

„3. melléklet

Murakeresztúr Község Önkormányzata
Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának
Szakmai Programja

Szervezeti és Működési Szabályzat
3. melléklete

Murakeresztúr Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának Szakmai programja

Murakeresztúr Község Önkormányzata, mint a Murakeresztúri Közös Önkormányzati Hivatal székhely települése, és mint feladatellátásra kötelezett szerv, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló az 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64.§-a, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. §-a alapján 2016. január hó 01. napjával létrehozta Család- és Gyermekjóléti Szolgálatát (továbbiakban: Szolgálat), jogszabályokban, valamint jelen szakmai programban meghatározott családsegítői és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása érdekében.

I.

Szolgálat adatai

Neve: Murakeresztúr Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálata

Címe: 8834 Murakeresztúr, Honvéd út 3.

Elérhetőségei:

Telefon: 93-369-001

Mobiltelefon: +36-20-2202875

E-mail: csaladsegito@murakeresztur.hu

Fenntartó neve: Murakeresztúr Község Önkormányzata

Fenntartó címe: 8834 Murakeresztúr, Honvéd út 3.

Elérhetőségei:

Telefon: 93-369-001

Fax: 93-369-575

E-mail: jegyzo@murakeresztur.hu

Web: www.murakeresztur.hu

1. Az ellátási terület és a fő szociális problémák bemutatása

A Murakeresztúr Község Önkormányzata Család- és Gyermekejóléti Szolgálat (a továbbiakban Szolgálat) ellátási területét Murakeresztúr, Fityeház közigazgatási területe alkotja.

A települések a Nyugat-Dunántúli Régióban, Zala megyében, a Nagykanizsai Járásban helyezkednek el. A székhely település Murakeresztúr, Nagykanizsától 17 km-re található. A távolsági közlekedés a Volánbusz menetrendszerű járataival megoldott. Vasútállomással rendelkező, zsáktelepülés. Területe 11,71 km², népsűrűsége 152,26 fő/km². Murakeresztúr intézményhálózata fejlett. A faluban megtalálható óvoda, általános iskola, kulturális és közösségi rendezvények befogadására alkalmas művelődési ház, integrált közösségi és szolgáltató tér (IKSZT), háziorvosi rendelő, anya- és csecsemőgondozó, gyógyszertár, Postahivatal. Murakeresztúri Zrínyi Miklós Általános Iskolai oktatás tankerület által felügyelt intézményként működik. A helyi általános iskolának nyolc évfolyama van. Az intézményben horvát nemzetiségi oktatás a nemzeti, etnikai kisebbség iskolai oktatásának irányelve alapján, hagyományos nyelvoktató kisebbségi oktatás folyik. Tanköteles korú gyermekek 1-8 évfolyamon szervezett a tankötelezettség teljesítését szolgáló általános műveltséget megalapozó alapfokú nevelés-oktatás kap, amely elemi ismereteket nyújt és felkészít a középszintű oktatásra, valamint képesség kibontakoztató és integrált oktatást is biztosít a többi tanulóval együtt. Tanulási zavarral, tanulási nehézséggel (dyslexia, disgraphia, stb.), magatartási- és beilleszkedési zavarral küzdő tanulók ellátása biztosított. Az intézményben HH integrációs nevelés és képesség-kibontakoztató felkészítés folyik, a HH és a HHH-s tanulókra külön figyelnek és nyilvántartják tanulmányi előmenetelüket és egyéni fejlesztéseiket, hiányzásait. Középszintű oktatás nincs a településen, erre Nagykanizsán vagy Zalaegerszegeen van lehetőség.

