

**Önkormányzati Szociális Szolgálat**  
**2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.**  
**Tel.: 34/560-070 Fax: 34/ 560-071**

**AZ ÖNKORMÁNYZATI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT  
CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI  
PROGRAMJA**

**Készült: Oroszlány, 2015. augusztus 31.**  
**Hatályba lép:**

**Készítette: Deák Sándorné**  
**a szervezeti egység vezetője**

**Mátics Katalin**  
**intézményvezető**

Jelen Szakmai Programot Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a  
..... Kt. sz. határozatával jóváhagyta.

**Lazók Zoltán**  
**polgármester**

**Intézmény neve, székhelye, telephelye**

<b>Az intézmény neve:</b>	<b>Önkormányzati Szociális Szolgálat</b>
<b>Az intézmény székhelye, címe:</b>	<b>2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.</b>
<b>Az intézmény típusa:</b>	<b>Integrált intézmény szociális szolgáltatás keretében családsegítő szolgáltatást biztosító szakmai egysége</b>
<b>Az intézmény fenntartója:</b>	<b>Oroszlány Város Önkormányzata</b>
<b>Székhelye</b>	<b>Oroszlány, Rákóczi F. u. 78.</b>

<b>Nyitva álló helyiségek:</b>	<b>2840 Oroszlány, Nyíres dűlő 12411/2</b>
	<b>2855 Bokod, Hősök tere 6.</b>
	<b>2854 Dad, Kossuth L. u. 11.</b>
	<b>2852 Kecskéd, Óvoda u.4</b>
	<b>2853 Kömlőd, Szabadság u. 21.</b>

**I. A szolgáltatás célja, feladata****I. 1. A szolgáltatás küldetése**

A családsegítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. Életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciót képes betölteni, a kliensek szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a hozzájutás támogatásával, a kliensek képviselésével. A családsegítés keretében nyújtott szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, az emberi kapcsolatokban gyökerező problémakezelést, valamint elősegíti az „empowerment” lehetőségét, az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek az életszínvonaluk emelése érdekében.

**I.2. Alapvető célkitűzések**

- az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok feltérképezése, elérése, szükségleteik felmérése, az azokra reagáló szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása;
- a saját lakókörnyezetükben élő egyének, családok a szociális munka eszköztárával történő segítése, annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytassanak, érdekeiket képviselni és érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon;
- a családsegítő szolgáltatásban végzett szociális munka olyan komplex pszichoszociális segítség legyen, amely egyszerre irányul az igénybevevő és az őt körülvevő támogató hálózatok működőképességének javítására, a potenciális belső és külső erőforrások mozgósítására;

### **I.3. A családsegítés stratégiája**

A családsegítő szolgálat az általános segítő szolgáltatás keretében az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében

- tájékoztatást ad a szociális a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;
- szociális életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az egyénnek a szociális, családvédelmi ügyek vitelében;
- meghallgatja az egyén család panaszát, és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében; családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- ellátja a szakmai jogszabályban megjelölt együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat.
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat szervez.

A családsegítő szolgálat egyéb az általános segítő szolgáltatás körébe tartozó feladatai a következők:

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás szolgáltatás helyben történő megszervezését, új szociális ellátások bevezetését, egyes szociálisan rászorult csoportok személyek e törvényben meghatározott vagy más speciális ellátását.

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes munkafolyamat, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési

megállapodásban kerül rögzítésre, a szakmai munkát és a munkafolyamatok rögzítését a gondozási terv tartalmazza.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet *észlelő jelzőrendszert működtet*. A jegyző, a szociális és egészségügyi szolgáltatók, a gyermekjóléti szolgálatok, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, ha segítségre szoruló személyről, családról szereznek tudomást.

#### **I.4. Az alapító okiratban meghatározott alaptevékenység és egyéb feladatok**

- **Családsegítés**

a szociális, vagy mentálhigiénés problémák, illetve krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, vagy családok számára. Székhely: 2840 Oroszlány, Fürst Sándor utca 20. Az intézmény családsegítő szolgáltatást biztosít Bokod, Dad, Kecskéd és Kömlőd községek területén az önkormányzatok közötti megállapodás alapján.

#### **I.5. A szakmai program megvalósítása várható következményei, eredményessége, az ellátórendszerben betöltött szerepe és hatása**

A szakmai tevékenység keretei a mindenkorai lehetőségekkel összhangban azon cél érdekében kerültek megfogalmazásra, hogy olyan ellátási formákat nyújtson, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával minél szélesebb körűen szolgálja az ellátási területen élők érdekeit. A program megvalósításával várhatóan ténylegesen csökkennek az ellátási területen élő egyének, családok társadalmi hátrányai, életminőségükben lényeges javulás mutatkozhat. A meglévő képességek lehetőség szerinti fejlesztése következtében a célcsoportot veszélyeztetettsége nagymértékben csökken, a szükséglethez igazodó ellátáshoz jut az arra rászoruló személy. A családsegítés által nyújtott szükséglet közeli ellátás a családok egészének helyzetében, működésében jelentős szerepet tölt be.

#### **I.6. Társszervezetekkel való együttműködés**

A családsegítő szolgálat a Szt. 64. § szerint veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, melynek keretében elősegíti az egészségügyi és szociális szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó, az idősgondozás intézményei, valamint a társadalmi szervezetek, egyház és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

A szociális problémák összetettsége rendszerint szükségessé teszi, hogy az ügyfelek a szolgáltatások széles spektrumát vegyék igénybe, melyek a holisztikus szemléleten alapulva többféle szakma, illetve intézmény, szervezet, vagy közösség együttműködésével valósulhatnak meg.

A helyi hálózatépítő tevékenység szélesebb spektrumú, mint a jogszabályban előírt jelzőrendszeri hálózat működtetése. A szakmaközi együttműködés nem csak a krízishelyzetek kezelésére szerveződik. Az ellátási területen működő helyi hálózat közös fogalmi rendszert alakított/alakít ki és használ a problémák megelőzésében és kezelésében. A családsegítő szolgálat családgondozója részt vesz és közreműködik az egyének, családok és közösségek külső támogatórendszerének fejlesztésében, aktivitást vállal és/vagy szervez a helyi közösségi kezdeményezésekben.

### **I.6.1. Az ellátási terület intézményrendszere**

Az intézményi együttműködés bemutatása az ellátási területen működő jelzőrendszeri tagokra, továbbá az ellátási terület vonatkozásában valamilyen okból fogva releváns intézményi körre koncentrál.

#### **Jelzésre kötelezett intézmények:**

Az esetszbeszélések, esetskonferenciák, szakmaközi értekezletek, a jelzések protokolljai (jelzőlap, igazolatlan hiányzás, kapsán protokoll, stb...) rögzítik az együttműködés módját, kereteit.

A családszítő szolgáltatás az integrált intézményi keretekben történő működtetés okán speciális együttműködési kereteket tudhat magáénak. Mivel szervezetébe tartozik a bölcsőde, a családszítő-gyermekjóléti szolgálat, a családok átmeneti otthona, az étkeztetés, a házi segítségnyújtás, az idősek nappali klubja, az idősek átmeneti otthona, a nappali melegedő, az éjjeli menedékhely és a népkonyha ezért az ágazaton belül ebből adott az együttműködés. Szükség esetén egyéni ügyekben azonnali a kommunikáció. Heti egy alkalommal vezetői szinten is történik szbeszélés, Az együttműködés a meglévő tapasztalatokra, szakmák értékeire épít.

#### **Gyermekjóléti szolgálat:**

A kölcsönös jelzési kötelezettség szem előtt tartásával a két intézményrész szoros szakmai kapcsolatot tart fenn, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. A gondozott gyermekek családok egy része mindkét intézményrész szolgáltatását igénybe veszi. A szakemberek kompetenciahatárait betartva végzik az esetskezelést, a családokkal közösen határozzák meg a feladatokat, tisztázzák a kompetenciákat, szükség esetén esetszbeszélést tartanak.

A **családok átmeneti otthona** dolgozóival – szükség esetén – közös gondozást végeznek, és a rászoruló családoknak segítenek a lakhatási- és munka lehetőségek felkutatásában, hivatalos ügyintézésben, információnyújtásban, adományszervezésben.

#### **Időszellátás:**

A családszítő szolgálat évek óta jól működő kapcsolatot ápol az időszgondozás intézményrészeivel. A jelzőrendszer működtetése óta formalizálódott az együttműködés, az írásos jelzések, valamint a szakmaközi szbeszélések által.

A **hajléktalan ellátás** szakembereivel saját professziójuk mentén történik az együttműködés. a lakhatási problémák megoldása és a családtagokkal történő kapcsolatok ápolása érdekében.

Az utóbbi ellátási formák keretében működő étkeztetés nagy segítséget jelent a családszítő szolgálat erre rászoruló klienskörének.

#### **A Szolgálat keretein kívüli intézmények**

**Oroszlány Város Óvodáiban** négy telephelyen (Brunszzvik Teréz Óvoda, Borbála-telepi Óvoda - Malomsori Óvoda - Tácsics Mihály Óvoda, egy főzőkonyhával), 23 gyermekszoport működik.

*A szolgálat által ellátott települések mindegyikében megtalálható óvoda. Bokodon, 75 férőhelyen, Dadon 46 férőhelyen, Kecskéden 90 férőhelyen Kömlődön 46 férőhelyen van lehetőség az óvodai ellátás igénybevételére.*

Valamennyi intézményben fogadják a hátrányos helyzetű és sajátos nevelési igényű gyermekeket. Biztosított a gyermekek fejlesztése, felzárkóztatása, logopédiai ellátása, képesség fejlesztése, a környezet védelmére, egészséges életmódra való nevelése.

**Oroszlányon** a felújított **Hunyadi Mátyás Általános Iskolában** 660 tanuló tanul, kiemelten fontos az intézményben az alapkészségek fejlesztése, a kompetenciák, tehetséges gyermekek fejlesztése, a hagyományos értékrend megismertetése, elfogadása, az „Esélyegyenlőségi program” megvalósítása, a gyermekek neveltségi szintjének javítása, a családok aktívabb bevonásával a hátrányok csökkentése. Itt működik a HÉBÉ Alapfokú Művészeti Iskola, ahol grafika, néptánc, modern tánc és mazzorett táncoktatás folyik.

A **József Attila Általános Iskolában** 510 tanuló van, a pedagógusokat az egyéni bánásmódra törekvés, a tanulók elfogadása jellemzi. A gyermekek fejlődését sokoldalú követelményekhez igazodó értékeléssel segítik. Az intézmény biztosítja a kiemelt figyelmet igénylő gyermekek nevelését. Az iskola tehetségpontként működik. A hátrányok csökkentését az Integrációs Pedagógiai Rendszer működtetésével valósítja meg. A felmerülő magatartási problémák, konfliktusok kezelésére tovább folytatja az „Arizona program”-ot.

A speciális oktatási és nevelésű igényű gyermekek a **Benedek Elek Oktatási és Módszertani Intézményben** tanulnak. Az iskola ifjúsági tagozatot is működtet 16 évet betöltött személyek számára, ahol elvégezhetik az általános iskola 6-8 osztályát. Itt működik a Fejlesztő Iskola, a súlyos halmozottan fogyatékos gyermek részére 23 éves korig. Az óvodás korú gyermekek korai fejlesztése is feladata az intézménynek a gyermekek 2-5 éves koráig.

*Az ellátott településeken általános iskola mindenhol megtalálható. Bokodon 156 fő, Dadon 150 fő, Kecskéden 176 fő, Kömlődön 150 fő oktatását, nevelését tudják biztosítani. Bokod és Kecskéd általános iskolái többé-kevésbé feltöltöttek. Dadon 60%-os, Kömlődön 15%-os a kihasználtság. Egy kivétellel a nyolcosztályos oktatás az adott településen biztosított. Kömlődön csak az alsó tagozatos diákok tanulhatnak helyben, a felsősök Környére járnak a központi iskolába. Dad község iskolájának fenntartója a Dadi Református Egyházközség, a többi iskola állami fenntartású. Fejlesztő, felzárkóztató, foglalkozásokra és a tehetséggondozásra mindenhol nagy hangsúlyt fektetnek, Negyedik osztálytól angol, vagy német nyelvet tanulnak gyermekek.*

**Az oroszlányi Móra Ferenc Kollégium** (tagintézmény) 50 fő kulturált körülmények közötti elszállásolására alkalmas. A kollégiumban, a tanévben hátrányos helyzetű, és „telepi” gyermekek lakhatása is biztosított, segítve őket a tanulásban, felzárkóztatásban, a képességeik kibontakoztatásában.

A **Hamvas Béla Gimnázium és Szakképző Iskolában Oroszlányon** kiváló középfokú oktatás és szakképzés folyik. Az iskola nagy figyelmet fordít a tehetséggondozásra (emelt óraszám, csoportbontások, szakkörök, versenyek, fakultáció), a fiataloknak lehetősége van érettségi után szakmát tanulni, grafika, számítástechnika, szociális gondozószakon.

*A községek középiskolai korú fiataljai többségében Oroszlányon, Tatabányán és Komáromban tanulnak tovább. Jellemzően ott is veszik igénybe az intézményi szolgáltatásokat.*

**A Bakfark Bálint Művészetoktatási Intézményben** 109 zenét tanuló növendék van, akik az alábbi hangszereken tanulnak: brácsa, fagott, furulya, fuvola, gitár, gordonka (cselló), harsona, hegedű, klarinét, kürt, modern tánc, oboa, szaxofon, szintetizátor, szolfézs, trombita, tuba, ütőhangszerek, zongora. 186 növendék balettet tanul. (HEP)

Az oktatási intézményekkel történő kapcsolattartás többnyire a Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai közvetítésével történik.

### **Egészségügyi intézmények**

Tíz háziorvosi és öt gyermekorvosi szolgálat működik **Oroszlányon**. Munkájukat hat körzeti és három iskolai védőnő segíti. A működő gyógyszerárak száma hat. A korszerűen felszerelt, modern Szakorvosi Rendelőintézetben a **Oroszlányi Szakorvosi és Ápolási Szolgáltató Kft** biztosítja az egészségügyi ellátás és szakellátást. Az idősek gondozása az **Ápolási Intézetben** történik. (HEP)

*Minden község saját háziorvosi szolgálattal rendelkezik, a szolgáltatást nyújtó orvosok a gyermekek ellátását is biztosítják. Valamennyi településen jelen van védőnő, aki gyermekvárás időszakától az általános iskola befejezéséig segíti a családokat. A szakellátást Oroszlányon vehetik igénybe a községek lakói.*

A szolgáltatást nyújtókkal a településen élők egészségi állapotán kívül az élet teljes dimenziójában van kapcsolódási pont. A védőnőkkel szinte napi kapcsolatban van a szolgálat.

### **Oroszlányi Városi Rendőrkapitányság**

A közbiztonság megőrzése érdekében a Városi Rendőrkapitányság térfigyelő kamerákkal és polgárőrség segítségével látja el nyomozó, bűnüldöző, bűnmegelőző tevékenységét. Szoros együttműködésben dolgoznak a szociális területen dolgozó szakemberek – főként a prevenció, családon belüli erőszak, gyermekvédelem területén. (HEP)

*A községekben Oroszlány Város Rendőrkapitánysága alá tartozó körzeti megbízottak óvják a rendet.*

A Családsegítő Szolgálat Rendőrséggel történő együttműködése a felnőttek ellen irányuló családon belüli erőszak kezelése (távoltartás), bűnmegelőzési programok kapcsán mondható szorosnak.

### **Jelzésre kötelezett hatóságok**

#### **Jegyző**

A települések jegyzői hatáskörükbe utalt pénzbeli és természetben nyújtott ellátások, az önkormányzatok hivatalainak irányítása, továbbá képviselőtestület működése kapcsán illetve egyedi élethelyzetek alapján tagjai a jelzőrendszernek.

**KEM Kormányhivatal Oroszlányi Járási Hivatal Járási Gyámhivatal**

A járási gyámhivatal a gyermekek védelme érdekében végzett feladatai mellett az önmaguk képviselőit nem képes felnőttekkel (gondnokság) kapcsolatos, továbbá a családon belüli erőszak kezelése érdekében ellátott koordinációs tevékenység során kerül kapcsolatba a családsegítő szolgálattal.

### **Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat**

A szolgálat keretében pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítés, jogi segítség nyújtás feladata a bűnismétlés megelőzése, a reintegráció segítése a bűnözés okozta káros hatások csökkentése, jogainak érvényre juttatásához segítséget adjon, akik arra hátrányos helyzetükből kifolyólag egyébként nem lennének képesek. Kölcsönösen segítjük egymás munkáját.

### **Nem jelzésre kötelezett, de a szolgáltatás hatékonysága érdekében fontosnak ítélt hivatalok, művelődési, sport intézmények**

**A Közép-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ Oroszlányi Kirendeltségével** az álláskereső nyilvántartásba vétele, munkaközvetítés, munkanélküli ellátások megállapítása, támogatás nyújtása az állásnélküliek át- és továbbképzéséhez, hátrányos helyzetű munkavállalók elhelyezkedésének segítése érdekében szoros a kapcsolata a Szolgálatnak.

**A Kölcsény Ferenc Művelődési Ház** minden korosztályt megszólító programokkal várja a közönséget, itt mozi is működik. Helyet ad a 70 számú civilszervezetnek, akik minden évben tavasszal a Civileké a Ház programjain bemutatkozhatnak, felléphetnek. A **Gárdonyi Géza Városi Könyvtár** a könyvállomány folyamatos növelésével, író-olvasó találkozókkal, gyermekprogramok szervezésével biztosítja a szabadidő hasznos, igényes eltöltését.

A város falusi részében található a **II. Rákóczi Ferenc Klub**, ahol a Falu-Hagyományörző és Kulturális Egyesület igyekszik megőrizni és feleleveníteni a régi oroszlányi szlovák hagyományokat.

