 1. hatósági jelzés, célzatos gyámhivatali mediációs felkérés vagy bírósági, segített/ellenőrzött kapcsolattartást érintő megkeresés nyomán az írásbeli megkeresés a Központba (9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.) történő érkeztetése után közvetlenül a Speciális Szolgáltatások csoportvezetőjéhez kerül. A csoportvezető delegálja a területileg illetékes és/vagy éppen szabad kapacitással rendelkező mediátorhoz.
 2. A mediáció dokumentációja
 - o Esetjelző lap
 - o Első interjú
 - o Egyezség
 - o Tájékoztató a mediációról

- A mediáció lefolytatása

- o Jelzés a saját egységből érkezik: a jelzés kézhezvétele után a mediátorok tájékozódnak a családsegítő/ezetmenedzsernél az ügy előzményeit illetően, milyen körülmények között került sor a jelzésre, mi indokolja a szakember szerint a mediáció lefolytatását.

A mediáció elkezdéséhez felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel, majd lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláíratja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja az ügyfelet a mediációs eljárásról, eldönti, hogy szükséges-e lefolytatni a mediációs tárgyalást.

Nemleges döntéséről visszajelez szóban az ügyfélnek és a kollégáknak.

- o Felkérés a Gyámhivatal által

Az írásbeli felkérésre a mediátorok 8 napon belül írásban jeleznek vissza a gyámhivatal felé. Amennyiben nem áll fenn az összeférhetetlenség, a mediációs eljárás megkezdődik.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és mediátorok is aláírnak. A megállapodás végén írásban rögzítésre kerül az utánkövetés módja, folyamata. A megállapodás egy példányát a feleknek átadják egy példányát aktába helyezik. Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél és /vagy a családsegítő/ezetmenedzsernél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges új mediációs eljárás lefolytatására kerül sor.

V. Az eset kezdő, bejövetei fázisa (esetfelvétel)

A jelzés felvétele, beérkezése szerint: a hatósági jelzés, célzatos gyámhivatali mediációs felkérés vagy bírósági felügyelt/segített kapcsolattartást érintő megkeresés nyomán az írásbeli megkeresés a Központba (9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.) történő érkeztetése után közvetlenül a Speciális Szolgáltatások csoportvezetőjéhez kerül. A csoportvezető delegálja a kapcsolattartási felelőshöz.

1. Felkérés a Gyámhivatal által

Az írásbeli felkérésre a Központ 8 napon belül jelez vissza a gyámhivatal felé. A kapcsolattartás megkezdéséhez a Központ felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút mindkét féllel, kitölti az „Első interjú” adatlapot, aláírhatja a Megállapodást az ügyfelekkel. A megállapodás egy-egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik. Ezután megkezdődik a kapcsolattartás folyamata.

2. Felkérés a Bíróság által

Az írásbeli felkérésre a Központ 8 napon belül jelez vissza a gyámhivatal felé. A kapcsolattartás megkezdéséhez a Központ felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút mindkét féllel, kitölti az „Első interjú” adatlapot, aláírhatja a Megállapodást az ügyfelekkel. A

megállapodás egy-egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik. Ezután megkezdődik a kapcsolattartás folyamata.

3. Kapcsolatfelvétel

A határozatot/végzést hozó szerv által küldött megkeresés után intézményünk felveszi a kapcsolatot az érintett felekkel, és megbeszéli az első interjú időpontját. A megbeszéltekről írásban is küld emlékeztetőt és egy tájékoztatót a kapcsolattartási ügyeletről.

4. Első interjú

- o bemutatjuk a kapcsolattartás helyszínét, a munkatársakat,
- o ismertetjük a házirendet
- o megkötjük a megállapodást
- o a felek aláírják a nyilatkozatot

VI. Kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

1. Zsilipelés

Lehetőség szerint minden esetben a zsilipelés módszerét alkalmazzuk, mely azt jelenti, hogy a kapcsolattartás békés lezajlása érdekében a két érintett fél ne találkozzon, ehhez külön irodába engedjük be a feleket, vagy időeltolással érkeznek a helyszínre (a kapcsolattartó szülőnek 15 perccel előbb kell érkeznie és csak 15 perccel később hagyhatja el az épületünket, mint a gondozó szülő a gyermek(ek)kel).