Murakeresztúr község területéhez az „Újtelep” mint szegregátum tartozik. Területe 25.000 m². Jelentősen kiemelkedik az országos átlagtól, hisz a település önkormányzata lehetőségeihez mérten biztosította a feltételeket, hogy szívesen éljenek az Újtelepi környezetben a roma lakók. Megközelítése községünkben körülményes. A vasút felett ugyan ki lett építve egy átjáró, de annak használata életveszélyes. Közvetlenül a pályaudvar sínpályáin tilos a közlekedés, de ők azon keresztül közlekednek mégis a mindennapokban. Elkerülő szakasz 2 km közúton, járda hiánya miatt veszélyes. A lakók árammal rendelkeznek, 1990-ben ivóvizet, majd aszfaltozott bekötőutat kaptak. A lakások komfort fokozata kielégítő, de messze van még az ideáltól. Jelenleg nincs kiépítve a gáz és a szennyvízelvezetés. A kis létszám miatt a szolgáltatóknak nem gazdaságos a kiépítés. A probléma megoldásához állami támogatásra lenne szükség. Az itt élő roma népességnek ma már 24 lakóháza van, a lakások színes felületei, parabola antennák jelzik, hogy a beilleszkedés megtörtént. Az „Újtelepen” élő lakosság sorsát, helyzetét figyelemmel kíséri az önkormányzat. Szívesen élnek itt, hisz a nehézségek ellenére is, a színvonal jelentősen meghaladja az országos szegregátumok helyzetét. Az itt élő romák a teljes helyi roma lakosság arányának a felét teszi ki. A gyerekek óvodába és iskolába járnak, bolt, egészségügyi ellátás Murakeresztúron biztosított. A lakók kulturális, - sport és egyéb programok rendszeres nézői, ill. résztvevői a településen. Nagyon jónak mondható a magyar és a roma lakosság együttélése Murakeresztúron.

Fityeház község Nagykanizsától délre, 12 kilométerre, a Mura közelében, a Principális-csatorna mentén fekszik, vasúti megállóval rendelkezik a Nagykanizsa-Murakeresztúri főútvonal mentén. A távolsági közlekedés a Volánbusz menetrendszerű járataival megoldott. Területe: 6,50 km², népsűrűsége: 103,08 fő/km². Az önkormányzat a közigazgatási, hivatali funkcióit Murakeresztúri Közös Önkormányzati Hivatala látja el. Fityeház község a székhely településtől mindössze 3 km-re

található. Fityeház község öregedési indexe a település lakosságának lassú előregeredését követve a szinten tartás felé fordult. Fityeház intézményhálózata kevésbé fejlett. A településen van óvoda, kulturális és közösségi rendezvények befogadására alkalmas művelődési ház. A településen az önkormányzat épületében kihelyezett háziiorvosi rendelő van, amely mellett gyermek- és csecsemővédő tanácsadó működik. A családsegítő irodája is az önkormányzat épületében található. Általános műveltséget megalapozó alapfokú nevelés-oktatást Murakeresztúron valamint Nagykanizsán lehet igénybe venni. Középiskolai oktatás nincs a településen, erre Nagykanizsán vagy Zalaegerszegen van lehetőség. A településen szociális étkeztetés és házi segítségnyújtás működik.

A településekhez legközelebbi nagyobb létszámot foglalkoztató termelőüzemek és gyárak, közhi-vatalok, bevásárlóközpontok a járási székhely Nagykanizsán találhatók.

A községek **lakosainak számát**, annak korcsoportonkénti és nemek szerinti megoszlását az alábbi táblázat szemlélteti (2024. január 1-i adat):

Település:	0-18 év/fő		19-60 év/fő		61-100év/fő		Összesen/fő
	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	
Murakeresztúr	148	124	501	450	157	246	1626
Fityeház	54	45	176	189	74	99	637

A községek **gyermekszámát**, annak korcsoportonkénti és nemek szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja be (2024. január 1-i adat):

Település	0-3 év/fő		4-5 év/fő		6-14 év/fő		15-18 év/fő		Összesen
	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	
Murakeresztúr	37	29	18	5	57	51	36	39	272
Fityeház	13	13	8	4	27	16	6	12	99

A Murakeresztúr Község Önkormányzata Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által ellátott települések lakosságának korcsoportok szerinti megoszlását vizsgálva megállapítható, hogy a korcsoportok által az összlakosságon belül képviselt arányok minden település esetében az országos adatokhoz hasonlóak.

2024. január elsején Murakeresztúr községben a közfoglalkoztatásban részt vevők száma 5 fő volt. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény igénybevételére 19 fő jogosult, a hátrányos helyzetű gyermekek száma 15 fő. A házi segítségnyújtást 18 fő vette igénybe.

2024. január elsején Fityeház községben a közfoglalkoztatottak száma 2 fő volt. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény igénybevételére 1 fő jogosult, hátrányos helyzetű gyermekek száma 0 fő.

A településeken társadalmi helyzettől függetlenül megjelennek az alábbi problémák: tankötelezettség nem megfelelő teljesítése; iskolai beilleszkedési zavarok; nevelési problémák a családokban; családi konfliktusok; válás és gyermekelhelyezés nehézségei; álláskeresés nehézségei.

A településeken megfigyelhető az egyedülálló felnőttek és idősök növekvő száma, továbbá azoké a szépkorúaké, akikről a hozzátartozók nem kívánnak gondoskodni és ezen feladatot az államra, az önkormányzatra kívánják hárítani.