***Közösségi, művelődési tér a községekben** mindenhol megtalálható. Bokodon, Dadon és Kömlődön az önkormányzat a fenntartója és működtetője is a szolgáltatásnak. Kecskén vállalkozás a formája a szolgáltatás nyújtásának. Mindenhol van könyvkölcsönzési lehetőség is a különböző klubok, egyesületek, szervezetek működése mellett. Felnőtt és gyermekprogramok mindenütt elérhetők a településeken élők számára. Dadon IKSZT fogad be számos programot, szolgáltatást (kézműves, internethasználat, stb.).*

Az intézmények teret, lehetőséget adnak programjaink lebonyolításához, programjaikról folyamatosan tájékoztatnak bennünket.

Az ellátási területen működő civilszervezetek száma meghaladja a százat. Az élet szinte minden területére kiterjedő kulturális, művelődési, egészségvédelmet szolgáló, érdekérvényesítést felvállaló civilszervezetet hoztak létre a települések lakói. A Szolgálat munkatársai két egyesületet hoztak létre. A városban működő Civil Fórumon keresztül a civil szférával partneri viszonyban van intézményünk. Önkéntesek is segítenek körükből a gyermek és idős ellátásban. Az önkéntesség két formája működik intézményünkben. Saját

dolgozóink havi rendszerességgel végeznek önkéntes munkát, másodsorban intézményünk több telephelyén foglalkoztat külső önkénteseket.. A katolikus egyházzal, a Máltai Szeretetszolgálattal, a Vöröskereszttel is szoros az együttműködés a különböző programokban.

#### **Az ellátási terület településszerkezeti jellemzői, hátrányok:**

Oroszlány város településszerkezete centrumában található tömbházas elrendezésű lakókörnyezet, melyet családi házas övezet ölel. Táguló körben a lakóházakat külterületek övezik, melyek távolsága a centrumban található szolgáltatásoktól minimum 2 km, de több helyen közelítik és elérik a 4-5 km-t. Oroszlány város külterületén található „telepek”: Német dűlő, Nyíres dűlő, Felsőtelep, Majk-Madárhegy, Homoki dűlő, Svandovszki dűlő, Szőlőkert. A külterületeken élő ellátottakat földúton lehet megközelíteni, amelyek állapota a város törekvései ellenére nehezített körülményeket jelentenek a gödrök, kátyúk, erős emelkedők miatt. Zordabb időjárási körülmények között átlagos gépkocsival sok esetben megközelíthetetlenek az ellátottak. Hasonló körülmények jellemzőek Bokod, Dad, Kömlőd és Kecskéd községekre is, amelyek a Szolgálat ellátási területei közé tartoznak. A települések elérése tömegközlekedési eszközzel megoldható, azonban a „telepeken” élők személyes segítéséhez gépkocsi igénybevétele szükséges. A szolgáltatáshoz jutás szervezési, közvetítési feladatainak ellátása akadályokba ütközik, ugyanis ügyfelek szállítására szolgáló gépjármű, pl. mikrobusz nem áll a munkatársak rendelkezésére.

Komoly hátrányt jelent a külterületek lakosai számára, hogy a Polgármesteri Hivatal, posta, háziorvosi és gyermekorvosi rendelők, gyógyszertár, szociális- és gyermekjóléti alapellátás, óvoda, iskola (alsó/felső tagozat), művelődési központ, könyvtár, élelmiszerbolt, iparcikk üzletek, gázpalack-csere telep, táp-terménybolt, egyéb lakossági szolgáltatások (fodrász, cipész, háztartási kisgép javító, stb.) közvetlenül nem érhetőek el, az ingatlan elhelyezkedésétől függően nehezen járható területen keresztül légvonalban 2-5 km-re találhatóak.

Amennyiben a külterületeken élő szociális problémákkal küzdő lakosságot tekintjük, elmondható, hogy a város által fenntartott családsegítő szolgáltatás estében komoly hátrányt jelent családsegítő szakemberek eljutása az érintettekhez, illetve az igénybevevők szolgáltatásokhoz juttatás a távolság és a kiemelkedően rossz út- és terepviszonyok miatt. Erre a probléma körre megoldást jelenthetne megfelelő gépjármű park kialakítása.

#### **I.6.2. Az együttműködés módja**

A jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A jelzőrendszer működtetése során a családsegítő szolgálat a következő tevékenységeket végzi:

- észlelő és jelzőrendszer kialakítása
- jelzőrendszer működésének támogatása, fejlesztése
- problémakezelő, problémamegoldó stratégiák kialakításának koordinálása

A jelzőrendszer működtetéséért a vezető és a községekben a megbízott családgondozó felel. A Szolgálat évente tájékoztatja a törvény által jelzésre kötelezett intézményeket, szervezeteket a családsegítő szolgálat tevékenységéről és szolgáltatásairól. Az egyes jelzőrendszeri intézményekkel rendszeresen szervez szakmaközi megbeszélést, évente szakmai fórumot, szükség esetén esetmegbeszélést.

A beérkező jelzéseket a vezető osztja el a családgondozók között. Az egyén, vagy család felkeresése után az esetfelelős általában 15 napon belül, soron kívüli esetekben 3 napon belül írásos visszajelzést ad a jelzést tevő intézmény, vagy szakember számára.

A családsegítő szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybevevő érdekében mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybevevő környezetére különösen családjának tagjaira.

Kiskorú személyre az általános segítő szolgáltatás akkor terjedhet, ki ha

- a) a kiskorú családtagjának ellátása az általános segítő szolgáltatás keretében indult,
- b) a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

### **I.7. A szolgáltatás megkezdése előtt, ill. folyamatosan megtett előkészítések**

Az ellátás megkezdése előtt a nyugdíjas korosztály otthonában történő megkeresése során mértük fel a szükségleteket a célcsoport és hozzátartozói vonatkozásában, tájékoztatást adtunk az igénybe vehető szolgáltatásainkról. A 60 éven felüli korosztály ismételt szükségletfelmérését 2011-ben végeztük el. Szükséglet- és erőforrás felmérést végeztünk a város szegregált térségében, a Német- Nyíres dűlőkben 2012-ben, az iskoláskorúak körében 2013-ban végeztünk kutatást.

A helyi kábeltelevízióban és a megyei médiában folyamatosan adtunk információt a családsegítő szolgálat szolgáltatásainak beindításáról, az igénybe vehető segítségi formákról.

Az azóta eltelt időben is folyamatosan tájékoztatjuk a lakosságot:

- szóró lapok készítésével, melyet eljuttatunk a város lakóihoz,
- megyei sajtóban figyelemfelhívással/ tájékoztatással programjainkról,
- nyílt nap szervezésével, melyen lehetőség van megtekinteni az intézményt és tájékozódni a szolgáltatáshoz jutás feltételeiről,
- A helyi kábeltelevízió rendszeresen tájékoztatja a városlakókat az intézmény életéről, programjairól.

Kutatásaink megalapozzák a szolgáltatási stratégiánkat, melyek a szolgáltatások körének, eszközeinek folyamatos bővítését eredményezik. A szolgáltatási struktúra módosítására nem volt szükség ez ideig.

## **II. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása**

Az Önkormányzati Szociális Szolgálat (Oroszlány) Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd településeken látja el a családsegítő szolgáltatás feladatait. A feladatellátás formája: Önkormányzatok között kötött megállapodás.

A térség korábban kedvező korösszetétele folyamatosan változik. Jelentős eltolódás tapasztalható az idősebb korosztályok felé. Az országos tendenciákhoz hasonlóan, de annál lényegesen nagyobb mértékben nő a 60 éven felüliek száma. Az öregedési index – az idős népesség a gyermek népesség százalékában – országosan 5 %-os emelkedést mutat az utolsó 10-15 évben, az ellátási területen a mutató meghaladja a 10 %-ot. Az öszlakosságon belüli gyermekarány a megyei átlag alatt van az ellátási területen.

Demográfiai szempontból a családsegítés elsődleges célcsoportja az aktív korú házastársi/élettársi kapcsolatban élő, gyermeket(eket) nevelő lakosságcsoporthól kerül ki. Ugyanakkor nem elhanyagolható az egyedül élő, (25%), a gyermeküket egyedül nevelők (13,9%), valamint a nyugdíjas korosztály (12%) aránya.

A társadalmi szinten zajló folyamatok hatására az ellátási területünkön is jelentős differenciálódás történt a helyi társadalom helyzetében, bár ismereteink alapján kisebb mértékű, mint az ország egésze vonatkozásában.

A foglalkoztatás megtorpanásával, az egyéni jövedelmi szintek visszaesése mellett megnövekedtek a családok kiadásai. A bevétel/kiadás egyensúlya egyre több családban megbomlik, ez visszafogott fogyasztás mellett is fokozatos elszegényedéshez vezet és átlag alatti életfeltételeket teremt.

A megnövekedett munkanélküliség átalakította a családok addigi szerkezetét, nőtt az inaktív, eltartottak családon belüli aránya, mely együtt járt a háztartások bevételi és kiadási struktúrájának változásával.

A gazdasági átalakulás következményeként a háztartások számára egyre nagyobb terhet jelentett – és jelent a mai napig – a lakhatás megoldása, illetve a lakhatással kapcsolatos kiadások fedezése. Az adósságspirál, az adósságok felhalmozódása azokat a háztartásokat érintette elsősorban (de nem kizárólagosan), amelyek tartósan jövedelemhiányosnak bizonyultak, ahol a bevételek növekedése nem tudott lépést tartani a lakhatáshoz kapcsolódó (közüzemi díjak, lakáshitel, stb.) költségekkel.

A társadalmi, külső környezeti hatásokkal szemben védettséget jelenthetne a család, amely azonban szintén válságban van. A mai „család” általános jellemzője az értékválság mellett az, hogy nem tudja megfelelően betölteni hagyományos funkcióit, mint például a gazdasági, szocializációs, ill. védelmi funkciók.

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A családi kapcsolati problémák háttérében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
- A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is meginogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
- A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
- A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak, mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
- A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.

A szolgáltatást igénybevevők ellátási szükségletei a fenti problémákból következnek, a családsegítésnek ezek megoldására kell törekednie.

### **III. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A családsegítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. Életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciót képes betölteni, a kliensek szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a hozzájárulás támogatásával, a kliensek képviselésével.

A családsegítő szolgáltatásban végzett szociális munka olyan komplex pszicho-szociális segítség, amely egyszerre irányul az igénybevevő és az őt körülvevő támogató hálózatok működőképességének javítására, a potenciális belső és külső erőforrások mozgósítására.

#### **III. 1. Nyújtott szolgáltatási formák**

- szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében, ügyintézésben való közreműködés;
- szociális, életvezetési, adósságkezelési és mentálhigiénés tanácsadás;
- pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadás szervezése;
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátások közvetítése;
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése;
- egyének illetve családok kapcsolatkésztségének javítása érdekében a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése;
- speciális támogató, önsegítő csoportok szervezésének, működtetésének segítése;
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése;

#### **III. 2. A szolgálatban végzett szociálismunka formái:**

- A családgondozás a szociális munka egyik módszere, az *egyéni esetkezelés* olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-8 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg.

- A *családi szociális munka* egy olyan komplex segítői folyamat, ahol a családgondozó az egyént családi kontextusában, ezzel párhuzamosan a családot tágabb környezetében kezelve, rendszerszemléletű megközelítéssel támogatja. Segíti abban, hogy az esetkezelés problémamegoldó folyamata során a problémával küzdő, a kliens mozgósítva önerejét, erőforrásait megoldja a diszfunkciókat okozó gondjait, ezzel megteremtve új működési egyensúlyát.
- A *szociális csoportmunka* a szociális munka egyik válfaja, az emberek kis csoportjával végzett célorientált tevékenység, mely szocioemocionális igények kielégítése és feladatok végrehajtása érdekében történik. Az a tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszeren belül. A csoporttagok együttesen válnak képessé meghatározott szükségletek és az ennek megfelelő szolgáltatások kialakítására, együttesen képesek befolyásolni a környezetüket.
- A *közösségi szociális munka* a helyi közösségek felé orientálja a szociális munkát oly módon, hogy a formális szervezeti keretek között folyó szociális segítségnyújtást megpróbálja összekapcsolni az informális erőforrásokkal, s így a közösségben rejlő humán erőforrások kiaknázzhatóvá válnak.

### **III. 3. A Családsegítő Szolgálat feladatai, szolgáltatásai**

#### **III.3.1. Az ellátási területen meglévő szociális problémák feltérképezése**

A szolgálat munkatársai folyamatosan nyomon követik az ellátási területen jelentkező szociális problémákat. Figyelemmel kísérik a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárják a nagy számban előforduló, az egyén és a család életében jelentkező problémák okait.

A fentiekkel összefüggésben kezdeményezik:

- a települési önkormányzatnál az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás helyben történő megszervezését,
- új ellátási formák bevezetését,
- egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek ellátását.

Közreműködnek a szolgáltatástervezési koncepció megalkotásában, majd megvalósításában. Elősegítik és ösztönzik a humán jellegű civil kezdeményezéseket, melyek segítséget nyújtanak a lakosság szükségleteinek differenciált kielégítésében.

#### **III.3.2. Információnyújtás**

A szolgálathoz fordulók tájékoztatása, ügyeinek intézése céljából szükséges a szociális ellátásokkal kapcsolatos információk beszerzése, gyűjtése, nyomon követése, nyújtása.

A tájékoztatás célja, hogy a családsegítő szolgáltatás igénybevevői, illetve hozzátartozói, törvényes képviselői optimális információval rendelkezzenek annak érdekében, hogy testi,

értelmi, érzelmi, erkölcsi, mentális és egészségi állapotuknak, szociális körülményeiknek, igényeiknek megfelelő szolgáltatásban részesüljenek.

Az információ nyújtás célja az, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és az igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

Munkatársaink a következő területekről rendelkeznek információkkal:

- önkormányzati szociális ellátások, helyi rendeletek,
- családtámogatási ellátások, társadalombiztosítási ellátások, jogosultsági feltételek,
- gyermek és ifjúságvédelemmel kapcsolatos helyi szolgáltatások, helyben nem elérhető ellátások,
- munkanélküliséggel összefüggő információk,
- lakhatással kapcsolatos ismeretek, hátralékkezelés,
- adósságkezeléssel összefüggő információk,
- idősellátással kapcsolatos információk: idősgondozás helyi lehetőségei, szociális otthoni ellátások feltételei,
- hajléktalan ellátással kapcsolatos információk
- helyben igénybe vehető ellátások és szolgáltatások köre, feltételei és igénybevételük módja,
- helyben nem elérhető ellátások, szolgáltatások,
- ellátások igényléséhez szükséges iratok,
- sérült emberek ellátásával kapcsolatos intézmények, egyesületek, szolgáltatásaik,
- kulturális és sportprogramok,
- ifjúsági ügyek.
- a városban működő civil szervezetek, szolgáltatásaik.

Ezen témakörökkel kapcsolatos ismereteket a kollégák folyamatosan nyomon követik, és a rászorulóknak rendelkezésére bocsátják, hogy így támogassák őket érdekeik érvényesítésében.

Ha a tájékoztatást kérő személy által igényelt szociális szolgáltatás helyben nem érhető el, a szakembereink felkutatják az ellátási lehetőségeket, segítséget nyújtanak a szolgáltatóval való kapcsolatfelvételben és az ügyintézésben.

A szolgálat munkatársai nyitvatartási idő egészében tájékoztatást adnak a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.

Információkat gyűjtenek és szolgáltatnak a foglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint a fogyatékosággal összefüggő ellátásokkal, ezek igényléséhez szükséges iratokkal kapcsolatosan.

Folyamatosan nyomon követik a Munkaügyi Központ által hirdetett állásajánlatokat, és a rászorulóknak számára biztosítják az információkhoz történő hozzájutást.

Információt nyújtanak ifjúsági ügyekben.

Az ellátást, szolgáltatást igénybe vevő személyeket tájékoztatják az ellátott jogi, gyermekjogi, és a betegjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségeiről, a képviselők elérhetőségéről, a jogi segítségnyújtó szolgálatról.

Beszerzik a támogatások igényléséhez szükséges űrlapokat, és közreműködnek azok kitöltésében.

Az információk és szolgáltatások nyilvántartása, folyamatos aktualizálása érdekében kapcsolatot tartanak fenn a városban, illetve Komárom-Esztergom megyében működő intézményekkel, szolgáltatókkal, a pénzübeli, illetve természetbeni ellátások megállapítására hatáskörrel rendelkező szervezetekkel.

Tájékoztódnak a helyben nem elérhető ellátások, szolgáltatások lehetőségeiről, igénybe vételük módjáról.

Az információs szolgáltatást a teljes nyitvatartási időben biztosítják a szolgálat munkatársai.

### **III.3. 3. A családsegítő szolgálat prevenciós tevékenysége**

- A Szociális törvénynek megfelelően folyamatosan nyomon követik az ellátási területen élő lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetének alakulását, melyről tájékoztatják az Önkormányzatot. Kezdeményezik új szociális ellátások bevezetését.
- Általános segítő szolgáltatás keretében a megelőző tevékenységek körében feltárja a családok mentálhigiénés helyzetét, szociális, életvezetési, mentálhigiénés, pszichológiai és jogi tanácsadást szervez.
- Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybevevők megfelelő tájékoztatása érdekében.
- Az intézménybe önszerveződő csoportokat fogad be, a terület sajátosságaihoz igazodva.
- Segítséget nyújt az egyénnek a szociális ügyek vitelében, ügyintézésben.
- Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, elősegíti az egészségügyi szolgáltatók, nevelési, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a hajléktalan és idősgondozási egységek, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.
- A gyermekeket nevelő családok részére speciális programokat szervez, illetve bekapcsolódik a település-szintű programok szervezésébe.
- Az iskolai szünidőben szabadidős programok, nyári táborok szervezésével segíti a családokat abban, hogy a szülő elfoglaltsága idején a gyermekek napközbeni felügyeletét, foglalkoztatását megoldja.
- Meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében.
- Adományt gyűjt a rászoruló családok, családtagok számára, adományokat közvetít.
- Az adósságterhekkel küzdők számára adósságkezelési szolgáltatást nyújt.
- A szociális segélyezettek együttműködési programja során a tartós munkanélküliek számára szolgáltatást nyújt.