2. Kapcsolattartás elmaradása

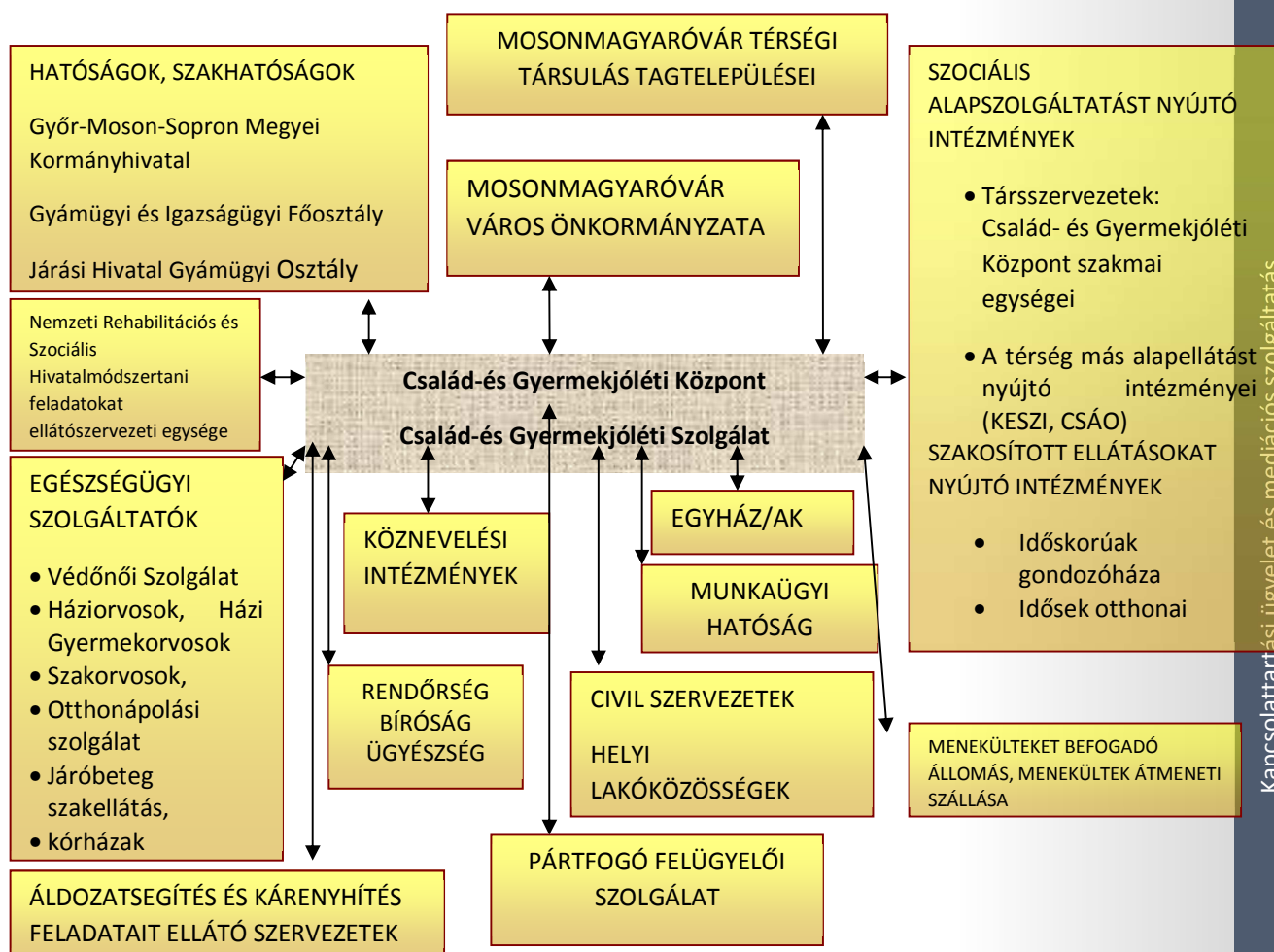
A kapcsolattartás elmaradása esetén 3 munkanapon belül jelzünk a küldő szerv felé. A kapcsolattartási ügyeletes a kapcsolatügyelet kezdő időpontjától számítva 15 percet vár a felek megérkezésére. Ha valamelyik érintett fél jelzi késését, biztosítjuk a kapcsolattartást az eredeti időkeretben.