II. A család- és gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó szervezeti és szakmai információk

1. Szervezeti információk

1.1. A Szolgálat és a területi irodák elhelyezkedése, megközelíthetősége, akadálymentesítettsége

A Szolgálat murakeresztúri székhelye a Murakeresztúr Község Önkormányzata (Murakeresztúr, Honvéd út 3.) épületében van. A település központjában, jól megközelíthető helyen, kellemes környezetben található. Gyalogosan, vagy autóval egyaránt könnyen megközelíthető, parkolási lehetőség biztosított. A központi elhelyezkedés egyúttal más közintézmények (óvoda, orvosi rendelő, védőnői szolgálat) közelségét is jelenti. Az épület a főbejárata felől akadálymentesített, könnyen megközelíthető az erre rászoruló kliensek számára. Az irodahelyiség a földszinten található, várakozóhelyiség rendelkezésre áll. A jelzőrendszeri tagokkal történő esetmegbeszélések szintén a földszinten található tanácskozó teremben biztosítottak.

Fityeházon az önkormányzat épületében történik az ügyfélfogadás, melynek céljára megfelelő iroda, valamint várakozóhelyiség is rendelkezésre áll. Az épület akadálymentesítése megoldott.

1.2. A Szolgálat tárgyi, technikai felszereltsége

A Szolgálat működéséhez szükséges tárgyi feltételek, műszaki, és szakmai eszközök biztosítottak. Murakeresztúron az ügyfelek fogadására szolgáló helyiségek világosak, megfelelően fűthetők. A bútorzat használt, de jó állapotú darabokból tevődik össze, a berendezés, a dekoráció a szolgáltatás humánközpontú jellegét hangsúlyozza. Az iratok tárolására zárható iratszekrény rendelkezésre áll. Vezetékes telefonvonal, internet-hozzáférés, faxolásra alkalmas telefonkészülék, szolgálati mobiltelefon, laptop, asztali számítógép, nyomtató, szkennel, multifunkciós nyomtató és másoló segíti a szakmai munkavégzést.

Fityeházon az ügyfelek fogadására szolgáló helyiségek világosak, megfelelően fűthetők. A bútorzat mindkét helyen egyaránt megfelelő, hangsúlyozza a munka szolgáltatás-jellegét. Az esetsnaplók tárolására zárható iratszekrényt a kliensszám alacsony volta miatt a Szolgálat nem igényelt, azok a murakeresztúri székhelyen kerülnek elhelyezésre. A munkavégzéshez vezetékes telefon, faxolásra alkalmas telefonkészülék, szolgálati mobiltelefon, laptop valamint nyomtató, másoló, szkennel áll a családsegítő munkatárs rendelkezésére.

A szakmai tevékenység ellátásához az ellátási területre, a nagykanizsai Család-és Gyermekjóléti Központba való eljutás és a hatékony munkaszervezés szempontjai miatt a családsegítő saját gépjárműhasználata szükséges. Az önkormányzat tulajdonában lévő 9 személyes kisbusz is rendelkezésre áll igény szerint azon rászoruló személyek, családok számára, akiknek ügyeik intézésében nehézséget jelent az eljutás.

1.3. A Szolgálat intézményen belüli szolgáltatások egymásra épülése illetve egymás mellé rendeltsége, az intézményen belüli szolgáltatások közötti együttműködés módja és lehetőségei, a feladatok megosztása

A Murakeresztúr Község Önkormányzat törvényi kötelezettségének eleget téve, önálló feladatellátás keretében hozta létre a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, melyet jogszabályban meghatározott képesítési előírásoknak megfelelő személy foglalkoztatásával biztosít. Az önkormányzaton belül a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakfeladaton működik. A hivatali egységek és a Szolgálat között fontos a megfelelő együttműködés, ennek érdekében az egységek munkájukat a Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak alapján végzik.

1.3.1. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata, és a Család és Gyermekjóléti Központtal való feladatmegosztás esetei

A Szolgálat szakmai tevékenységet kizárólag az illetékességi területén, Murakeresztúr, Fityeház községekben láthat el. Az illetékességi területen kívül élőkkel kapcsolatos, illetékességi terület szempontjából téves jelzéseket a Szolgálat továbbítja a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz, illetve központhoz.

A Szolgálat a szociális munka alapelvei, munkaformái és munkamódszerei alkalmazásával végzi tevékenységét.