### **III.3.4. Családgondozás**

A családgondozás többszöri kapcsolattartás keretében végzett komplex szakmai tevékenység.

A családgondozó és a család vagy személy együttes és egyenrangú kapcsolata, mely a szociális szolgáltatás keretében segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg. A probléma megfogalmazását követően lehetséges megoldási alternatívák kidolgozására kerül sor.

A cél a család funkciózavarainak rendezése, amit a család igényeinek megfelelő szinteken és módszerekkel igyekeznek a családgondozók elérni.

- Közreműködnek a család hivatalos ügyeinek intézésében (kérvények, beadványok megfogalmazása, benyújtása).
- A szociális nehézségek, rossz anyagi körülmények, rendezetlen lakásviszonyok, munkanélküliség miatt krízisbe került családok esetében a különböző ellátási formák, lehetőségek feltérképezésében, azokhoz való hozzásegítésben nyújtanak segítséget (például hátralék-program).
- Az életviteli és mentális zavarok, a gyermek - szülő, valamint párkapcsolati problémák esetén rendszerszemléletű megközelítéssel térképezik fel a család belső viszonyait, és segítő kapcsolatban tervezetten végzik a családsegítést, a családterápiát.
- Szükség esetén egészségügyi, pedagógiai szakellátás igénybevételére ösztönzik, illetve segítik hozzá a klienseket.
- A komplex családgondozással elősegítik a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. A családban jelentkező problémákat egységben szemlélve nyújtanak segítséget.
- A konfliktus-kezelési stratégiák ismertetése, tudatosítása során a kliens korábban már sikeresen alkalmazott megoldási módjainak feltárása, új helyzetben történő alkalmazása segít a kitűzött célok elérésében.
- A családok konfliktus-kezelési eszköztárának bővítésére, konfliktusaik megoldásának segítésére a mediáció és a családterápia szakemberek által nyújtott szolgáltatás.
- A mediáció, mint a konfliktus-kezelés egyik módszere, alkalmazásával a vitatkozó feleknek egy kívülálló, semleges harmadik fél segít – pártatlanságának megőrzésére törekedve – problémájuk megoldásában.
- A családterápia a hibás családi szerkezet és a kóros családi kapcsolati dinamika kialakulásának megelőzésével, és annak kezelésével próbál segítséget nyújtani a hozott probléma megoldásában. A családot, mint rendszert kezeli, ahol a szakember ideiglenesen belépve a családrendszerbe az egyén szempontjából olyan helyzetet teremt, amely segíti őt problémái átgondolásában, megoldásában.

A családgondozási tevékenységnek — a kliens érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül — ki kell terjednie a kliens környezetére, különösen családjainak tagjaira. Kiskorú személyre az általános szolgáltatás akkor terjed ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása e szolgáltatás keretében indult, illetve a kiskorú érdekei — a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül — az általános segítő szolgáltatás eszközeivel is megfelelően biztosíthatók.

A családgondozást egyénre, illetve családra vonatkozóan elkészített gondozási terv alapján végzi a családgondozó, melynek elkészítése a szakember szakmai kompetenciájába és felelősségi körébe tartozik.

A családgondozó a segítségnyújtást az I/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerinti forgalmi naplóban és esetnaplóban dokumentálja, melyeket a szolgálat vezetője legalább negyedévente ellenőriz.

A családgondozó munkája során köteles betartani az adatvédelemre vonatkozó szabályokat.

### **III.4. Az esetkezelés folyamata**

#### **III.4.1. A problémák feltárása**

A probléma feltárása a családsegítő szolgáltatást nyújtó és az egyén/család első találkozással induló közös munkája. A problémafeltárás folyamata célzott segítő beszélgetés(ek), a megoldásra váró problémák pontos meghatározása érdekében. Az egyén/család jelenlegi élethelyezte, szociális, mentális állapota, a családtagok egymáshoz való viszonya meghatározó szerepet tölt be a valós probléma feltárásában. A családsegítő szolgáltatást nyújtó e tényezők figyelembe vételével alakítja a segítő (probléma feltáró) beszélgetések témaköreit. A probléma feltárása alapvetően interjú technika alkalmazásával történik.

A probléma feltáró folyamatnak elő kell segítenie az egyén/család számára, hogy rálásson saját problémájára, annak kialakulásának hátterére, illetve hogy felkészítse a közös munkára.

#### **III.4.2. Szerződéskötés**

A családsegítő szolgáltatást nyújtó és az azt igénybevevő, a család által delegált családtag által közösen meghatározott, az együttműködésüket szabályozó megállapodás a probléma megoldása érdekében. A családsegítő szakembere együttműködési kapcsolatot ajánl, tisztázza a felek céljait, feladatait, a szolgáltatás módszereit, a beavatkozási lehetőségeket, a beavatkozás korlátait. A segítő folyamat módszereit, lépéseit egyeztetni az igénybevevővel, csak olyan módszereket, eljárásokat alkalmaz, amelyekkel az igénybevevő egyetért. A szolgáltatást nyújtó szakember olyan módszereket használ a segítő folyamat során, amelyek lehetőséget adnak az igénybevevő kompetenciáinak növelésére saját ügyeinek hatékonyabb intézésére, saját erőforrásainak erősítésére, életképességeinek fejlesztésére, életminőségének javítására, vagy az életminőség romlás megelőzésére, a szociális környezetéhez való alkalmazkodásának segítésére. A szerződés megkötése írásban, az „Esetnapló” és az „Együttműködési megállapodás” című adatlapon történik.

#### **III.4.3. Akciófázis**

A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő között létrejött szerződés alapján meghatározott munkafolyamat, a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával történik, melynek lépéseit, kereteit és időhatárait a két szerződő fél közösen határozza meg. A munkafolyamat célja, hogy közösen megfogalmazott és a szerződésben rögzített célokat elérjék, és egyben a szolgáltatást igénybevevőjét a segítő folyamatban képessé tegye erőforrásai kihasználására, kapcsolati problémái megelőzésére és annak kezelésére, a szükségleteik kielégítését célzó/támogató erőforrások feltérképezésére és annak hatékony felhasználására. Fontos, hogy a segítő folyamatban meghatározott lépések (vállalt feladatok) követhetők legyenek, a szükséges és elvárható technikák/eszközök alkalmazására a szolgáltatást nyújtó legalább kísérletet tegyen, kezdeményezze azokat. A segítőfolyamat lépéseit az „Esetnapló” Intézkedések pontjában kell rögzíteni. A gondozási folyamatot

minimum félévente, ill. szükség esetén bármikor értékelni szükséges e dokumentum „Értékelés” pontjában.

#### **III.4.4. Lezárás**

A segítő folyamat lezárása az egyénnel/családdal közösen történik. A segítő folyamat akkor zárul le, ha a meghatározott célokat teljes mértékben vagy részben elérték és nem indokolt tovább, vagy az igénybevevő nem érdekelt tovább a segítő kapcsolat fenntartásában. A szolgáltatást nyújtó vizsgálja, hogy az igénybevevő elégedett-e a kapott szolgáltatással, teljesültek-e azok a célok, amelyeket a szolgáltatás kezdetekor közösen kitűztek, például csökkentek-e a családi konfliktusok, hatékonyabban kezelik-e azokat; erősödött-e az igénybevevő önbizalma; krízis esetén megszűntek-e az elviselhetetlen körülmények; az igénybevevő kapott-e gyakorlatias, számára hasznos iránymutatásokat a problémái későbbi kezeléséhez; úgy érzi-e az igénybevevő, hogy a problémáit hatékonyabban tudja majd megoldani a jövőben. Az esetlezárását, annak indoklását az „Esetnapló” Gondozásának megszűnése és az Értékelés pontokban kell dokumentálni.

**Utógondozás**, amennyiben szükséges: A leválás előkészítése szakaszban már szükséges megbeszélni az utógondozás tartalmát, módját amennyiben szükséges. Van olyan eset, amikor negyed- fél év elteltével újra érdemes találkozni előre egyeztetett módon és céllal. Ennek egyik haszna az lehet, hogy a családgondozó visszajelzést kap arról, hogy, megvalósultak, megmaradtak-e a változások, valamint visszajelzést kaphat a munkája eredményességéről is. Az utógondozást, terv és megállapodás elkészítésével az előbbiek szerint kell dokumentálni.

#### **III.4.5. Egyéb szolgáltatások**

A szolgálatban megjelenő (nyilvántartott) ügyfeleknek elsősorban gondozásban résztulőknek a családgondozó megítélése alapján, ha az ügy menetele megkívánja, van lehetőségük telefon használatára, illetve fax, fénymásolás, internet közvetett módon történő használatára, rendkívül indokolt esetben szállítás igénybevitelére is.

#### **Adósságkezelési szolgáltatás**

Adósságkezelési szolgáltatást nyújtunk annak a személynek, aki a lakhatással összefüggésben eladósodott, az adósságkezelési szolgáltatásra szociálisan rászorul, képes és vállalja az adósságkezelési tanácsadóval történő együttműködést, az adósságkezelési együttműködési és adósságkezelési támogatási megállapodásban foglaltak betartását, a lakhatással kapcsolatos adóssága rendezését, valamint az adósságkezelési szolgáltatással kapcsolatos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartását.

Tevékenységünk során az alábbi adósság fajtákat kezeljük:

- távhőszolgáltatási díj,
- szennyvízelvezetési és kezelési díj,
- lakbérhátralék,
- közös költség,
- víz,
- áram.

Adósságkezelési szolgáltatásra szociálisan rászorult személynek az tekinthető, akinek háztartásában az egy főre jutó jövedelem egyesül álló esetén 71.250 Ft, családos esetén 57.000 Ft/fő. Az adósságkezelési szolgáltatásba bevonható adósság határa: 50.000 – 400.000 Ft.

A kérelmezők közül előnyben részesülhet:

- az a család, ahol három vagy több gyermek neveléséről gondoskodnak,
- a gyermekét/gyermekait egyedül nevelő szülő,
- a rokkant vagy súlyosan fogyatékos személy,
- az a személy, akinek átmeneti vagy tartós nevelése nagykorúvá válása miatt - a kérelem benyújtását megelőző tíz éven belül szűnt meg,
- a 70 éven felüli egyedül élő személy.

Az adósságkezelés időtartama legfeljebb 12 hónap, amely indokolt esetben egy alkalommal 6 hónappal meghosszabbítható.

Az adósságcsökkentési támogatás időtartamának meghosszabbításánál indokolt esetnek az alábbi körülmények tekinthetők:

- munkanélkülivé válás
- 3 hónapot meghaladó keresőképtelenség
- az adós egyedülállóvá válása.

A családsegítő szolgálat adósságkezelési tanácsadója a feladatok ellátása során együttműködik az adóssal, a Polgármesteri Hivatal adósságkezelési támogatást előkészítő, végrehajtó szakmai osztályával, a Szolgáltatóval.

A szolgálat tanácsadójának döntést előkészítő, végrehajtó feladatai:

- tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról,
- adósságkezelési tanácsadás,
- adat nyilvántartás és ügyfélforgalmi napló vezetés,
- az adósságkezelési szolgáltatásra jelentkező adósnál környezettanulmány készítés,
- az adósságkezelési programban történő részvételhez a háztartás fizetőképességének helyreállítása érdekében együttműködési megállapodás megkötése az adóssal, támogatási vélemény, javaslattétel készítése,
- az adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem továbbítása,
- a támogatásban részesülő önrészének befizetéséről, valamint a folyamatos fizetési kötelezettségének teljesítéséről a szolgáltató által kiadott hiteles igazolás beszerzése, továbbítása a hivatal osztálya felé,
- értesítés megküldése az önkormányzat részére amennyiben az ügyfél a támogatási megállapodásban foglaltaknak nem tesz eleget,
- javaslattétel az adósságkezelés időtartamának meghosszabbítására, a támogatás megszüntetésére, visszatéríttetésére.

Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama alatt az adósságkezelési tanácsadáson való részvétel a Szolgáltatónál való személyes megjelenéssel, az adóssal való egyeztetés alapján a Szolgálat által meghatározott időpontban történik.

Az adósságkezelési tanácsadásban részesülő a tanácsadásról való távolmaradását köteles igazolni, azt a Szolgáltatnak előzetesen bejelenteni, és a tanácsadáson való részvételét a Szolgálat által meghatározott időpontban pótolni.

Az adósságkezelési szolgáltatásra irányuló kérelem az együttműködési megállapodás megkötését követően a Szolgáltatnál nyújtható be.

A kérelemhez az adósnak csatolni kell:

- az adósságkövetelés jogosultjának 30 napnál nem régebbi igazolását az adósság jogcíméről, nagyságáról, keletkezésének időpontjáról, valamint arról, hogy az hány havi tartozásnak felel meg,
- a kérelmező/családja egy főre jutó havi jövedelmének igazolását,
- a kérelmező lakás nagyságáról és minőségéről szóló nyilatkozatát,
- a kérelmező nyilatkozatát arról, hogy az adósságára vonatkozó adatok és információknak, a gazdálkodásának, fizetési kapacitásának és készségének a Szolgálat általi megismeréséhez és vizsgálatához hozzájárul, továbbá arról, hogy az adósságcsökkentés céljából az adatok az adatvédelmi szabályok betartásával a támogatási eljárás során felhasználhatók,
- a kérelmező nyilatkozatát arról, hogy együttműködési megállapodást a szolgálattal megkötötte,
- a kérelmező nyilatkozatát arról, hogy a támogatás megállapításához szükséges támogatási megállapodást megkötöti.
- az adósságcsökkentési támogatásról szóló határozathoz csatolni kell a támogatási megállapodást.

### **Rendszeres szociális segélyezettek együttműködési programja**

A 1993. évi III. törvény, amelyben a szociális tárgyú törvények módosultak, átalakította az aktív korúak ellátási rendszerét. Bevezette a foglalkoztatást helyettesítő támogatást arra az időtartamra, amíg az önkormányzat nem tud biztosítani közfoglalkoztatást. Ebben az ellátási formában az ügyfeleknek a Munkaügyi kirendeltséggel van együttműködési kötelezettségük, a családsegítő szolgálattal ez kötelező formában 2009. január 1-től már megszűnt. Önkéntes formában -a családgondozás keretein belül- a továbbiakban is támogatjuk a fent nevezett klienskört.

A kötelezettek köre változott, eszerint a rendszeres szociális segélyezettek az 55. évet betöltött személyek, akiknek továbbra is az együttműködésre kijelölt szervvel (családsegítő szolgálattal) kell kapcsolatot tartaniuk.

A beilleszkedési program során az ellátotti kör korosztályi szűkülése miatt, hangsúlyosabbá válik az egyén szociális helyzete, mentális állapota, kapcsolati készsége.

A program céljaként a következők fogalmazódnak meg:

- meglévő készségek-erősítése,
- a hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése,
- a tartós munkanélküliség okozta pszichés traumák mérséklése,
- a megváltozott helyzethez való alkalmazkodás segítése,

- ösztönzés az álláskeresésre,
- társadalmi integráció erősítése

Elsődleges célként a bizalom kiépítése a feladat, hosszas és rendszeres beszélgetések során érhető el, hogy az ügyfél őszinte legyen és minden- a problémát érintő - változásról beszámoljon. Így sikerülhet csak valóban egyénre szabott tervet készíteni.

- Tényezők, amelyeket figyelembe kell venni a program kidolgozásánál: 55 év feletti életkor, alacsony iskolai végzettség,
- nem "piackonform" iskolai végzettség,
- csökkent munkaképesség,
- családi kapcsolatok,
- alacsony jövedelem,
- akhatási problémák,
- pszichés állapot,
- származási diszkrimináció,
- érdeklődési kör.

A beilleszkedést segítő program menete:

A helyi rendeletben foglaltak szerint, az aktív korú rendszeres szociális segélyezett személy a határozat kézhez vételétől számított 15 napon belül jelentkezik szolgálatunknál, ahol - annak részleteit megbeszélve- együttműködési megállapodást köt. A családgondozóval időpontot egyeztet (havi rendszerességgel), majd kidolgozásra kerül a személyre szabott beilleszkedést elősegítő program. A programban az ügyfél és a családgondozó közösen célokat, feladatokat fogalmaznak meg, melyek a problémamegoldásra irányulnak. Ezzel egy időben az ügyfél bekerül a nyilvántartásunkba. Együttműködés hiánya esetén jelezzük az Önkormányzat felé a megállapodás megszegését. A kölcsönös tájékoztatás érdekében rendszeresen kapcsolatban vagyunk a Munkaügyi Kirendeltséggel és a Polgármesteri Hivatallal.

A találkozások során alkalmazott módszerek, feladatok:

- egyéni tanácsadás (jogi, munkaügyi, pszichológiai stb.),
- felkészítés a munkavégzésre (bemutatkozás, öltözködés stb.),
- önéletrajzírás,
- segítő beszélgetés az önbizalom erősítésére,
- ügyintézés segítése,
- információnyújtás az ellátásokról,
- mentális gondozás, életvitelt, életmódot formáló egyéni foglalkozás,
- alkalmi munkavállalás elősegítése.
- a társadalmi integrációt elősegítő kapcsolatépítő csoportmunka módszere.

Az együttműködés kötelező jellege miatt a feladatellátás más típusú családgondozást igényel, mint az önkéntes forma. A speciális területen is törekedni kell a család egészére kiterjedő támogatásra. A segélyezett helyzete összetett problémákat hoz magával, mivel a munkanélküliség miatt anyagi nehézségek, családi konfliktusok, pszichés gondok, lakhatási problémák adódhatnak, így ezeket komplexen kell figyelembe venni.