A kapcsolattartás lemondására a kapcsolattartás kezdete előtt 24 órával van lehetőség.

3. Kapcsolattartás pótlása

A kapcsolattartás pótlására a végzésben/határozatban foglaltak szerint van lehetőség.

VII. Az 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...)

VIII. Mellékletek

Tájékoztató füzet

Kapcsolatügyeletre vonatkozó házirend

Panaszkezelési szabályzat

Megállapodás

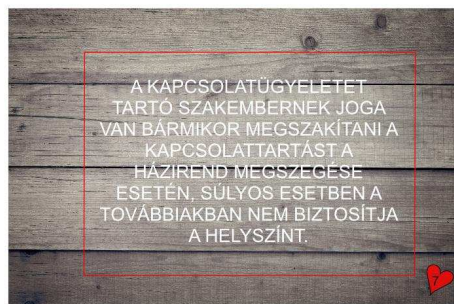
Első interjú

Esetjelzés kapcsolattartási ügyelet részére

Kapcsolatügyeleti napló

Tájékoztató füzet





Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyiszmovar@szocmkt.hu



A kapcsolattartási ügyelet célja a nyugodt, biztonságos körülmény és hely biztosítása a gyermek(ek) és különélő – látogató szülő, hozzátartozó számára.

Céljaink úgy valósulhatnak meg maradéktalanul, ha az igénybe vevők is szem előtt tartják ezt, és betartják a szolgáltatás házirendjét.

A Kapcsolattartási Ügyeleti Szolgáltatást a Család- és Gyermekjóléti Központ - 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10. (későbbiekben: Gyermekjóléti Központ) az alábbi házirend szerint nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének alapja: az a bírósági ítélet, végzés vagy a gyámhivatali határozat, mely a kapcsolattartás helyszínéül intézményünket jelöli ki. A Gyámhivatal és / vagy a Bíróság a határozatba bekerülő kapcsolattartás időpontját előzetesen egyeztetni a Gyermekjóléti Központtal.

A szolgáltatás működtetésében részt vevő ügyelők a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglalt, a gyermekek jogairól szóló rendelkezések szem előtt tartásával, a szülői jogok és kötelezettségek címszó alatt meghatározottak figyelembevételével végzik munkájukat.

A szolgáltatás igénybevételére pénteken 14 – 16 óráig, szombaton 9 – 17 óráig van lehetőség. Más időpontokban - az intézmény működési rendjére való tekintettel – a Kapcsolattartási Ügyeleti Szolgáltatás igénybevételére nincs lehetőség.

A Gyámhivatali, illetve a Bírósági határozat jogerőre emelkedését követően, de az első kapcsolattartás időpontja előtt a kapcsolattartásra kötelezett és a kapcsolattartásra jogosult felek (későbbiekben: igénybe vevők) felkeresik a Gyermekjóléti Központot előzetes egyeztetés céljából.

Az igénybe vevők tudomásul veszik, hogy az intézmény minden esetben a határozatban leírtak alapján jár el, a kapcsolattartásra csak a kijelölt időpontban kerülhet sor, melyen kizárólag a határozatban megjelölt személyek vehetnek részt. Ennek módosítására intézményünkben nincs lehetőség.

Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyjszmovar@szocmkt.hu

A kapcsolattartás elmaradásáról az igénybe vevők a határozatban szereplő kapcsolattartás időpontja előtt - a határozatban szereplő módon - , vagy ha külön szabályozás erre vonatkozóan nincs, akkor 24 órával a kapcsolattartás kezdeti időpontja előtt értesítik egymást és a Gyermekjóléti Központot is.



Az igénybe vevők kötelesek megadni a Gyermekjóléti Központ számára olyan telefonszámot, amelyen a kapcsolattartás ideje alatt probléma esetén értesíthetők.

Az igénybe vevők az intézményben tartózkodásuk alatt nem fogadhatnak, és nem indíthatnak telefonhívásokat, lenémítják, vagy kikapcsolják készülékeiket.

Az igénybe vevők elfogadják, hogy felügyelt kapcsolattartás esetén a kapcsolattartás teljes ideje alatt legalább egy ügyelő folyamatos felügyeletet biztosít, a teremben tartózkodik, a gyermek(ek)et nem hagyja az igénybe vevővel egyedül.

Az igénybe vevők tudomásul veszik, hogy a kapcsolattartáson történekről az ügyelő munkatárs feljegyzést készít, melyet a – személyes adatok védelméről szóló 1993. évi LXIII. törvényben foglaltak figyelembe vételével - , a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó fejezetében meghatározott célból, és meghatározott szervek felé továbbít az intézmény. Az illetékes ügyelő munkatárs a gyámhivatal, vagy a bíróság megkeresésére írásban tájékoztatást ad.

Amennyiben a határozat másképp nem rendelkezik, a kapcsolattartásra kötelezett fél a gyermek(ek)et az ügyeleti munkatárshoz átadja, és távozik az intézmény területéről. A kapcsolattartás teljes idejét házon kívül tölti, majd a kapcsolattartási idő leteltével érkezik vissza, és veszi át a gyermek(ek)et.

Az idő mérésére minden esetben az előtérben kihelyezett falióra szolgál, az igénybe vevők ehhez kötelesek igazodni.

Az ügyelő munkatárs kizárólag a gyermek mindenképp felett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit feljegyzésben rögzíti.

Ha a kapcsolattartásra az igénybe vevő alkoholos, vagy egyéb bódító szer hatása alatt érkezik az intézménybe, a gyermekek mindenképp felett álló érdekeit szem előtt tartva, a kapcsolattartás megkezdésére nincs lehetőség.

Ha az igénybe vevő a gyermek(ek) előtt becsmérlő kifejezéseket használ a másik félre, vagy agresszív, provokatív magatartással a kapcsolattartási ügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és sikeres működését akadályozza, az ügyelő hangsúlyosan figyelmezteti, és felhívja a figyelmét, hogy az illetékes hatóság felé a jelzés jogával él.

Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyiszmovar@szocmkt.hu

Az intézményben a szolgáltatás működtetéséhez rendelkezésre álló tárgyi eszközöket a gyermek(ek) életkorának megfelelő játékokat a családok rendelkezésére bocsátja az ügyelő



munkatárs, melyeket az igénybe vevők kötelesek rendeltetésszerűen használni, majd a kapcsolattartás végén hiánytalanul visszaszolgáltatni, valamint a helyiséget rendbe tenni. Az igénybe vevők kötelesek az általuk okozott esetleges anyagi kárt megtéríteni.

Az igénybe vevők kötelesek betartani az általános viselkedési szabályokat.

Amennyiben a szolgáltatással kapcsolatosan bármely tényt megjegyezni kívánnak az igénybe vevő felek, ezt Stencinger Noémi

Család- és Gyermekjóléti Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10. címzett levélben tehetik meg.

Az igénybe vevő aláírásával igazolja, hogy a házirend tartalmát megismerte, és elfogadja.

Mosonmagyaróvár,

.....

ügyelő

.....

igénybe vevő

.....