2021. 07. 01-től bevezetésre került a Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer, a szociális segítő tevékenység során vezetett dokumentáció rögzítésének helye (együttműködési megállapodás, cselekvési terv, helyzetértékelés, intézkedések, ügyszökhöz kapcsolódó tájékoztatások) A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

A GYVR fő célkitűzése, hogy a gyermekjóléti alapellátás és gyermekvédelmi szakellátás ágazati működésének átláthatósága, hatékonysága javuljon, korszerűbbé váljon, integrált informatikai rendszerekkel támogatott legyen, és biztosítsa az ágazat szereplői közötti papírmentes kapcsolattartást. A GYVR egy olyan gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban érintett szervezetek és szakemberek számára közös információs bázist biztosító, az Országos Szociális Információs Rendszer keretrendszerébe integrált, országos szinten egységes, a gyermekvédelemi ellátást támogató ügyviteli és szakmai nyilvántartó rendszer, amely a gyermekvédelmi eljárások gyorsítása mellett

lehetővé teszi az átláthatóság és az ügyviteli hatékonyság növelését, a korszerű elektronikus ügyintézés.

A gyermekjóléti alapellátás keretében a gyermekek és családjaik együttműködése az önkéntességen alapul. Önkéntes megkeresés, illetve a jelzőrendszeri tagok által történt jelzés alapján kerül a család a Szolgálat látókörébe.

Az alapellátásban történő családgondozás esetén a családsegítő szükség szerint, havonta 3 alkalommal keresi fel a családot. Az egyéni esetkezelés során tanácsadást, segítő beszélgetést végez. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében kapcsolatot tart a gyermek életterébe tartozó jelzőrendszeri tagokkal (köznevelési intézményekkel, védőnővel, háziorvossal, szükség esetén pszichológus segítségét is felajánlja a családnak). Tájékoztatást ad az igénybe vehető szociális ellátásokról, ügyintézésben, kérvények kitöltésében, kérelmek megfogalmazásában nyújt segítséget, szükség esetén esetkonferenciát szervez a családtagok és a gyermekek életterébe tartozó jelzőrendszeri tagok részvételével.

Amennyiben a családsegítő úgy látja, hogy a veszélyeztetettség alapellátás keretén belül nem szüntethető meg, vagy az együttműködés hiányzik, egyéb hatósági intézkedést (védelembe vétel) kezdeményez a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ felé.

A gyermek családból való kiemelése a családsegítő kezdeményezésére abban az esetben történik, ha a gyermek tartósan felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti. Mindezen intézkedések 2021. július 1. óta a GYVR informatikai rendszeren keresztül valósulnak meg.

1.3.2. Az esetátadás esetei, szabályai

A családgondozás folyamata során indokolt esetben, a kliens(ek) tudtával sor kerülhet esetátadásra, azaz a családot gondozó szakember személyének (ezzel együtt esetleg a gondozó intézményegység vagy intézmény) megváltozására.

A családsegítő összes esetét érintő átadási kötelezettség keletkezik, ha a családsegítő munkaviszonya megszűnik, vagy munkaköre megváltozik. A munkaköréből távozó családsegítő az általa gondozott kliensek eseteit az újonnan alkalmazott családsegítőnek adja át. Az esetátadásra minden esetben a távozó és az új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. A távozó munkatárs az új munkatárs részére köteles a gondozás teljes dokumentációját és a kliensekre vonatkozó lényeges információkat átadni.

A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás

a) Végleges esetátadásra kerülhet sor, ha a kliens lakó-, vagy tényleges tartózkodási helye megváltozik, és emiatt a Szolgálat illetékessége megszűnik. Az esetátadásra minden esetben a családsegítő és az illetékes, új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. Az esetátadást az esetenaplóban is rögzíteni kell. Amennyiben a földrajzi távolság, vagy egyéb kizáró ok miatt a családsegítők személyes találkozása nem lehetséges, a gondozás teljes dokumentációját, és a kliensre vonatkozó lényeges információkat az illetékes családsegítőnek postai úton kell megküldeni, valamint a mellékelt esetátadó íven az esetátadás tényét igazolni kell.

b) Ideiglenes esetátadásra kerülhet sor a családsegítő munkahelyétől való hosszabb (2 hetet meghaladó) időtartamú távolléte (pl. szabadság) esetén a családsegítő és a kliens(ek) ilyen értelmű megállapodása esetén a távollét idejére a végleges esetátadásnál rögzített szabályok szerint. A családsegítő nem tervezett tartós távolléte esetére az esetenaplókat elzárt, de a Szolgálat munkatársai számára hozzáférhető helyen kell tárolni, előre tervezett távollét esetében a megteendő intézkedésekről a helyettesítőt tájékoztatni kell.