A peremhelyzetbe került emberek számára folyamatosan biztosítjuk a csoportfoglalkozások lehetőségét. Pszichológus vezetésével önismeretet erősítő tréninggel nyújtunk segítséget a reintegrációban.

### **Természetbeni juttatások, adományok**

Intézményünk által biztosított természetbeni juttatások, általunk feladott hirdetések, felhívások alapján történő egyéni felajánlásokból tevődnek össze (bútorok, háztartási-műszaki eszközök, babakocsi, stb.). Ezekben közvetítő szerepet vállalnak családgondozóink. Élelmiszerek vonatkozásában, évente több alkalommal gyűjtési akciót szervezünk, októberben a Szegénység Elleni Küzdelem világnapja alkalmából a város nagyobb üzleteiben, novemberben az Élmiszerbank szervezése keretében a Tesco előtt, melyből krízis élelmiszercsomagot biztosítunk a rászoruló családok részére. Ugyanezen alkalommal és Karácsony közeledtével gulyást osztunk. Gyermeknapot megelőzően a város boltjainak segítségét, támogatását kérjük, programunk megvalósítása érdekében, azzal a céllal, hogy minden résztvevő jutalomban, ajándékban részesülhessen. A nyári szociális gyermekétkeztetés szervezése, valamint télen faosztás szervezése, lebonyolítása évek óta visszatérő feladata szolgálatunknak.

### **A családsegítő és a gyermekjóléti csoport közösen szervezi a következő programokat:**

#### **Tanítási időszakban rendszeres programjaink (kéthetente, havonta)**

- kreatív-klub
- táncház,
- sport rendezvények, kirándulások, játszótéri programok,
- a gyermekek igényei szerint egyéb klubfoglalkozások,
- tematikus foglalkozások,
- családi napok,
- tanoda

#### **Szünidei időszakos programjaink**

- nyári-tábor 1-1 hét,
- folyamatosan (havonta): - kreatív-kézműves foglalkozás
- sport-délutánok, játszótéri programok
- korrepetálás, pótvizsgára felkészítés
- tematikus foglalkozások

#### **Évente megrendezésre kerülő események, versenyek**

- Települések közötti sportverseny,
- Gyermeknap rendezvény: egész napos vetélkedők,
- Anti drog diszkó,
- Ünnepváró játszóházak (pl.: Húsvét, Anyák napja, Pünkösd, Mikulás, Karácsony),
- Szegénység Elleni Küzdelem Világnapja, tartós élelemgyűjtés
- Mikulás – ajándékosztás,

- Mindenki Karácsonya, gulyásleves osztás,

#### **Egyéb:**

- Egészségnevelő, egészségfejlesztő foglalkozások
- Kapaszkodó klub: fogyatékos gyermekeket nevelő szülők részére (hetente kedden délelőtt)
- Magatartás problémás gyermekek klubja (kéthetente péntek du),
- Ifjúsági klub foglalkozások
- Adósságkezelési csoportfoglalkozások

Programjaink általában elsősorban általános iskoláskorú gyermekekre, illetve fiatal felnőttekre, speciális szükségletű ellátottak szüleire irányulnak. Célcsoportjaink előre meghatározottak, beosztásszerűen, minimum két - három héttel előtte történik a programokra való készülés a felelős családgondozó által (szóróanyagokkal, személyes kapcsolatfelvétellel, szabadidős programterv tükrében, anyagköltség és eszközigeny mellérendelésével), résztvevő családgondozók segítségnyújtásával kerülnek lebonyolításra. Prevenációs programjaink köre a fentieknél bővebbek (gazdálkodj okosan, óvodai fejlesztés, tréningek, stb.), melyek megvalósítása pályázati források függvényében történnek.

### **III.6. Speciális szolgáltatások**

A szakmai jogszabályban meghatározott formában **kapcsolattartási ügyeletet** nem lát el az intézmény, ugyanakkor bírósági határozatnak eleget téve, helyszínt és felügyeletet biztosít a családi kapcsolatok ápolása érdekében.

A családsegítő szolgálat a gyermekjóléti szolgálat együttműködve speciális szolgáltatásként kvázi **készenléti szolgálatot** biztosít a városban élő családok, szociális szakemberek számára. A szolgáltatás lényege, hogy a krízishelyzetben azonnali segítséget, valamint tanácsot kaphatnak a nyitvatartási időn túl is. A szolgálat munkatársai hétfőtől csütörtökig 16-18 óra között napi váltásban biztosítják az ügyeletet, a fogadott ügyfelekről, valamint a telefonhívásokról hivatalos nyilvántartást vezetnek.

#### **III.6. 1. Közösségi szociális munka**

Alkalmazásának a súlyosan hátrányos helyzetben lévő lakossági csoportoknál van nagy jelentősége, ahol az élet tere önmagában is problémaként jelenik meg. A külterületeken életvitelszerűen élők túlnyomó többsége nem csak anyagi értelemben szegény, hanem a szimbolikus javakhoz való hozzájutásuk is akadályokba ütközik. A megfelelő minta hiányában többnyire nem is motiváltak erre, így „kiilleszkedésük” önerőből szinte elképzelhetetlen. A közösség erejére támaszkodva segít a szolgáltatás abban, hogy a kint élők felismerjék erejüket, kezükbe vegyék sorsuk irányítását. Az empowerment folyamatába történő szakszerű beavatkozás, külön részletezett szakmai program alapján történik.

#### **III.6. 2. Tanácsadói rendszer és tevékenység**

Az intézmény alkalmazásában két olyan szakember áll, akik elsődlegesen tanácsadási feladatokat látnak el, a pszichológus és a jogász. Mindkét szakember valamennyi szakfeladat vonatkozásában támogatja az ügyfeleinket.

Szakmai tevékenységük kettős: egyrészt ellátják azokat a feladatokat, melyeket jogszabály a feladatkörükbe utal, másrészt felvállalnak és biztosítanak olyan szolgáltatásokat, melyek hiányként jelentkeznek a városban a gyermekvédelem terén. Mindkét szakember egyéni fogadó rendszert dolgozott ki, mely igazodik a kliensek és az intézmény igényeihez.

## **Pszichológiai tanácsadás**

### **Egyéni foglalkozások**

Az érzelmi és magatartási problémák, iskolai mulasztások, bizonyos esetekben családi krízisek (pl. a szülők válása, illetve az ennek kapcsán fellépő érzelmi nehézségek), az életkörülmények megváltozása teheti indokolttá a beavatkozást. A jelentkezés lehet önkéntes, de irányított, sőt kötelezés alapján is történik. A terápiás cél a legtöbb esetben a szorongás oldása, az érzelmi és magatartási problémák enyhítése, továbbá az iskolai teljesítmény növelése és a hiányzások számának csökkentése.

### **Pár/családpeszichológiai konzultáció/terápia**

A család közösen tartja fenn a tünetet és gyakran a gyermek a tünezhordozó a családban. A család ilyenkor nem tudja adekvátan kezelni a problémáit. Előfordul, hogy nem tud alkalmazkodni az életciklusváltáshoz, a családi hierarchia rosszul működik, nem a normál rendszereknek megfelelően tagolódik. A tünetek kommunikációs akciók, rejtett üzenetek, amikor valaki változást akar, de azt nem tudja elérni. Terápiás cél a fennálló problémák megoldása és ezzel egyidejűleg a tünetek megszűnése. A szakember a szociális munkás kollégával együttesen (koo - vezetéssel) dolgozik a probléma megoldásáért, és rendszerszemléletet igyekszik közvetíteni a folyamatorientált családpeszichológiai üléseken.

### **Csoportok**

A csoport biztonságos és támogató környezetet biztosít tagjainak ahhoz, hogy interperszonális viselkedési repertoárjuk fejlesztésével és szociális készségeik tökéletesítésével kísérletezzenek. A szakemberek értelmezései segíthetnek megérteni a tagok gyermekkori élményeinek kihatását személyiségükre, valamint megtanulhatják öntudatlanul is kivédeni az ismétlődő értéktelen múltbeli mintákat a mai kapcsolataikban. A csoporttevékenység magába foglalhat bármilyen segítő folyamatot, amely csoportban zajlik, beleértve a támogató csoportokat, készségfejlesztő csoportokat (mint pl. a dühkezelés, másokkal törődés, relaxációs gyakorlatok vagy szociális készségek fejlesztése) valamint a pszicho- nevelési csoportokat.

### **Jogi segítségnyújtás**

A szakember segítséget nyújt a kollégáknak a családjogi, vagyoni jogi és bankjogi kérdésekben. A klienseknek lehetőségük van arra, hogy jogi tanácsok mellett, az egyes eljárások kezdő iratainak megszerkesztésében segítséget kapjanak (pl. érdemi ellenkérelmek, bizonyítási indítványok, fellebbezések).

## **III.7. Az esetkezelés során alkalmazott módszerek:**

### **III.7.1. Tanácsadás**

A családsegítő szolgálat munkatársai szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújtanak az ellátási területükön lakó valamennyi a rászorulóknak.

Főállású pszichológus nyújt segítséget pszichés, mentális problémák kezelésében ingyenes jogi tanácsadást külső szakember bevonásával biztosítja az intézmény.

### **III.7.2. Segítő beszélgetés**

A segítő beszélgetés során a segítő a kliens által hozott dolgokat összerakja, átláthatóvá teszi. Megérthetőséget teremt, ugyanakkor nem tesz bele mást. Ennek ellenére a beszélgetést a segítő vezeti, ő kontrollálja. Ahhoz, hogy ezeket meg tudja valósítani, figyelembe kell vennie azokat az alapváltozókat is, amelyeket a szociális szakemberek ismernek és használnak: empátia, tolerancia, kongruencia.

### **III.7.3. Segítő kapcsolat**

Szabályozott viszonyrendszer egy professzionális segítő és egy segítséget, humán szolgáltatást igénylő személy között, melyben a beavatkozás speciális, célzott kommunikáció eszközeivel a szolgáltatást igénylő személy érdekében és beleegyezésével történik, egy közösen meghatározott cél érdekében. A segítő kapcsolat minden formájában az egyik személy meghallgatja és segíti a másikat, akit valami sajátos kérdés foglalkoztat, amivel kapcsolatban, szüksége van egy másik ember idejére, figyelmére és szolgálatára.

## **IV. Az ellátás igénybevételének módja**

A családsegítő és a szolgáltatást igénybevevő első találkozása történhet levélben, telefonon, e-mailben, de legtöbbször személyes találkozás során bármelyik fél által kezdeményezett módon.

A kapcsolatfelvétel történhet önkéntesen a felhasználó kérésére, jelzés (veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer) alapján valamint kötelező együttműködés keretében (rendszeres szociális segélyben részesülő személyek beilleszkedési programja keretében, adósságkezelési szolgáltatás igénybevétele).

A kapcsolatfelvétel módja történhet családlátogatással a család otthonában (jelzés alapján). A családlátogatásra készülni kell: előre eltervezett célok megfogalmazásával, feladatokkal, információkkal.

A kapcsolatfelvétel történhet a szolgáltató intézményben, megfelelő helyiség és légkör megteremtésével. A kapcsolat fenntartása a szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő által közösen megfogalmazott cél(ok) elérését szolgáló rendszeres, közvetlen kommunikáció lehetőségét biztosító folyamat.

Az igénybevevő a szolgálatnál történő megjelenést követően a lehető legrövidebb időn belül találkozik az ügyében eljáró családsegítő munkatárssal. A szolgáltatás ideje alatt etikus, empatikus, toleráns bánásmódban részesül. Kulcskompetenciák: empátia, figyelmesség, rugalmasság, szakmai és etikai szabályok betartása.

## **V. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

A családgondozás során a kapcsolattartás történhet az intézményben, ill. a család otthonában.

Az ellátást igénylő felkeresheti intézményünket az ügyfélfogadási időben.

A Családsegítő Szolgálat szolgáltatásai önkéntesen vehetők igénybe, illetve a hatóság kötelező jelleggel elrendeli a családgondozást.

Az igénybe vett ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó gondoskodik a jogszabályban meghatározott tájékoztatásról, melyről az igénybe vevő írásban nyilatkozik. Hatósági beavatkozás esetén a jogszabály kötelező együttműködést ír elő.

A családsegítő szolgáltatás települések közötti megállapodás keretein belül biztosított, ezért a szolgálat és a települési önkormányzatok folyamatosan tájékoztatják a lakosságot, a családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembereknek az adott településen való elérhetőségéről, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő és jelzőrendszer bármely tagja. Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján is intézkedünk, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés.

A szolgáltatások igénybevételének lehetőségét az intézmény nyitvatartási rendje határozza meg.

**Az intézmény nyitvatartási ideje a székhelyen:**

Hétfő	07. <sup>00</sup> – 18 <sup>00</sup> óra
Kedd	07. <sup>00</sup> – 18 <sup>00</sup> óra
Szerda	07. <sup>00</sup> – 18 <sup>00</sup> óra
Csütörtök	07. <sup>00</sup> – 18 <sup>00</sup> óra
Péntek	07. <sup>00</sup> – 15 <sup>00</sup> óra

**Ügyfélfogadási idő a székhelyen:**

Hétfő	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Kedd	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Szerda	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Csütörtök	
Péntek	8 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup>

**Ügyfélfogadás Oroszlányon a Csillag Szolgáltató Pontban:**

Hétfő	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Kedd	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Szerda	8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Csütörtök	- -
Péntek	8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup>

**Ügyfélfogadás vidéken:**

Község	Helyszín, elérhetőség	Időpont
Bokod	Polgármesteri Hivatal kisterme /34/ 490-151	páros héten kedd 8 <sup>00</sup> -11 <sup>00</sup>
		páratlan héten kedd 12 <sup>00</sup> -14 <sup>30</sup>
Dad	IKSZT Községi Ház /34/ 490-096	kedd 8 <sup>00</sup> - 9 <sup>30</sup> 13 <sup>00</sup> -14 <sup>30</sup>
		kedd 11 <sup>00</sup> -13 <sup>00</sup>
Kecskéd	Napköziotthonos Óvoda /34/ 378-161	

A települések ügyfélfogadási időben biztosítják a munkavégzéséhez szükséges tárgyi feltételeket, illetve egyéb eszközöket (pl.: telefon, fax, számítógép, fénymásoló). A hét egyéb napjain a családgondozók az oroszlányi Központ és a Nyíres dűlőben található Csillag Szolgáltató Pont által biztosított infrastruktúrát veszik igénybe.

A pszichológiai tanácsadás előre egyeztetett időpontban lehetséges, intézményi pszichológusunkat az ügyfelek problémáikkal az intézményben kereshetik fel, azonban lehetőséget biztosítunk a településeken történő konzultációkra, tréningekre is.

A jogász előre egyeztetett időpontban áll a kliensek rendelkezésére jogi tanácsadás céljából. Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás ügyfélfogadási időben a Szolgálat épületében, valamint a Csillag Szolgáltató Pont és az ellátott települések fogadóhelyiségeiben személyesen, illetve telefonon történhet. Lehetőség van előre egyeztetett időpont alapján is a személyes találkozásra. A megkeresés emellett történhet írásban is. Az intézményen kívüli találkozások formái a családlátogatás, más intézményben történő találkozás, környezettanulmány végzése, valamint szükség esetén az ügyfél kísérése ügyei intézésekor.

#### **Ügyeleti és helyettesítési rendszer**

Az ügyeleti rendszerünk az ügyfélfogadási rendhez igazodik. A hét minden napján délután 16 órától 18 óráig, kedden 8 órától 18 óráig, pénteken 12 órától 14 óráig biztosított.

A helyettesítési rendszer: a vidéki településeken a családsegítő szolgálat családgondozói szükség esetén a kijutási rendszerhez kapcsolódóan (Dad-Kömlőd, Bokod-Kecskéd) helyettesítik egymást. Egyéb esetekben a munkaköri leírásukban megfogalmazottak szerint, a részlegvezető által történt kijelölésével.

#### **A családgondozó és a kliens közötti kapcsolattartás módja**

A Családsegítő Szolgálat látókörébe bekerülő egyénnel, családokkal való kapcsolattartás a családgondozás során folyamatos.

- Elsősorban a személyes kontaktusra helyezve a hangsúlyt a területi munka nagy jelentőséget kap a családgondozásban. A családlátogatás alkalmával a családgondozó teljesebb képet kap az adott család életviteléről, családszerkezetéről, a családtagok egymáshoz való viszonyáról, stb., amely jelentős mértékben hozzájárul a helyzet hiteles értékeléséhez, és a hatékonyabb munkavégzéshez.
- Ezen túl a ügyfélfogadási időben, krízis helyzet esetén ügyeleti időben az intézményben, szükség szerint telefonon és levélben is tartjuk a kapcsolatot a kliensekkel.

### **VI. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

#### **VI.1. Az ellátottak jogainak védelme:**

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára, tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni

szükségei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

- Az intézmény az általa biztosított szolgáltatás során figyelmet fordít az ellátottak alkotmányos jogainak maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogokra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletére vonatkozó titokvédelem. Az intézménnyel kapcsolatba kerülő állampolgár család közösség tudta és beleegyezése nélkül semmilyen adat nem szolgáltható ki.
- A szociális szakember felelőssége az ellátást igénylővel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.
- A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni. Különösen: Az akadálymentes környezet biztosítására. Az információhoz, az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására. Az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos öntései tiszteletben tartására. Társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

Az ellátást igénylőnek joga van, az ellátásával kapcsolatban panaszt tenni:

- az intézmény vezetőjénél,
- az intézmény fenntartójánál.

A kliens a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban bármely kérdésben jogosult panasszal élni. A panasz kivizsgálására az intézményvezető jogosult, melyet a bejelentést követő 15 napon belül meg kell tenni és erről a panasztevőt írásban értesíteni kell. Nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat a panasztevő, ha a kivizsgálás eredményével elégedetlen vagy az intézményvezető a határidőn belül nem intézkedett.