Stencinger Noémi intézményvezető

Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyiszmovar@szocmkt.hu

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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

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

- a) az ügyelő munkatársnál
- b) a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjénél (Novics Bernadett, 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.)
- c) a Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjénél (Stencinger Noémi, 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.)
- d) a Család- és Gyermekjóléti Központ fenntartójánál (Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa, 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.)
- e) az ellátottjogi/gyermekjogi képviselőnél
 - A panaszos a problémáját az érintett ügyelő munkatársnak akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett ügyelő munkatárs a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig vizsgálja, és annak eredményéről a panasztot tájékoztatja.
 - Amennyiben az ügyelő munkatárs a problémát megoldani nem tudja, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy a Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjéhez (a vezető elleni panasz esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez) fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat a Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. Az intézményvezető a panaszt három munkanapon belül vizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panasztot tájékoztatni kell.
 - Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy az igénybe vevő a Család- és Gyermekjóléti Központ fenntartójához fordulhat.
 - Az igénybe vevő a panaszát benyújthatja az országos jogvédő képviselőkhez közvetlenül. Az országos ellátottjogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, igénybe vevő számára nyitva álló helyiségben jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.

Mosonmagyaróvár, 2016. február 5.

Stencinger Noémi

intézményvezető



Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyjszmovar@szocmkt.hu

MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészt, kapcsolattartás biztosítására kötelezett:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

telefonszám:

másrészt, kapcsolattartásra jogosult(ak):

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

telefonszám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

telefonszám:

harmadrészt, a Család- és Gyermekjóléti Központ között – kapcsolattartási ügyelet biztosítása céljából.

A megállapodás célja a gyermek(ek)kel történő kapcsolattartásnak, a kapcsolattartási ügyelet igénybevételének körülményeiben való megállapodás.

Gyermek(ek):

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

Név:

szül. hely, idő:

an.:

lakcím:

TAJ szám:

1. A kapcsolattartás időpontja, helye, valamint az átadásra kötelezett, az átvételre jogosult személye a határozatban rögzítettől nem térhet el.
2. Az átadásra kötelezett, valamint az átvételre jogosult személyek az intézmény Kapcsolattartási Ügyeletére vonatkozó házirendjét megismerték, elfogadják, betartják.
3. A kapcsolattartást akadályozó körülményekről a felek előzetesen az esedékességet megelőzően minimum 24 órával előtte értesítik egymást, valamint az intézményt a 06-96/203-266, vagy a 06-20/497-0445-ös telefonszámon.
4. Amennyiben váratlan esemény (pl.: baleset, betegség) miatt a fenti időkeret nem tartható, az érintett fél köteles a másik felet az általa megadott telefonszámon, valamint az intézményt a 06-20/497-0445-ös telefonszámon haladéktalanul értesíteni. Köteles továbbá erről 8 napon belül igazolást benyújtani intézményünk felé. Az intézmény erről a másik felet telefonon vagy írásban tájékoztatja.



Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyjszmovar@szocmkt.hu

5. Az elmaradt kapcsolattartást pótolni kell, ha a kapcsolattartásra jogosultnak fel nem róható okból marad el, feltéve, hogy a kapcsolattartást szabályozó határozatban foglaltak szerint eleget tett előzetes értesítési kötelezettségének, illetve az előre nem látható akadályok

felmerülését utólag igazolni tudja.

6. A kapcsolattartásra kötelezett fél nyilatkozik, hogy a kapcsolattartás időtartama alatt fénykép, hangfelvétel és video készítéséhez a kapcsolattartásra jogosult által (a megfelelő rész aláhúzendő):

hozzájárul

nem járul hozzá

7. A kapcsolattartásra kötelezett fél nyilatkozik, hogy a gyermek(ek) ételmiszert (pl.: üdítőital, édesség, chips) a kapcsolattartásra jogosulttól (a megfelelő rész aláhúzendő):

elfogadhat(nak)

nem fogadhat(nak) el

8. A kapcsolattartásra kötelezett fél nyilatkozik, hogy a gyermek(ek) ajándékot a kapcsolattartásra jogosulttól (a megfelelő rész aláhúzendő):

elfogadhat(nak)

nem fogadhat(nak) el



Család- és Gyermekjóléti Központ

Hatósági Csoport

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel/Fax: 96/ 203-266

E-mail: gyjszmovar@szocmkt.hu

Az ügyelő munkatárs vállalja, hogy a kapcsolattartás ideje alatt biztosítja a felek részére az együttlét tárgyi feltételeit, rendelkezésre bocsátja az intézmény azon helyiségeit, amelyek a kapcsolattartáshoz feltétlenül szükségesek.