1.3.3. Intézmények közötti esetátadás

a.) A Szolgálattól a Központ felé esetátadásra kerül sor, ha a család vagy egyén problémája a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással nem megoldható és hatósági beavatkozás válik szükségessé. Az illetékes szolgálat ilyenkor esetátadást kezdeményez a Központ felé. Az esetátadásra akkor kerülhet sor, ha a család ügyében tartott esetmegbeszélésen elhangzottak alapján a Központ hatósági intézkedésre tesz javaslatot.

b.) A Központtól a Szolgálat felé esetátadás válik szükségessé, ha a védelembe vétel a nagykorúság elérése előtt szűnik meg, vagy a nevelésbe vétel megszűnte után a vér szerinti családjába visszakерült kiskorú utógondozása megszűnik.

1.4. A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat személyi feltételei, létszám, szakképzettség, a helyettesítés módja

A Murakeresztúr Község Önkormányzata Család- és Gyermejjóléti Szolgálatának egy fő, a vonatkozó jogszabályban meghatározott típusú felsőfokú végzettséggel rendelkező, közalkalmazotti jogviszonyban álló munkatársa van.

A családsegítő helyettesítésére a Murakeresztúr Község Önkormányzata és Tótszerdahely Község Önkormányzata között létrejött feladatellátási megállapodás alapján kerül sor.

1.5. Ügyfélfogadási idő, nyitvatartási rend

A nyitvatartási rend a lakossági igényektől függően rugalmas, de kötött időben, előre meghatározott ügyeleti rendben, illetve egyének és csoportok igényeihez alkalmazkodó fogadóórákban történik.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ügyfélfogadási ideje

- A murakeresztúri székhelyen, a Murakeresztúr Község Önkormányzatának Murakeresztúr, Honvéd út 3. szám alatt lévő épületének irodahelyiségében az alábbiak szerint alakul:
 Hétfő: 8-12, 13-16,
 Szerda: 13-16,
 Péntek: 8-14 óráig.
- Fityeház községben, Fityeház Község Önkormányzata: Fityeház, Alkotmány tér 37. szám alatti épületében:
 Szerda: 8 – 12 óráig.

Ügyfelfogadási időben az intézményt bárki előzetes időpont-egyeztetés nélkül is felkeresheti, ettől eltérő időpontban az igénybevétel a családsegítővel személyesen vagy telefonon előre egyeztetett időpontban lehetséges.

A családsegítő a kötelező ügyfelfogadási időn túl biztosított heti 20 óra kötetlen munkaidejében valamennyi településen biztosítja a munkaköri leírásában szereplő szociális segítő munkát, családlátogatást, helyszínen való adatgyűjtést, közösségi programok szervezését.

1. 6. Iktatás, nyilvántartási rendszer

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat hivatalos leveleinek, iratainak iktatása a Murakeresztúri Közös Önkormányzati Hivatal iktatási rendszerében történik. A családsegítő a levelezés során az Önkormányzat hivatalos fejléces levelét, és bélyegzőjét használja.

2021. 07. 01-től bevezetésre került a Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer, a szociális segítő tevékenység során vezetett dokumentáció rögzítésének helye (együttműködési megállapodás, cselekvési terv, helyzetértékelés, intézkedések, ügyszökhöz kapcsolódó tájékoztatások) A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

TAJ alapú elektronikus nyilvántartási adatszolgáltatást végez. Feladata napi rögzítés. Új igénybevevő felvitele, rögzítése, adatok, határozatok, megállapodások szükség szerinti módosítása.

2. Szakmai információk

2.1. A szolgáltatás célja, feladatai, célcsoportja (az ellátottak köre), sajátosságai

A Szolgálat munkája során kulcsfontosságú a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve más szolgáltatókkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Feladatellátása során szervezi és összehangolja a szociális biztonság megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújt, valamint a lakosság tekintetében ismerteti tevékenységének, és az egyéb szociális szolgáltatásoknak a tartalmát, eljárási rendjét, támogatja az azokhoz való hozzáférést.

A szolgáltatás célcsoportja a Murakeresztúr, Fityeház községek területén élő, anyagi gondokkal küzdő, lakáshelyzetében bizonytalan, családi problémákkal, konfliktusokkal terhelt családok, személyek.