Panasz tehető az ellátott jogi képviselőnél, akinek az elérhetősége az információs táblán kifüggesztésre került. A panaszjog gyakorlásának menetéről a kliens a tájékoztatást megkapja, ennek megtörténtét aláírásával igazolja.

### **Az ellátott jogi képviselő:**

Komárom – Esztergom megye ellátott jogi képviselőjének elérhetősége (fogadóóráinak helyszíne és időpontja) az információs táblán a várakozó helységben megtekinthető.

Az ellátott jogi képviselő, segítséget nyújt az ellátást igénybe vevő jogainak gyakorlásában. Jogosult az intézmény működési területére belépni, vonatkozó iratokba betekinteni,

szolgáltatást végző dolgozókhoz kérdést intézni, szükség esetén eljárást kezdeményezni az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál.

### **A szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályok**

Az alapellátás által nyújtott segítséget a kliens önkéntesen veszi igénybe, adatainak kezelése a hatályos jogszabályok, illetve az adatvédelmi szabályzat szerint történik. Az ellátást igénybevevő adataiba csak maga az érintett, illetve törvényes képviselője tekinthet be.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény **értelmező rendelkezései alapján:**

**Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

**Különleges adat:**

- a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
- az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;

A családgondozó egy eljárás során mind a személyes adatokkal, mind a különleges személyes adatokkal kapcsolatba kerül, azokat kezeli, illetve bizonyos esetekben a gyámhatóságnak, nyomozó hatóságnak, bíróságnak, önkormányzati képviselő-testületnek továbbítja, vagy köteles továbbítani. A szakember az "Esetnapló a családsegítéshez" elnevezésű egységes nyilvántartási rendszer adatlapjának kitöltésével, a Forgalmi napló vezetésével adatkezelési, jelzőrendszeri tagságánál fogva adattovábbító tevékenységet is végez.

**Adatkezelés** a személyes adatokkal végzett bármilyen művelet, így például adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, tárolása és az adatvédelmi törvényben meghatározott egyéb művelet.

A szociális munka etikai kódexe megkívánja a szociális munkástól a titoktartást és az információk felelős kezelését. A titoktartás minden információra, esettanulmányra, esetismertetésre, feljegyzésre vagy publikációra vonatkozik. Az adatokhoz sok esetben csak hosszan tartó munka során a klienssel kialakított bizalmi viszony keretében jut hozzá. Amennyiben a szociális munkás titoktartási kötelezettségét megszegi, egyrészt megsérti a szociális munka szabályait, másrészt hosszan tartó munkája mehet kárba, ha emiatt a kliens bizalmát elveszíti. Ugyanakkor az etikai kódex szerint a kliens érdekei megkívánják mindazok együttműködését, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben. A félreértések elkerülése érdekében jó tudni és fontos figyelembe venni az együttműködésben, jelzőrendszeri munkában részt vevő intézményekre, szervekre irányuló titoktartási

szabályozásokat:

A szociális munkás segítő szakember, tehát nem hatóság, így a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. tv. (KET) vonatkozó paragrafusai nem alkalmazhatóak.

### **VI.3. A szociális szolgáltatást végzők jogai:**

- Az intézményben foglalkoztatottak, és munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A családsegítő szolgálat szakemberei közfeladatot ellátó személynek minősülnek.
- A szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit a munkaköri leírás tartalmazza. Jogsérelem esetén panasszal az intézmény fenntartójához, valamint a területileg illetékes Komárom – Esztergom Megyei Munkaügyi Bírósághoz lehet fordulni.
- A Családsegítő Szolgálat munkatársai az intézménnyel közalkalmazotti jogviszonyban állnak. A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, valamint a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény garantálja az intézményünkkel munkajogi viszonyban álló dolgozók jogait.

### **VI.4. Alapvető értékek:**

- a marginalizált, a társadalmilag kirekesztett, sérült és veszélyeztetett emberek, csoportok társadalmi integrációjának elősegítése, együttműködés az egyének, családok, csoportok, szervezetek és közösségek saját jólétének, egészségének és probléma kezelő-megoldó képességének javítása érdekében;
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket olyan politika formálásában és célzott megvalósításában, amelyek megfelelnek a szakma etika elveinek;
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket az olyan politikai, és strukturális, társadalmi és környezeti feltételek megváltoztatásában, amelyek az embereket marginalizált, kisémmizett, sebezhető helyzetben tartják, valamint sértik a különféle etnikai csoportok társadalmi kohézióját és stabilitását, az emberek/családok, csoportok és közösségek támogatása saját érdekeik képviseletére, a rájuk vonatkozó helyi, nemzeti, regionális és/vagy nemzetközi ügyeik intézésében;
- elősegíti a társadalom- és szociálpolitikai változásokat kezdeményező akciókat;
- erősíti olyan stabil, harmonikus és egymást kölcsönösen elfogadó társadalom kialakítását, melyben nem sérülnek az emberi jogok;
- elősegíti a különböző etnikai csoportok és a különböző társadalmak között a hagyományok, kultúrák, ideológiák, meggyőzések és vallások tiszteletét, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba az alapvető emberi jogokkal.

A fenti szándékok érdekében célirányosan megtervezi, megszervezi, adminisztrálja és megvalósítja a programokat, szolgáltatásokat.

A családgondozó kliensekkel való szakmai kapcsolata az egyéni értékek figyelembe vételére, és az emberi méltóságra épít. Ez segíti elő a kölcsönös bizalmon, a megbecsülésen, és a konfliktusok felelős kezelésén alapuló kölcsönös megegyezést. A családgondozók tisztelik azt az emberi jogot, hogy az ügyfél maga dönthesse el a szolgáltatáshoz való viszonyát, és a segítő folyamatban való részvételének formáját. A családgondozók felelősek saját etikai viselkedésükért, gyakorlati tevékenységük minőségéért, és folyamatosan gyarapítják ismereteiket, jártasságukat a szakmában.

#### **VI.5. A szolgáltatás alapelve**

A szolgáltatást olyan módon szükséges végezni, hogy figyelemmel legyen az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az emberi méltósághoz, az önrendelkezéshez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

#### **VI.6. A szolgáltatás közzétételének módja, formái:**

- Szórólapok
- Helyi televízió, sajtó közreműködése
- Érdekképviseleti szervek és civil szervezetek tájékoztatása
- Házi orvosok tájékoztatása
- egészségügyi- szociális oktatási-művelődési intézmények értesítése
- Polgármesteri hivatal hirdetőtábláján való közzététel
- Különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás

### **VII. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban**

#### **VII.1 Személyi ellátottság**

A részletes személyi ellátottságot, illetve a szakképzettség szerinti megoszlást a 2. sz. melléklet tartalmazza. A feladatok pontos meghatározása munkaköri leírásokban pontosan rögzített.

#### **VII.2 Az intézmény struktúrája, szervezeti felépítése:**

A Szociális Szolgálat integrált intézmény, mely egy szervezetbe foglalja a városban működő személyes gondoskodást nyújtó szociális alapellátás és szakellátás, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi alapellátás valamennyi formáját.

Az intézmény e szervezeti formában 1993. január 1-től működik. Megalakulása óta szakmai vonatkozású változást az új feladatok belépése jelentett, úgymint: a gyermekjóléti feladatok, a hajléktalan ellátás, a családok átmeneti otthona, adósságkezelés, beilleszkedést segítő programok biztosítása, illetve a bölcsődei ellátással történő összevonás. 1998. július 1-től az intézmény önállóan gazdálkodó költségvetési szervként működik.

A szolgálat tevékenységét két fő feladat mentén végzi, a többször módosított a szociális igazgatásról és a szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a gyermekek

védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, illetve a végrehajtásukra kiadott kormány és miniszteri rendeletek alapján.

A Családsegítő Szolgálat az intézmény önálló szervezeti részlegeként biztosítja a családsegítés szolgáltatásait. Feladatellátása szorosan kapcsolódik a gyermekjóléti szolgálat és a családok átmeneti otthona tevékenységéhez. Ez a szervezet az ellátottak szükségleteihez igazodó, rugalmasan alkalmazkodó több szintű, komplexebb ellátást tud biztosítani, egyben segíti a szolgáltatásközi munkavégzést, illetve a szakmai egységek közötti együttműködést, az átlátható napi munkaszervezést és a szolgálatnál dolgozó munkatársak közötti munkamegosztást, a helyettesítés rendszerét, melyek a munkaköri leírásban kerültek rögzítésre.

A Családsegítő Szolgálat szakmai önállóságát megtartva, szerves integrációban működik a szociális szolgáltatást végző intézményhálózattal szervezeti, szakmai és gazdálkodási téren egyaránt. A feladat-ellátási megállapodást kötött települések közigazgatási területén végzett családsegítő, gyermekjóléti, beilleszkedést segítő feladatok feladatokon túl, Oroszlány városban adósságkezelési tanácsadás, és információs szolgáltatás is a feladatkörébe tartozik.

### **VIII. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása**

Az intézmény a városközponttól mintegy 500 m-re található. Az épület rendezett környezetben helyezkedik el, erre a funkcióra 1998-ban került átalakításra. A Szociális Szolgálat központi épületében a három dolgozósobán kívül rendelkezésünkre álló helyiségekben az esetkezelések nyugodt körülmények között folyhatnak. A településeken végzett munka során a családgondozók számára kijelölt helyiségben történik az ügyfelek fogadása, az esetek kezelése.

Szabadidős tevékenységekre, klubfoglalkozások tartására a székhelyen három helyiségben van lehetőség. Tv, rádió, magnó, cd lejátszó, játékok, sporteszközök, könyvek és folyóiratok segítik a közösségi, valamint a szakmai munkát.

A csoport mindhárom irodai szobája rendelkezik telefonvonallal. A családgondozók munkavégzéséhez irodánként 2 számítógép is rendelkezésre áll. Pályázati forrásból a Gyermekjóléti Szolgálattal közösen 3 laptopot használhatnak a szakemberek.

Az intézménnyel közös használatban van fax, fénymásoló. Emellett minden számítógépen internet hozzáférés biztosított. A munkatársak komfort érzetének biztosítására étkező, öltöző és zuhanyzó is rendelkezésre áll.

A vidéki településeken a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat családgondozói együttesen végzik munkájukat. A feladatellátásukhoz a szükséges feltételek a munkatársak rendelkezésére állnak.

Az intézmény székhelyén szakkönyvtár segíti a családgondozókat. A jogszabályokat papíralapon és interneten keresztül is elérik a munkavégzéshez szükséges megfelelő jogalkalmazás érdekében. A Csillag Szolgáltató Pontban könyvek kölcsönzésére is van lehetőség.

A Nyíres dűlő elején található családi házban került kialakításra a Csillag Szolgáltató Pont. A kétszintes épületben konyha, fürdőszoba, előtér, fűtést szolgáló helyiség és szintenként két „szoba” található. Az alsó szinten családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás nyújtására van lehetőség, de az emeleti helyiségeket is igénybe lehet venni segítő beszélgetésre,

csoportfoglalkozásra, egyéb más programokra. A szolgáltatás mosási, tisztálkodási, szükség esetén főzési funkcióval bővített. Az udvar növénytermesztésre, szabadidő hasznos eltöltésére egyaránt alkalmas, igénybe vett. A Szolgáltató Pontban internet elérhetősége biztosított, mobiltelefon a munkatársak rendelkezésére áll. Játékok, szórakoztató elektronikai, sport eszközök itt is megtalálhatók.

Korábbi pályázaton nyert gépkocsi segítségével a távolabbi külterületek, községek megközelítésére van lehetőség. A közelebbi címekre való kijárás kerékpár használatával oldható meg.

## **IX. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása**

### **IX.1. Humán erőforrással kapcsolatos fejlesztési tervek**

A családsegítő szolgálatban dolgozó 7 munkatárs közül mindenki az 1/2000. (1. 7.) SzCsM rendelet 2. sz. mellékletében meghatározott szakképezettséggel rendelkezik. Egy fő szociális menedzser másoddiploma megszerzése érdekében folytat tanulmányokat. A vezető szakvizsgával rendelkezik.

### **IX.2. Segítők segítése**

#### **Team:**

A Családsegítő Szolgálat a Gyermekjóléti Szolgálat és a Családok Átmeneti Otthona dolgozói havonta, a gyermekjóléti egységet érintően kéthetenkénti rendszerességgel munkaértekezletet tartanak. Célja az elmúlt két hétben végzett tevékenységek, események, információk, szakmai munka történéseinek átbeszélése, egymással való megosztása, következtetések levonása, illetve a következő két hétre való tervszerű felkészülés a megvalósítandó feladatok felvállalásával.

#### **Esetmegbeszélés:**

Kétheti rendszerességgel, illetve a családgondozó jelzése alapján az esetkezelés folyamata során szükség szerint történik, mely azt a célt szolgálja, hogy a segítő tevékenység során az esetkezeléssel kapcsolatos problémák teamben kerüljenek megbeszélésre, illetve, hogy a team segítséget adjon az esethez személyes érzelmeinek megértéséhez, illetve az adott probléma kreatív megoldásához. Ezen alkalmakkor fontos, hogy a segítő és a kliense közötti munkakapcsolatból eredő személyes problémák, esetleges érzelmi - indulati tényezők megbeszélésre kerüljenek, a segítő kiadhassa magából a frusztráltságát, illetve, hogy jellegéből adódóan ugyanazon problémát más-más megközelítésből is értékelhesse, melynek során a jövőre nézve, a hasonló probléma megoldásának eléréséhez, új ötletekkel gazdagodhat.

#### **Szupervízió**

Szupervízió igénybevételére pályázati forrásból van lehetőség. Ezen felül pszichológus által biztosított az önismereti tréning igénybevétele, amely nem kötelező jellegű. Ez hozzájárul a segítő munka minőségének megőrzéséhez, illetve a segítő kiégésének megakadályozásához. Évente alkalom nyílik szakmai kirándulásra, intézményközi tapasztalatcserére, konferenciákon való részvételre, melyek fontos támaszt jelentenek a szakmai munka során.

## **Továbbképzés**

Külön továbbképzési terv alapján történik, kiemelten kezelve, hogy a továbbképzési időszakban az előírt kreditpontokat a munkatársak megszerezzék. Az intézmény által akkreditáltatott továbbképzések lehetőségét minden munkatárs igénybe veszi. Pályázataiban tréningeket tervez és valósít meg. Más pályázatok lehetőségeit is kihasználják a munkatársak szakmai ismeretük bővítésére, személyiségük fejlődésére.

## **X. Elektronikus felületen működő országos nyilvántartási rendszer**

### **A nyilvántartás célja**

Az Szt., valamint a Gyvt. értelmében a szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése és a párhuzamos ellátások kiszűrése érdekében olyan nyilvántartási rendszer működtetése, amely tartalmazza az adott napon, adott szolgáltatást igénybevevő legfontosabb adatait, valamint a gyermek, ellátott által igénybe vett szolgáltatásokat, ellátásokat is. A rendszer tartalmazza továbbá az igénybevevők Társadalombiztosítási Azonosító Jelét is, ami lehetővé teszi az egyes szolgáltatások, ellátások igénybevevőinek elkülönítését és a szolgáltatások, ellátások igénybevevőkhöz való hozzárendelését.

### **A nyilvántartás működése**

A rendszer működtetője a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal. A központi elektronikus nyilvántartási rendszer a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások igénybevevőiről napi szinten vezetett nyilvántartás, melyhez az adatokat a fenntartók által megbízott – a fokozott adatvédelmi követelmények teljesítése érdekében – ügyfélkapu jogosultsággal rendelkező személyek szolgáltatják. Szolgálatunk minden munkatársa rendelkezik ilyen jogosultsággal.

Az igénybevevői nyilvántartásban az adatszolgáltatásra jogosultak az igénybevevővel, illetve a szolgáltatással kapcsolatos főbb adatokat rögzítik. Ezt követően az igénybevevői nyilvántartás elektronikus adatlapján naponta nyilatkoznak arról, hogy a rögzített személy a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni.

**Önkormányzati Szociális Szolgálat  
2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI  
SZABÁLYZAT**

**Készült: Oroszlány, 2015. augusztus 31.  
Hatályba lépett:**

**Mátics Katalin  
intézményvezető**

Jelen Szervezeti és Működési Szabályzatot Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testület a  
..... Kt. sz. határozatával  
jóváhagyta.

**Lazók Zoltán  
polgármester**

## **I. Az intézmény általános jellemzői, adatai**

Oroszlány Város Önkormányzata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. NM rendelet alapján működteti az Önkormányzati Szociális Szolgálatot.

A szociális ellátásokról és szociális igazgatásról szóló törvény célja, hogy a szociális biztonság megteremtése és megőrzése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit.

A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló törvény célja, hogy megállapítsa azokat az alapvető szabályokat, amelyek szerint az állam, a helyi önkormányzatok és a gyermekek védelmét ellátó természetes és jogi személyek, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezetek meghatározott ellátásokkal és intézkedésekkel segítséget nyújtsanak a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, illetve gondoskodjanak a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséről és megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről.

Az Sztv.-nek megfelelően Oroszlány város az alábbi szociális szolgáltatásokat nyújtja:

- I. Természetben nyújtott szociális ellátás:
  - Települési támogatásként nyújtott adósságkezelési szolgáltatás
- II. Szociális szolgáltatások:
  - Alapszolgáltatások
    - Étkeztetés
    - Házi segítségnyújtás
    - Nappali ellátás
      - a) Idősek nappali ellátása
      - b) Nappali melegedő
    - Családsegítés
  - Intézményi/szakosított ellátási formák:
    - Időskorúak gondozóháza
    - Éjjeli menedékhely

A Gyvt.-nek megfelelően Oroszlány város az alábbi szociális Szolgáltatásokat nyújtja:

- Gyermekjóléti alapellátás:
  - Gyermekjóléti szolgáltatás
  - Bölcsőde
  - Családok átmeneti otthona/krisisellátás

Gyermekjóléti szolgáltatást, családsegítést, nappal melegedőt az önkormányzatok között kötött megállapodás alapján Dadon, Kömlődön, Kecskéden és Bokodon, házi segítségnyújtást Kömlődön és

Kecskéden, valamint szociális étkeztetést Kecskéden lát el a Szolgálat. Ezen települések a szolgáltatások költségeihez hozzájárulnak.