Abban az esetben, ha bármelyik fél a kapcsolattartás pontos időpontjában nem jelenik meg, és azt előzetesen sem a másik fél, sem az intézmény felé nem jelezte, a másik fél 15 percnél többet nem köteles rá várni.

Mosonmagyaróvár,

kapcsolattartásra kötelezett

kapcsolattartásra jogosult

kapcsolattartás ügyeleti munkatárs

kapcsolattartás ügyeleti munkatárs



Család- és Gyermekjóléti Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel.: 96/ 216 – 198 Fax: 96/ 203 – 266 E-mail: csskmovar@szocmkt.hu

ELSŐ INTERJÚ

	JOGOSULT	KÖTELEZETT
--	----------	------------

NÉV		
LAKCÍM		
TELEFONSZÁM		
STÁTUSZ (rokonsági fok)		
TAJ SZÁM		
ISKOLAI VÉGZETTSÉG		
FOGLALKOZÁS		

Gyermek/ek adatai

Név	Szül. hely, idő	Lakhely	Gondviselő (akivel a gyermek jelenleg együtt él)	Gyermek Taj száma

Igénylés módja:

- saját maga kérte
- gyámhivatal kötelezte
- bíróság kötelezte
- egyéb:

Rendelkeznek-e érvényes kapcsolattartási szabályozással, ill. érvényes egymás közötti írásbeli megállapodással?

- igen - nem

Mit tartalmaz a jelenleg érvényes szabályozás?

- felügyelt - nem felügyelt

Ki lehet jelen a kapcsolattartáson?

Név	Státusz

A kapcsolattartásban érintett felek között van-e folyamatban jelenleg bírósági/gyámhatósági eljárás?

Mivel lehetne segíteni a gyermeket a kapcsolattartás kialakításában, ill. megvalósulásában?

Van-e valamilyen különleges kérése, igénye? (játákszőnyeg, pelenkázó használata, stb.)

A megállapodást és a házirendet elfogadja? igen nem

Dátum:.....

.....
Ügyfél

.....
Kapcsolatügyeleti felelős



Család- és Gyermekjóléti Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel.: 96/ 216 – 198 Fax: 96/ 203 – 266 E-mail: csskmovar@szocmkt.hu

ESETJELZÉS KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET RÉSZÉRE

	Igénylő 1.	Igénylő 2.
--	------------	------------

NÉV		
LAKCÍM		
TELEFONSZÁM		
STÁTUSZ (apa/anya, nagyszülő,)		
Első interjú időpontja		

Gyermek/ek adatai

NÉV	SZÜLETÉSI HELY, IDŐ, ANYJA NEVE	LAKHELY	GONDVISELŐ (akivel a gyermek jelenleg együtt él)

Kapcsolatügyelet formája: felügyelt nem felügyelt

Ki lehet jelen:

Név	Státusz

Milyen időközönként valósul meg a kapcsolatügyelet?

--	--

Esetfelvétel dátuma:



Család- és Gyermekjóléti Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel.: 96/ 216 – 198 Fax: 96/ 203 – 266 E-mail: csskmoavar@szocmkt.hu

Kapcsolatügyileti napló

Gyermekek neve:

	Érkezés	Aláírás	Távozás	Aláírás
Jogosult				
Kötelezett				
Kapcsolattartás	Kezdet: Vége:			

Hivatalos tájékoztatás készült-e? nem igen: ikt.szám:

Mosonmagyaróvár,

.....

.....

Kapcsolattartási ügyeletes

Kapcsolattartási ügyeletes