Az intézmény megnevezése:

***Önkormányzati Szociális Szolgálat***

Adószáma: 15388605-2-11  
Törzskönyvi azonosító szám: 388607

Az intézmény székhelye:

2840 Oroszlány, Fürst Sándor u. 20.

Tel: 06 34/560-070

Fax: 06 34/560-071

e-mail: [oszocszolg@oszocszolg.hu](mailto:oszocszolg@oszocszolg.hu)

Az Intézmény telephelyei:

2840 Oroszlány, Hunyadi János u. 7.

2840 Oroszlány, Mátyás király u. 7.

2840 Oroszlány, Óvoda köz 2.

Az intézmény alapító szerve:

Oroszlány Város Önkormányzata

Alapítás időpontja: 1998.07.01.

Alapító okirat száma: 16/1998. (III.31.) Kt. hat.

Hatályos alapító okirat száma: 14/1-24/2013.

Alapítói jogokkal felruházott irányító szerv:

Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testülete

Az intézmény fenntartó szerve

Oroszlány Város Önkormányzata

Az intézmény személyisége:

Költségvetési szerv

Az intézmény típusa:

Integrált közintézmény

Az intézmény közfeladata:

Szociálisan rászorultak részére személyes gondoskodás nyújtása, amely magába foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és a szakosított ellátásokat.

Alaptevékenysége:

A rászorultak részére szociális étkeztetés biztosítása, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása. A hajléktalan személyek számára nappali melegedő, éjjeli menedékhely biztosítása. Az egészséges 20

hétnél idősebb, a harmadik életévét be nem töltött gyermekek napközbeni elhelyezése, nevelése, gondozása. A Családok átmeneti otthonában elhelyezett ellátása, családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás.

#### Szakágazati besorolása:

879060 Egyéb bentlakásos ellátás

#### Gazdálkodás jogköre

Az intézményi vagyon tulajdonjoga Oroszlány Város Önkormányzatát illeti meg.

Gazdasági feladatait, valamint a költségvetés tervezésével és végrehajtásával kapcsolatos feladatokat az Oroszlányi Polgármesteri Hivatal látja el az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján. Az Önkormányzati Szociális Szolgálat az alapító okiratában meghatározott közfeladat ellátására létrehozott költségvetési szerv, amely a mindenkori költségvetési törvény, az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény, a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet, valamint a 4/2013. (I.11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről rendelkezései alapján látja el feladatát.

Az intézmény bankszámláját a Raiffeisen Bank Zrt-nél vezeti, bankszámla száma: 12028003-00254627-00100005. Az intézmény tevékenysége az ÁFA szempontjából tárgyi adómentes, kivéve az étkeztetést.

Az intézmény vállalkozási tevékenységet nem folytat.

#### Bélyegző használat

Az intézmény kör alakú fejbélyegzőt használ, amelyből összesen 2 db van az alábbiak szerint:

1. kör alakú bélyegző külső ívén az intézmény és a település (Oroszlány) neve szerepel, középen a magyar állami címerrel.
2. kör alakú bélyegző külső ívén az intézmény és a település (Oroszlány) neve szerepel, középen a magyar állami címerrel és 2-es számmal ellátva.
3. kör alakú bélyegző külső ívén az intézmény és a település (Oroszlány) neve szerepel, középen a magyar állami címerrel és 3-as számmal ellátva.

#### Az intézmény vezetőjének kinevezési rendje

Az intézményvezetőt Oroszlány Város Képviselő-testülete választja. Közalkalmazotti jogviszonyával kapcsolatosan a munkáltatói jogokat Oroszlány város polgármestere gyakorolja.

#### Az intézményben foglalkoztatottakra vonatkozó jogviszony

Az intézmény a Közalkalmazottak Jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, valamint a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény alapján foglalkoztat.

#### Az intézmény képviselte

A munkáltatói és fegyelmi jogkör gyakorlója az intézményvezető.

Az intézményvezető távollétében az intézményvezető által helyettesítéssel megbízott személy gyakorolja a fenti jogokat.

## **II. Kötelezettségvállalás, ellenjegyzés, érvényesítés, utalványozás**

### Adatszolgáltatás

Kiadmányozási jogkörrel rendelkezik az intézményvezető, távollétében a helyettesítésével megbízott személy.

### Kötelezettségvállalás

Kötelezettségvállalási jogkörrel rendelkeznek:

- intézményvezető
- az intézményvezető távollétében a helyettesítésére megbízott személy

### Ellenjegyzés

Az intézmény által vállalt kötelezettségek ellenjegyzése az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján történik.

### Utalványozás

Az utalványozó az intézményvezető. Az intézményvezető távollétében, illetve az intézményvezető számára az utalványozó az intézményvezető helyettesítésével megbízott személy.

### Érvényesítés

Az érvényesítés feladatát a 368/2011. (XII.31) Korm. rendelet szerinti szakképesítésű és beosztású személy végzi az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján.

### Szakmai teljesítés igazolása

Szakmai teljesítést igazolhat (saját szakmai területen)

- Az intézményvezető
- Az intézményvezető helyettesítésével megbízott személy
- A szakmai vezetők

Az érvényesítő szakmai igazolást nem végezhet.

### Aláírási jogok

Cégszerű aláírás esetén az (együttesen) aláíró felek: a mindenkor hatályos banki aláírási címpéldányok szerint. Kizárólag egy szakmai és egy pénzügyi aláírással lehet érvényes.

### Vagyonynyilatkozat-tételi kötelezettség

Az intézménynél a 2007. évi CLII. törvény rendelkezik egyes vagyonynyilatkozat-tételi kötelezettségéről. A törvény 3. § (1) bekezdésének c) pontja alapján (vagyonynyilatkozat-tételre kötelezett személy

- kötelezettségvállalással, utalványozással megbízott és felruházott személy, azaz az intézményvezető és az intézményvezető helyettesítésére kijelölt személy

- banki aláírással, ellenjegyzéssel, megbízott személy

A 2007. évi CLII. tv. 3. § (1) bekezdésének c) pontja az alábbiak szerint szól:

„3. § (1) Vagyonnyilatkozat tételére kötelezett az a közszolgálatban álló személy, aki - önállóan vagy testület tagjaként - javaslattételre, döntésre vagy ellenőrzésre jogosult...

c) feladatai ellátása során költségvetési vagy egyéb pénzeszközök felett, továbbá az állami vagy önkormányzati vagyonnal való gazdálkodás, valamint elkülönített állami pénzalapok, fejezeti kezelésű előirányzatok, önkormányzati pénzügyi támogatási pénzkeretek tekintetében”

#### Az önkormányzati szociális szolgálat iratkezelése

Az intézmény iratkezelési szabályzata a köziratokról, a közlevéltárakról és a magán levéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény 10. §-nak 1) bekezdése, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII.29.) kormányrendelet alapján készült. Az iratkezelés felügyeletét az intézményvezető megbízott személy látja el, vagy az ezzel a feladattal megbízott személy.

Az intézménybe érkező és az intézményből kimenő dokumentumok iktatását az erre a feladatra kijelölt személy végzi az intézmény központi iktatójában. A beérkező levelek felbontására és szignálására az intézményvezető jogosult, távolléte esetében a helyettesítésére kijelölt személy végzi.

Az iratkezelés szabályait továbbiakban az Iratkezelési Szabályzat szabályozza.

### **III. Alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti besorolása, az intézmény feladatai:**

Az intézmény által ellátott alaptevékenységet az Alapító Okirat határozza meg.

Oroszlány város területén „Egyéb szociális kirekesztettség” kormányzati funkciók alapján:

107051	Szociális étkeztetés
107052	Házi segítségnyújtás
102030	Idősek, demens betegek nappali ellátása
102022	Időskorúak, demens betegek átmeneti ellátása
107015	Hajléktalanok nappali ellátása
107013	Hajléktalanok átmeneti ellátása
104012	Gyermekek átmeneti ellátása
107054	Családsegítés
104042	Gyermekjóléti szolgáltatások
106020	Lakásfenntartással, lakhatással összefüggő ellátások
104030	Gyermekek napközbeni ellátása
104035	Gyermekétkeztetés bölcsődében, fogyatékosok nappali intézményében

„Általános munkaügyek” kormányzati funkciók:

041231	Rövid időtartamú közfoglalkoztatás
041232	Start-munkaprogram – Téli közfoglalkoztatás
041233	Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatása
041236	Országos közfoglalkoztatási program
041237	Közfoglalkoztatási mintaprogram

Az intézmény tevékenysége az önkormányzatok között kötött megállapodás szerint:

- |        |  |
|--------|--|
| 107015 | Hajléktalanok nappali ellátása: Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd községek területén |
| 107052 | Házi segítségnyújtás: Kecskéd, Kömlőd községek területén)                      |
| 107054 | Családsegítés: Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd községek területén                  |
| 104042 | Gyermekjóléti szolgáltatások: Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd községek területén   |
| 107051 | Szociális étkeztetés: Kecskéd község területén                                 |

Az ország egész területén nyújtott szolgáltatás:

- |        |   |
|--------|---|
| 104012 | Gyermekek átmeneti ellátása: családok átmeneti otthonában 6 férőhely krízisellátottak számára |
|--------|---|

Egyéb tevékenységek: „Alap kutatás” és „Szociális segítségnyújtás egyéb feladatai”

- |        |   |
|--------|---|
| 014040 | Társadalomtudományi, humán alap kutatás             |
| 109020 | Szociális szolgáltatások módszertani szakirányítása |

## **1. SZÉKHELY, 2840 OROSZLÁNY, FÜRST SÁNDOR U. 20.**

### **Családsegítő és gyermekjóléti egység**

#### **Családsegítés (107054)**

A **családsegítés** önkéntes együttműködés elvén alapuló ellátási forma, elsősorban felnőttek, illetve a családok egészének nyújt segítséget szociális és mentálhigiénés problémái megoldásához, krízis helyzete megszüntetéséhez, valamint életvezetési képességének megőrzéséhez.

**Lakásfenntartással, lakhatással összefüggő ellátások** (106020) keretében tanácsadást nyújt annak a személynek, családnak, aki lakhatásával kapcsolatban eladósodott, szociálisan rászorult.

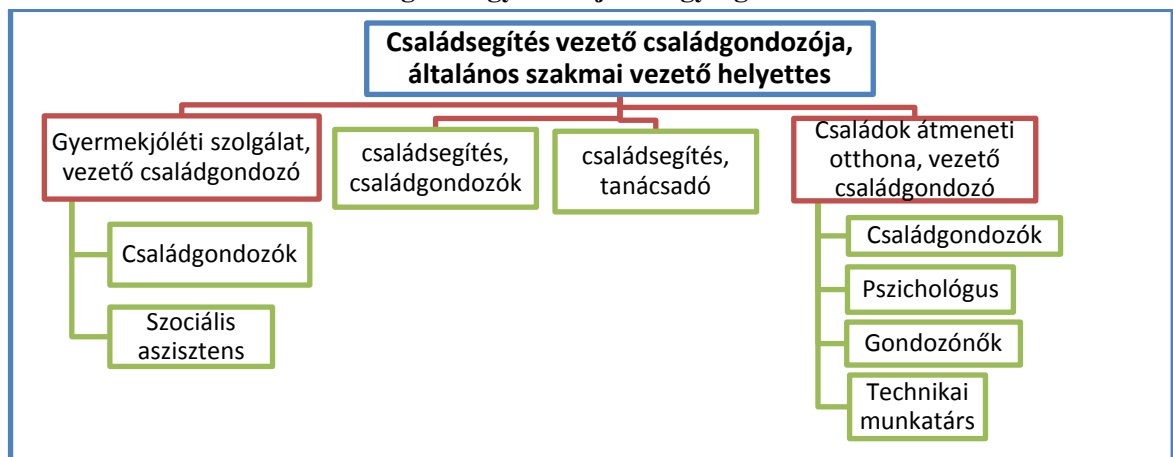
#### **Gyermekjóléti szolgáltatások (104042)**

##### **Gyermekjóléti szolgálat**

**Gyermekjóléti** és gyermekvédelmi szolgáltatás, gyermekjóléti alapellátás, kríziskezelés végzése, mentálhigiénés ellátása.

A **gyermekek átmeneti ellátása (104012)** a **családok átmeneti otthona** keretei között krízishelyzetben lévő várandós anyák, gyermekes anyák, hajléktalan szülők és gyermekeik számára nyújt ellátást. Krízishelyzetben lévők esetén 6 férőhelyen az ország egész területéről fogad ellátottakat. Férőhelyek száma:38 fő

### **SZÉKHELY 2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20. Családsegítő és gyermekjóléti egység**



## **2. TELEPHELY, 2840 OROSZLÁNY, HUNYADI JÁNOS UTCA 07.**

### **Gondozási egység**

A **szociális étkeztetés (107051)** keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

A jogosultság feltételeit a törvényi szabályozásnak megfelelően az önkormányzat helyi rendeletében határozta meg. Települések között kötött megállapodás alapján az Kecskéd település szociális étkeztetését is ellátja.

Engedélyezett ellátotti létszám: 350 fő/nap

A **házi segítségnyújtást (107052)** az igénybe vevő személy számára saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében, az intézményvezető által meghatározott gondozási

szükségletnek megfelelő időtartamban. Az intézmény házi segítségnyújtás szolgáltatást biztosít Kecskéd és Kömlőd községek területén az önkormányzatokkal kötött megállapodás alapján.

Engedélyezett ellátotti létszám: 36 fő

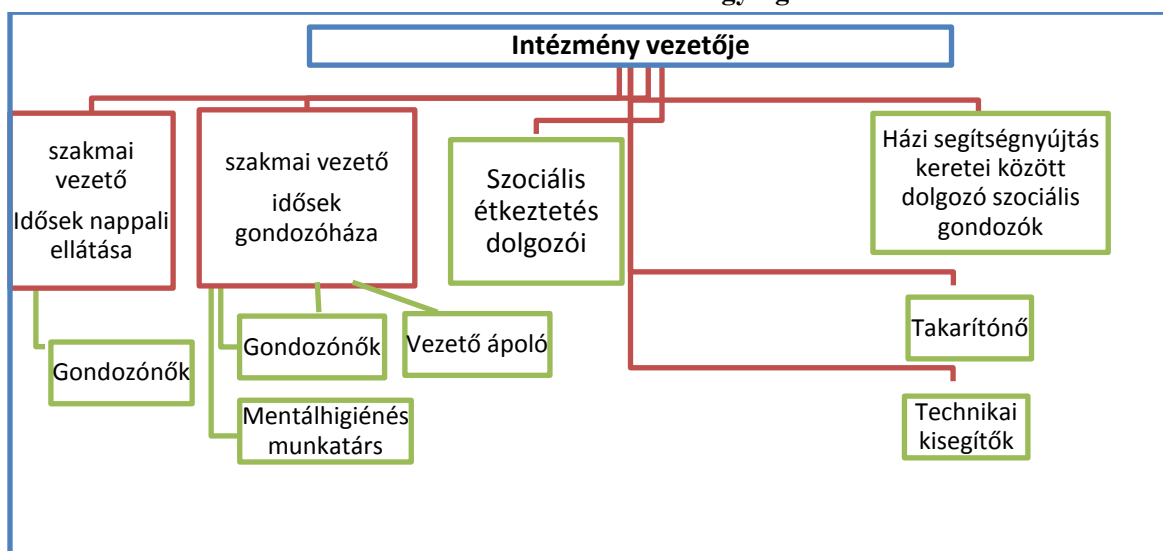
**Az idősek, demens betegek nappali ellátása (102030)** az **idősek nappali ellátásának keretei között** elsősorban a saját otthonukban élő személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatok építésére és ápolására, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére. Az **idősek nappali ellátása** tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére nyújt szolgáltatást.

Férőhelyek száma: 40 fő

**Az időskorúak demens betegek átmeneti ellátása (102022), az idősek gondozóházában** azon időskorúak, valamint a 18. életévüket betöltött betegek számára biztosít szolgáltatást, akik önmagukról betegségük, vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni.

Férőhelyek száma: 30 fő

**TELEPHELY**  
**2840 Oroszlány, Hunyadi J. u. 7.**  
**Gondozási egység**



### 3. TELEPHELY, 2840 OROSZLÁNY, MÁTYÁS KIRÁLY UTCA 07.

#### Hajléktalan ellátó egység

A **hajléktalanok nappali ellátása (107015)** a nappali melegedő keretei között hajléktalan személyek részére biztosít lehetőséget a közösségi együttlétre, a pihenésre, a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére (személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására), továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését, lehetőséget biztosít étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására. A népkonyhai szolgáltatás keretein belül helyben fogyasztással napi egyszeri egy tál étel biztosítása a szociálisan rászorult, elsősorban hajléktalan személyek részére. A szolgáltatás igénybevétele ingyenes.

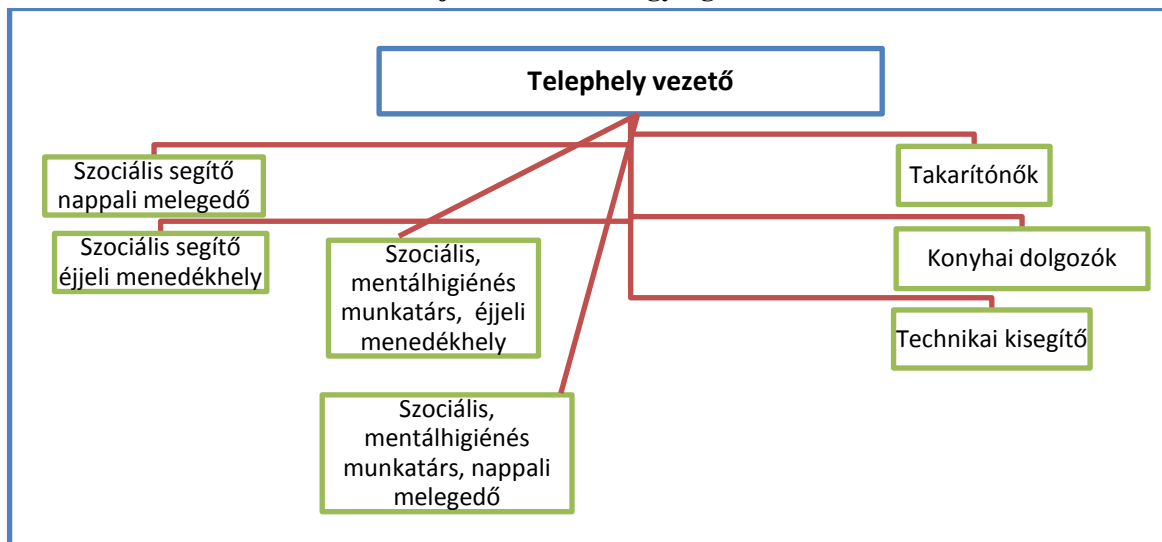
Férőhelyek száma: 40 fő

A **hajléktalanok átmeneti ellátását (107013)** a hajléktalanok éjjeli menedékhelye keretein belül biztosítja az intézmény, amely éjszakai pihenésre, a személyi tisztálkodásra, az étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, a közösségi együttlétre, információ szolgáltatására, jogosultságokra vonatkozó tanácsadásra ad lehetőséget.

Férőhelyek száma: 50 fő

Időszakos férőhelyek biztosítása a téli időszakban (november 1-től április 30-ig) közvetlen életveszély elhárítására. Férőhelyek száma: 25 fő

#### TELEPHELY 2840 Oroszlány, Mátyás király u. 7. Hajléktalan ellátó egység



#### **4. TELEPHELY, 2840 OROSZLÁNY, ÓVODA KÖZ 1-2.**

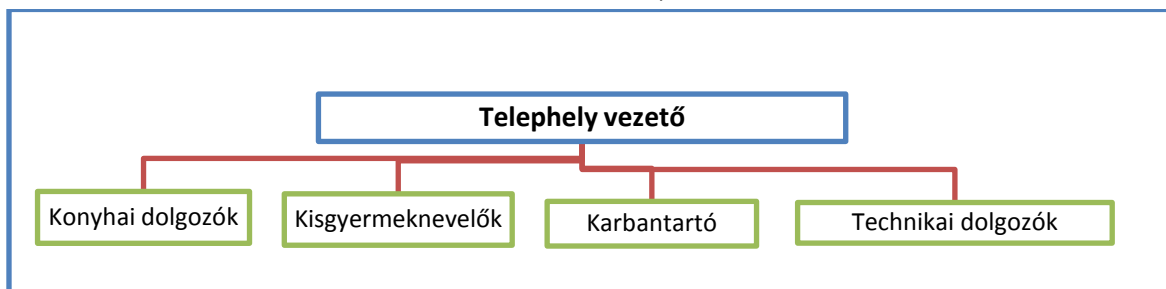
##### **Bölcsődei intézmény egység**

**Gyermekek napközbeni ellátása (104030)** intézményünk esetében a **bölcsődei ellátás** az egészséges, 20 hétnél idősebb, a harmadik életévet be nem töltött gyermekek napközbeni elhelyezése, nevelése, gondozása folyik.

Férőhelyek száma: 156 fő

Telephely: 2840 Oroszlány, Óvoda köz 1-2.

##### **TELEPHELY 2840 OROSZLÁNY, ÓVODA KÖZ 1-2.**



##### **Az önkormányzatok között kötött megállapodás alapján:**

- Családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása Bokod, Dad, Kecskéd és Kömlőd községek területén.
- Nappali melegedő szolgáltatás biztosítása Bokod, Dad, Kecskéd és Kömlőd községek területén.
- Házi segítségnyújtás szolgáltatás biztosítása Kecskéd és Kömlőd községek területén.
- Szociális étkeztetés Kecskéd község területén

##### **Központi irányítás, gazdasági szervezet**

Az intézmény gazdasági feladatait az Oroszlányi Polgármesteri Hivatal látja el, Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján. A gazdasági szervezet feladatkörét, munkakörét a munkaköri leírások, az intézmény pénzügyi- számviteli belső szabályzatai szintén az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján határozzák meg.

A költségvetés tervezésével, végrehajtásával kapcsolatos előírásokat, feltételeket az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján határozza meg.

Az Oroszlányi Polgármesteri Hivatal az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján a gazdálkodás területén ellátja:

- a költségvetés tervezésével,
- a költségvetési gazdálkodással,
- a pénzellátással és pénzgazdálkodással,

- az intézményi vagyron védelmével,
- a munkaerő és bérgazdálkodással,
- a számvittel,
- a beszámolással,
- az előírt adatszolgáltatással

kapcsolatos feladatokat.

#### Pénzügyi- gazdasági tevékenységet ellátó munkakörök

Az intézménynél a vonatkozó jogszabályok, jelen szabályzat és az egyéb belső szabályzatok alapján az alábbi munkakörökben dolgozók látnak el a munkaköri leírásukban foglalt pénzügyi- gazdasági tevékenységeket:

- intézményvezető,
- szervezeti egység vezetők,
- ügyintéző,
- élelmezésvezető,
- térítési díjak beszedését végző munkatársak,
- raktáros.

Minden más feladatkör vonatkozásában az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás rendelkezik.

Az intézmény pénzügyi és számviteli belső ellenőrzését Oroszlány Város Önkormányzata Képviselő-testületének 11/2005. (II.22.) Kt. sz. határozata alapján az Oroszlányi Polgármesteri Hivatal belső ellenőre látja el.

#### **IV. Az intézmény szervezeti felépítése**

##### **Az intézmény vezető beosztású dolgozói**

- *Magasabb vezető:* intézményvezető, kinevezett vezetői státuszban
- *Megbízott vezető beosztásúak:*
  - Általános szakmai vezető helyettes
  - Telephelyek vezetői
  - Szakmai vezetők

A vezető beosztású munkatársakat kétfévente, illetve megbízatásuk letelte előtt legalább három hónappal minősíteni kell.

Egyébként a közalkalmazottakat minősíteni kell az előmeneteli rendszerben történő várakozási idő csökkentésekor, a garantálnál magasabb összegű illetmény megállapításakor, cím adományozása előtt, illetve saját kérésére. A munkáltató mérlegelési jogkörében eljárva minősítheti a dolgozót. A minősítést valamennyi esetben a jogszabály (1992. évi XXXIII. törvény 1. számú melléklete) által rögzített nyomtatvány alapján kell elvégezni és dokumentálni.

#### **Intézményvezető feladatai, hatásköre, jogköre, felelősségi köre:**

Az intézmény egyszemélyi felelős vezetője.

- Irányítja, összehangolja és ellenőrzi az intézmény szervezeti egységeinek munkáját és együttműködését.
- Összehangolja, irányítja és ellenőrzi helyettesei és a közvetlen irányítása alá tartozó dolgozók munkáját.

#### Elkészíti

- a vezető beosztású dolgozók munkaköri leírását,
- az intézmény szervezeti és működési szabályzatát és egyéb szabályait,
- az intézmény működésével kapcsolatos beszámolókat, a szervezeti egységek vezetőinek előkészítő munkája után.

#### Ellátja

- a személyes gondoskodás keretében nyújtott szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos feladatokat,
- az intézmény képviselét a felettes szervek, a társszervek, a civil szervezetek és a sajtó irányában.
- Kapcsolatot tart a fenntartó önkormányzattal, az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat, az egészségügyi szolgálatokkal, az együttműködő társintézményekkel, az érdekképviselői szervekkel.
- Hatásköre és jogköre kiterjed az intézmény valamennyi szervezeti egységére, és valamennyi dolgozójára, melyet közvetlenül, illetve helyettesei útján gyakorolja.

#### Hatáskörének közvetlen gyakorlása keretében:

- meghatározza az intézmény szervezetét és működését, valamint ellenőrzésének rendszerét,
- jogosult a kollektív szerződés megkötésére,
- gyakorolja a bérgazdálkodási jogkört az intézmény egészére vonatkozóan,
- gyakorolja a munkáltatói jogkört,
- meghatározza a személyzeti feladatokat és ellenőrzi azok végrehajtását,
- az intézmény feladatainak ellátását szolgáló fizetési, vagy más teljesítési kötelezettséget vállal, utalványozási jogkört gyakorol,
- meghatározza a kiadások és a beszerzések teljesítésének rendjét, az utalványozásra és ellenőrzésre felhatalmazott személyeket,
- kiadványozási jogköre van az iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint,
- jóváhagyja a helyettese által készített belső szabályzatokat,
- ellenőrzési és beszámoltatási jogköre van az intézmény minden területén,
- közvetlen ellenőrzési tevékenységét a vezetői és munkafolyamatba épített ellenőrzés keretében gyakorolja,
- jogosult az intézményt képviselni felsőbb szerveknél, illetve a képviselést ellátó személyt kijelölni,
- ellátja a szervezet működésével kapcsolatos panaszok kivizsgálását, a szükséges intézkedéseket megteszi.

#### Felelős

- az intézmény minden szervezeti egységének szakszerű működéséért,
- a szakmai és gazdasági vonatkozású intézkedések időben történő megtételéért, a belső szabályozási munka koordinálásáért,
- a hatáskörébe utalt feladatok végrehajtásáért,
- a szakmai és gazdasági jellegű jogszabályok betartásáért és betartatásáért,

- a munkáltatói intézkedések szakszerűségéért, a költségvetési előirányzatok és a bérkeret betartásáért és betartatásáért,
- az intézmény keretében lévő vagyontárgyak rendeltetésszerű használatáért, az alapító okiratban előírt tevékenységének jogszabályban meghatározott követelményeknek megfelelő ellátásáért, az intézmény gazdálkodásáért, a tervezési, beszámolási kötelezettség teljesítéséért, a számviteli rendszer működéséért.

Felelősségének megállapítására a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult.

Az Oroszlányi Polgármesteri Hivatal az Oroszlány Város Önkormányzata és az Önkormányzati Szociális Szolgálat között kötött munkamegosztási megállapodás alapján ellátja a **gazdasági részlege egyes feladatai, hatáskörét, jogkörét és felelősségi körét.**

Közvetlenül irányítja a pénzügyi, számviteli feladatokat.

- Meghatározza a Gazdasági Szervezet egyes dolgozói részletes munkakörét és feladatait.
- Az intézmény egészére érvényes hatáskörébe tartozó gazdálkodási és pénzügyi feladatok kapcsán intézkedéseket hoz.

Irányítja

- az intézmény bér- és munka-erőgazdálkodását és szociális ellátási feladatait, ellenőrzi a bér- és munkaügyi szabályok hatályosulását,
- a szakmai egységek gazdasági, pénzügyi munkájához iránymutatást ad és ellenőrzi betartásukat.

Gondoskodik

- az intézmény gazdálkodási és pénzügyi feladataira vonatkozó jogszabályok, belső szabályzatok és előírások érvényesítéséről, ellenőrzi végrehajtásukat,
- az intézmény költségvetésének elkészítéséről a jogszabályok és tervezési előírások figyelembevételével,
- az intézmény kezelésében és használatában lévő vagyontárgyak védelméhez, rendeltetésszerű és gazdaságos felhasználásához szükséges intézkedések megtételéről,
- a költségvetési, felújítási és egyéb tervek elkészítéséről és teljesítéséről,
- a gazdálkodás eredményeinek folyamatos ellenőrzéséről, értékeléséről, a hatékonyság az ésszerű és takarékos gazdálkodás érdekében,
- a gazdasági folyamatokba beépített ellenőrzési feladatok végrehajtásáról,
- a munka és tűzvédelmi feladatok végrehajtásáról az intézmény egész területén.
- Elkészíti az intézmény könyvviteli, elszámolási, vagyon-nyilvántartási és bizonylati rendjét ezen keresztül megszervezi az intézmény vagyonvédelmi rendszerét.
- Figyelemmel kíséri, feldolgozza és értékeli az intézmény ellátottsági és működési mutatóit, elemzi a működés hatékonyságát,
- Nyilvántartja a bérfelhasználást,
- Közvetlen kapcsolatot tart a Polgármesteri Hivatal illetékes osztályaival, valamint a Magyar Államkincstárral,
- Ellenjegyzzi a kötelezettségvállalásokat, illetve kijelöli az ellenjegyzést gyakorló helyettesítőt,
- Aláírási jogköre van az intézmény gazdálkodásának irányítása körében hozott vezetői utasítások, szabályok tekintetében,
- Kiadmányozási jogkörét az Iratkezelési Szabályzat szerint gyakorolja,

- Ellenőrzési és beszámoltatási jogköre van a hatáskörébe tartozó ellátási területeken.

Felelős

- az intézmény gazdálkodására vonatkozó jogszabályok betartásáért és betartatásáért,
- a hatáskörébe utalt feladatok végrehajtásáért,
- az intézmény gazdálkodása kapcsán hozott intézkedéseiről, belső utasításaiért,
- az ellenőrzés elvégzéséért és elvégeztetéséért, a talált hiányosságok megszüntetéséért, a mulasztók felelőssége vonásáért,
- a munkafolyamatba épített ellenőrzés érvényesüléséért.
- Eseti felhatalmazás alapján elláthatja az intézmény képviselőjét a felettes szervek, a társszervek, a civil szervezetek és a sajtó irányában.

Felelősségének megállapítására a munkáltatói jogkör gyakorlója (jegyző) az illetékes.

### **Általános szakmai helyettes feladatai, hatásköre, jogköre, felelősségi köre**

Vezetői tevékenysége kiterjed a szakmai egységek valamennyi alkalmazottjára, amennyiben az intézményvezetőt helyettesíti.

- Feladatait a szervezeti egységek vezetői közreműködésével végzi.
- Előkészíti és az intézményvezetővel egyeztet a munkaköri leírását, ellenőrzi annak betartását.
- Szervezi és ellenőrzi a gondozási-nevelési munkát,
- Szervezi és ellenőrzi a szakdolgozók továbbképzését,
- Szervezi és ellenőrzi a gondozási dokumentáció vezetését.
- Összesíti és értékeli az éves szakmai jelentéseket, amelyről beszámol az intézményvezetőnek, illetve az intézmény más vezetőinek.
- Koordinálja a szakmai egységek közötti, valamint a külső szakmai szervezetekkel, ill. az ellátási területhez tartozó településekkel történő együttműködést, amelyet egyeztet az intézményvezetővel.
- Az intézményvezető távollétében kötelezettségvállalásra jogosult.
- Felelős a hatáskörébe és feladatkörébe tartozó feladatok maradéktalan végrehajtásáért.
- Felelős az általa kiadott intézkedések és utasítások helyességéért és jogszerűségéért.
- Felelős a jogszabályok és belső szabályok betartásáért.
- Felelős az ellenőrzés elvégzéséért az észlelt hiányosságok jelentéséért.
- Felelős azért, hogy az ellátás színvonalának emelése érdekében minden lehetséges intézkedést megtegyen.
- Eseti felhatalmazás alapján elláthatja az intézmény képviselőjét a felettes szervek, a társszervek, a civil szervezetek és a sajtó irányában.
  - Munkavégzése egyéb feladatokban megegyezik a szervezeti egységek vezetőinek feladat-, jog- és hatáskörével.

Felelősségének megállapítására a munkáltatói jogkör gyakorlója (intézményvezető) az illetékes.

### **Telephelyek vezetőinek feladatai, hatáskörük, jogkörük és felelősségük**

- Közreműködnek az irányításuk alatt dolgozók munkaköri leírásának elkészítésében.
- Elkészítik az éves és soron kívül kért jelentéseket.
- Vezetik az előírt nyilvántartásokat.

- Szervezik és levezetik a szervezeti egység munkaértekezleteit.
- Közreműködnek a felújítási és karbantartási munkák előkészítésében és szervezésében.
- Figyelemmel kísérik a dolgozók balesetvédelmi és tűzvédelmi oktatását.
- Folyamatosan figyelemmel kísérik a biztonságos munkavégzés feltételeit és indokolt esetben intézkedést tesznek, illetve kezdeményeznek.
- Részt vesznek a biztonsági szemléken.
- Ellenőrzik és biztosítják a szakmai és technikai munkafolyamatok szakszerűségét és higiéniés szabályok betartását.
- Ellenőrzik és intézkedéseket tesznek telephelyük házirendjének betartására vonatkozóan.
- Ellenőrzik a leltárakat
- Ellenőrzik és intézkedéseket tesznek a jogszabályok és belső szabályzatokra vonatkozó előírásainak betartása érdekében.
- Ellenőrzik a szakdolgozók és kisegítő személyzet munkáját és etikai magatartását.
- Ellenőrzik a munkatársak által vezetett dokumentációt, segítik azok szakszerű vezetését.
- Gondoskodnak az intézményi vagyon védelméről, az ellátottak biztonságáról.
- Aláírják a feladataik ellátása során keletkezett iratokat.
- Használják a nevükre kiadott bélyegzőt.
- Joguk van a dolgozót munkájából kiállítani, ha az munkavégzésre alkalmatlan.
- Felelősek az általuk kiadott intézkedések, utasítások helyességéért, az ellenőrzés elvégzéséért, a szükséges intézkedések megtételéért, illetve intézkedések kezdeményezéséért, a mulasztók felelősségre vonásáért,
- Felelősek azért, hogy az ellátás színvonalának emeléséért minden lehetséges intézkedést megtegyenek, gondoskodjanak a hibák feltárásáról és kijavításáról,
- Felelősek a rendelkezésükre bocsátott intézményi vagyonért,
- Felelősek az ellátottak és dolgozók biztonságáért,
- Felelősek a jogszabályok és belső szabályzatok betartásáért.
- Eseti felhatalmazás alapján elláthatják az intézmény képviselőjét a felettes szervek, a társszervek, a civil szervezetek és a sajtó irányában.

Felelőségüknek megállapítására a munkáltatói jogkör gyakorlója (intézményvezető) az illetékes.

### **Szakmai vezetőinek feladatai, hatáskörük, jogkörük és felelőségük**

- Elkészítik az irányításuk alatt dolgozók munkaköri leírását.
- Elkészíti az éves és soron kívül kért jelentéseket.
- Elkészítik a dolgozók munkarendjét és munkaidő-beosztását.
- Elkészíti a napi létszámjelentést.
- Előkészítik az éves és soron kívül kért jelentéseket.
- Kezeli a leltárakat.
- Kezdeményezik az egységben mulasztók felelősségre vonását, a hibák feltárását és kijavítását.
- Felelősek az általuk kiadott intézkedések, utasítások helyességéért,
- Felelősek a szükséges intézkedések kezdeményezéséért.
- Felelősek a feltárt hibák kijavításáért,
- Felelősek a rendelkezésükre bocsátott intézeti vagyon kezeléséért.
- Felelősek jogszabályok és belső szabályzatok betartásáért.

- Munkavégzésük egyéb feladatokban megegyezik a beosztott dolgozók feladat-, jog- és hatáskörével.

Felelősségének megállapítására a munkáltatói jogkör gyakorlója (intézményvezető) az illetékes.

### **Beosztott dolgozók**

A beosztott dolgozó munkáját munkaköri leírás alapján végzi.

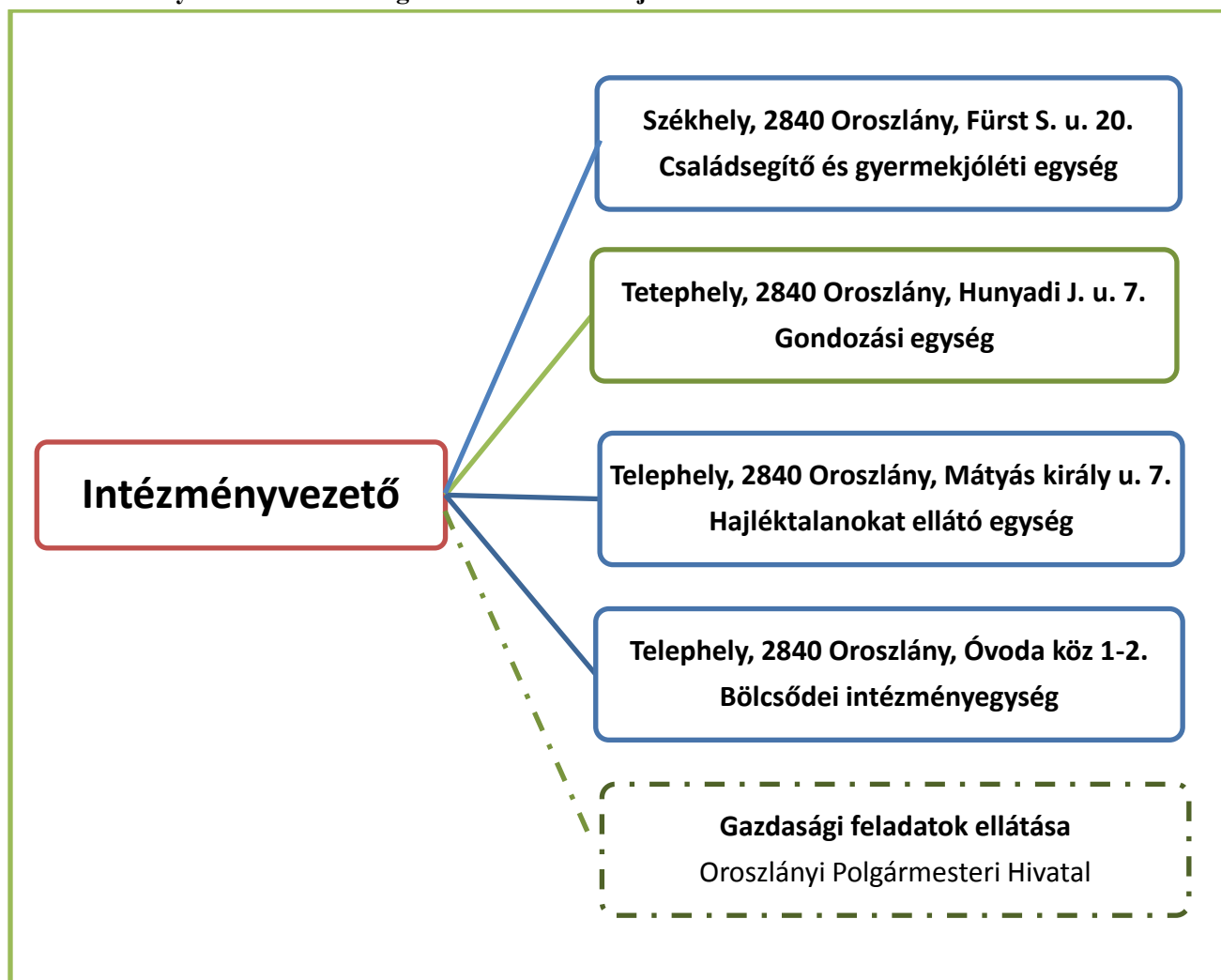
Felelős:

- a munkavégzés során a jogszabályok, jelen Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint a belső szabályzatok és utasítások betartásáért,
- az intézmény működési rendjének és a munkaköri leírás betartásáért,
- az általa betöltött munkakör megkívánta szakmai követelmények megfelelő szinten tartásáért, az előírt szakmai képesítés megszerzéséért,
- az Etikai Kódex előírásának betartásáért,
- a rendelkezésre bocsátott felszerelések, munkaeszközök megőrzéséért,
- a tudomására jutott szolgálati titok és személyi adatok megőrzéséért.

A beosztott dolgozó kötelessége az intézmény érdekeinek védelme, az intézmény érdekeit sértő tevékenységet nem folytathat.

Köteles együttműködni az intézmény valamennyi dolgozójával.

Az Önkormányzati Szociális Szolgálat szervezeti ábrája



### Állománytábla

Az Önkormányzati Szociális Szolgálat munkakörei, és az azokhoz kapcsolódó alkalmazotti létszámok.

#### Központi irányítás

intézményvezető	1 fő
gazdasági ügyintéző	3 fő
karbantartó	1 fő
mosónő	1 fő
sofőr	1 fő
<b>összesen</b>	<b>7 fő</b>

#### Időskorúak, demens betegek átmeneti ellátása (102022)

szakmai vezető	1 fő
vezető ápoló, gondozó	1 fő
ápoló, gondozó	6 fő
szociális, mentálhigiénés munkatárs	1 fő
technikai dolgozó	3 fő
<b>összesen</b>	<b>12 fő</b>

#### Házi segítségnyújtás (107052)

szociális gondozó	<b>4 fő</b>
-------------------	-------------

#### Idősek, demens betegek nappali ellátása (102030)

szakmai vezető	1 fő
szociális gondozó	3 fő
<b>Összesen</b>	<b>4 fő</b>

#### Hajléktalanok átmeneti ellátása (107013)

telephelyvezető	1 fő
szociális, mentálhigiénés munkatárs	3,5 fő
szociális segítő	3 fő
<b>összesen</b>	<b>7,5 fő</b>

#### Hajléktalanok nappali ellátása (107015)

szociális, mentálhigiénés munkatárs	1 fő
szociális segítő	2 fő
technikai dolgozó	2 fő
<b>összesen</b>	<b>4 fő</b>

#### Családsegítés (107054)

vezető családgondozó	1 fő
családgondozó	4 fő
tanácsadó	1 fő
<b>összesen</b>	<b>6 fő</b>

#### Lakásfenntartással, lakhatással összefüggő ellátások (106020)

családgondozó	<b>1 fő</b>
---------------	-------------

Gyermekjóléti szolgáltatások (104042)

vezető családgondozó	1 fő
családgondozó	8 fő
szociális asszisztens	1 fő
<b>összesen</b>	<b>10 fő</b>

Gyermekek átmeneti ellátása (104012)

vezető családgondozó	1 fő
családgondozó	2 fő
gondozó	4 fő
karbantartó	0,5 fő
technikai	0,5 fő
pszichológus	1 fő
<b>összesen</b>	<b>9 fő</b>

Szociális étkeztetés – Konyha (107051)

konyhalány	4 fő
szakácsnő	1 fő
raktáros	0,5 fő
élelmezésvezető	1 fő
szociális ápoló, gondozó	2 fő
<b>összesen</b>	<b>8,5 fő</b>

Szociális étkeztetés – Népkonyha (107051)

konyhalány	1 fő
szociális és mentálhigiénés munkatárs	0,5 fő
<b>összesen</b>	<b>1,5 fő</b>

Gyermekek napközbeni ellátása (104030)

telephely vezető	1 fő
gondozónő	28 fő
technikai	8 fő
szakácsnő	1 fő
konyhalány	2 fő
karbantartó	0,5 fő
<b>összesen</b>	<b>40,5 fő</b>

**Mindösszesen 116 engedélyezett álláshely.**

## **Munkaértekezletek, vezetői értekezlet rendje**

### **Vezetői értekezlet**

Az intézményvezető hívja össze legalább havi egyszeri rendszerességgel.

#### **Résztvevői:**

Telephelyek vezetői és szakmai egységek vezetői attól függően, hogy az intézményvezető hogyan rendeli el. Az MKKSZ helyi alapszervezet képviselőjének állandó meghívása van a vezetői értekezletre, mivel itt a munkavállalók több, mint 10%-át érintő kérdések is megbeszélésre kerülnek.

Megtárgyalja:

- az intézmény egészét érintő szervezeti és működési kérdéseket
- az éves munkatervet, és értékeli annak teljesítését
- a gazdálkodással kapcsolatos kérdéseket
- az éves képzési és tovább képzési tervet
- az etikai kérdéseket
- az intézmény valamennyi dolgozóját érintő élet- és munka körülményeket befolyásoló kérdéseket
- továbbá mindazokat a kérdéseket, amelyeket a vezető, vagy az értekezlet tagjai az értekezlet elé terjesztenek

Az ülésről jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvet a vezető és bármely résztvevő valamint a jegyzőkönyvvezető írja alá, amit az irattárban kell őrizni. A jegyzőkönyv mellékletét képezi az aláírt jelenléti ív. A jegyzőkönyvbe való betekintés jogát, az intézmény valamennyi dolgozójának biztosítani kell.

### **Munkaértekezlet**

Az intézmény működésében a demokrácia érvényesülése érdekében a vezető szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal munkaértekezletet tart.

Az értekezletet az intézményvezető hívja össze és vezeti.

Az értekezletre meg kell hívni az intézmény valamennyi dolgozóját, a szakszervezet és a közalkalmazotti tanács képviselőjét.

Az értekezlet a vezető beszámolója alapján megtárgyalja:

- az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkáját
- az intézmény munkatervét és annak teljesítését
- a következő időszak feladatait
- az etikai kérdéseket

Az értekezletről emlékeztető jegyzőkönyvet kell készíteni, amelyet a vezető és a jegyzőkönyvvezető ír alá, és az irattárban meg kell őrizni.

A jegyzőkönyvbe betekinteni az előzetes jelzése után bármely ülésen résztvevő jogosult. Arról másolatot csak hatósági (rendőrségi, bírósági) megkeresésére ad az intézmény.

A vezetőnek 8 napon belül írásban kell választ adni azokra a kérdésekre, amelyekre az értekezleten nem adott választ.

### **A helyettesítés rendje**

A helyettesítés rendjének alkalmazása a döntést hozó, képviselő, aláírási, utalványozási joggal rendelkező intézményvezető, gazdasági vezető távolléte esetén is biztosítja az intézmény zökkenőmentes működését.

Az intézményvezetőt a távollétében a helyettesítésére kijelölt személy jogosult helyettesíteni minden olyan ügyben, amelyben a döntés jogát kizárólagosan nem tartotta fent. Ezek: költségvetést érintő döntések, új szakember alkalmazása. Az intézmény vezető beosztású dolgozói saját hatáskörben - a munkavállalókkal való egyeztetés mellett jelölik ki helyettesüket. Erről az intézményvezetőt tájékoztatják.

Az intézmény dolgozóinak esetében helyettesítésről a közvetlen felettes gondoskodik.

Az előre látható egy hónapnál hosszabb időtartalmú helyettesítés esetén az intézményvezető a helyettesítéssel kapcsolatos kérdéseket írásban rögzíti.

Helyettesítés esetén követendő eljárás:

- Az átruházott hatáskör és helyettesítési megbízás másnak át nem adható.
- A helyettes a helyettesítés időtartama alatt vezetői és ügyintézői teendőit a legjobb tudásának megfelelően, a helyettesített személytől kapott útmutatás, valamint az adott ügyre vonatkozó elképzeléseinek érvényre juttatása mellett köteles ellátni.
- A helyettes nem intézkedhet olyan ügyben, amelynek elhalasztása a helyettesített akadályoztatásának lejártáig lehetséges.
- A helyettesítés tartamára a helyettes jogot kap arra, hogy a helyettesített által rá ruházott jogait gyakorolja.
- A helyettes e minőségében tett intézkedéseiért saját személyében fegyelmi-, anyagi- és büntetőjogi felelősséggel tartozik.
- A helyettes köteles részletesen beszámolni a helyettesítettnek a megtett intézkedésekről, eseményekről és a folyamatban lévő ügyekről.

### **A munkakör átadás-átvételének rendje**

Az intézményből kilépő vezető közalkalmazott munkakörét jegyzőkönyvileg kell átvenni. A munkakör átadás-átvételénél jelen van a felmentett közalkalmazott, a munkakört átvevő közalkalmazott, intézményvezető, valamint a közalkalmazotti képviselő.

A munkakör átadás-átvétele során ki kell térni:

- a munkakör fontosabb feladataira,
- a folyamatban lévő ügyek állására,
- vezető esetében a vezetett terület értékelésére, a tárgyi és személyi feltételek alapján.

### **Az intézmény alapidokumentumai**

#### Alapdokumentumok:

- Alapító Okirat
- Működési Engedély
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Házi rend
- Szakmai Program

#### Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok:

- Iratkezelési Szabályzat
- Gazdasági Szabályzatok:
  - Számviteli Szabályzat
  - Pénzkezelési Szabályzat
  - Leltározási és Selejtezési Szabályzat
  - Vagyonvédelmi Szabályzat
  - Belső ellenőrzési szabályzat
- Műszaki- ellátási szabályzatok:
  - Munkavédelmi szabályzat
  - Tűzvédelmi szabályzat
  - Gépjármű használati szabályzat

Az intézmény rendelkezik hatályos Kollektív szerződéssel.

#### **Érdekképviselői Fórum**

A szociális ellátásról szóló törvény alapján az Érdekképviselői Fórum dönt az elé terjesztett panaszokról, szükség esetén további intézkedést kezdeményez a fenntartó helyi önkormányzatnál.

Az érdekképviselői fórum szavazati joggal rendelkező tagjai választás alapján:

- az intézményi ellátást igénybevevők közül 2 fő,
- az intézmény dolgozóinak képviselőjében: 1 fő,
- kijelölés alapján az intézményt fenntartó önkormányzat képviselőjében: 1 fő.

#### Az érdekképviselői fórum

- Előzetesen véleményezi az intézmény vezetője által készített az ellátottakkal, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat.
- Megtárgyalja az intézményben élők panaszait, - ide nem értve a jogviszony keletkeztetésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat – és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé.
- Tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban.

- Intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint más illetékes hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működtetésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.
- Az érdekképviseleti fórum részletes szabályait a házirend tartalmazza.

#### Az érdekképviseleti fórum működése

- A fórum üléseit, szükség szerint, de legalább évente kétszer tartja. Az alakuló ülésén megválasztja a szavazati joggal rendelkező 1. a-c. pontjában meghatározott tagjait. Új tagok csak választással kerülhetnek a fórumba.
- Az érdekképviseleti fórum tagjai közül elnököt választ, aki ellátja a fórum képviseletét. Az ülések összehívásáért, az érdekképviseleti fórum tagjainak értesítéséért az elnök a felelős.
- Az ülésekről, a panaszok kivizsgálásáról jegyzőkönyvet kell készíteni, melyet az intézmény köteles megőrizni.
- A fórum akkor határozatképes, ha az ülésen a tagoknak több mint a fele jelen van. Döntéseit egyszerű szótöbbséggel, nyílt szavazással hozza.

Az intézményben a közalkalmazotti törvény alapján az **MKKSZ** intézményi bizalmi testülete jogosult a szakszervezeti jogok gyakorlására.

Az intézmény biztosítja a szakszervezet működéséhez szükséges feltételeket

- szakszervezeti tisztségviselők munkaidő kedvezményét,
- helyiségek, és eszközök használatát.

### **V. Záró rendelkezések**

Jelen SZMSZ korábbi pontjaiban meghatározott jogszabályok mellett, az alábbi szabályok figyelembe vételével készült el:

- Önkormányzati rendeletek,
- Az önkormányzatok között kötött megállapodás,
- A többször módosított közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. tv.

Ezen Szervezeti és Működési Szabályzat alapján, a benne meghatározottak szerint készültek az intézmény más szabályzatai.

A szabályzat az intézmény fenntartója, Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő- testülete jóváhagyása után lép hatályba.

Jelen Szervezeti és Működési Szabályzatot az időközben változások, kiegészítések mellett ötévente felül kell vizsgálni, és azt jegyzőkönyvben kell rögzíteni és mellékletként tartani.

.....  
**érdekképviselet nevében**

.....  
**intézményvezető**

**Oroszlány, 2015. augusztus 31.**