A gazdasági nehézségek pszichésen és mentálisan rossz hatással vannak a családokra, egyénekre. A munkahely elvesztése vagy az elvesztésétől való félelem, a megélhetési gondok rányomják bélyegüket a családi légkörre. A Szolgálathoz forduló családok körében egyre több a problémás gyermek, egyre sokrétűbbek és összetettebbek a családban jelentkező zavarok, egyre gyakoribbak a pszichés eredetű zavarok, a lelki problémák és a családi konfliktusok. A helyi döntések is nagy hatással vannak a családok életkörülményeinek alakulására, az elemi szociális, gyermekvédelmi háló működőképességére.

2.2. Családsegítés

A családsegítés szociális és/vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatkörébe tartozik az ellátási területéhez tartozó nehéz élethelyzetben lévő lakosság számára segítségnyújtás, mely legfőképpen az anyagi gondokkal küzdő, lakáshelyzetében bizonytalan, családi problémákkal, konfliktusokkal terhelt családok, személyek segítése. E segítségnyújtás többek között magába foglalja kérelmek kitöltését, ügyintézésben való segítségnyújtást, hivatalos levél megfogalmazását, helyi és országos szociális helyzetet előmozdító lehetőségekkel kapcsolatos információk nyújtását, lelki támogatást, mentális segítségnyújtást. A Szolgálat a családra, mint egységes egészre fókuszálva próbálja azokat az adekvát probléma-megoldási módokat felkutatni a hozzá forduló kliensekkel együtt, melyek a család számára a legideálisabbak.

A családsegítés keretében a Szolgálat biztosítja:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, konfliktuskezelő programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A Szolgálat tevékenységét az egyénre, családra vonatkozóan elkészített gondozási terv alapján, személyes kapcsolat keretében végzi.

A fentiekén túl:

A megelőző tevékenységek körében

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális, mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagy számban előforduló, az egyén és a család életében jelentkező problémák okait, és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy más, szolgáltatást nyújtó szerv felé,
- veszélyeztetettség és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gondozási központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

Az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, a jelentkező problémák megszüntetése körében

- 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, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyintézésben,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízishelyzet, működési zavar, illetve a konfliktusok megoldását.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat egyéb feladatai:

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- kezdeményezi az önkormányzatnál új, akár az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését, egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális ellátását.

2.3. Gyermekjóléti szolgáltatás

A gyermekjóléti szolgáltatás, mint a gyermekvédelmi alapellátás része olyan, a gyermek érdekeit védő személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a veszélyeztetettség megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében végzett feladatok, tevékenységek keretében:

- tájékoztatást nyújt a gyermeki jogokról, támogatásokról, ellátásokról, és hozzásegíti klientjeit az ezekhez való hozzájutáshoz

- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást szervez, vagy megszervezi az ezekhez való hozzájutást.
- szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása
- szabadidős programokat szervez különböző korosztályok számára
- segítséget nyújt hivatalos ügyek intézésében.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében végzett feladatok, tevékenységek keretében:

- Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint időben történő felismerését. Ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat és összehangolja a jelzőrendszer működését.
- Feltárja a veszélyeztetettséget előidéző okokat és javaslatot készít ezek megoldása érdekében.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében végzett feladatok, tevékenységek keretében:

- A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása
- Családi konfliktusok megoldásának segítése érdekében, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás esetén
- Egészségügyi, szociális ellátás igénybevételét kezdeményezi, ha annak segítségével előreláthatólag a veszélyeztetettség megszüntethető vagy mérsékelhető, illetve szükség esetén gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó vagy egyéb hatósági beavatkozást kezdeményez a járásközpontban működő Család- és Gyermekjóléti Központnál.

A szolgáltatás sajátosságai: az ellátás ingyenes, alapvetően nem hatósági jellegű, amelyet a munkatársak személyiségvonásai és viselkedése, az intézmény bútorozottsága, berendezése, tevékenységi köre és az alkalmazott munkaformák egyaránt tükröznek.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladatainak tartalma, szolgáltatáselemek és tevékenységek

A gyermekjóléti szolgáltatás, mint a gyermekvédelmi alapellátás része olyan, a gyermek érdekeit védő személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a veszélyeztetettség megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését. Az egyes feladatok ellátása a szociális munka különböző munkaformáinak alkalmazásával történik.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése

Feladatok:

a.) Tájékoztatást nyújt a gyermeki jogokról, támogatásokról, ellátásokról és hozzásegíti klienseit az ezekhez való hozzájutáshoz.

Ennek keretében:

- Segítséget nyújt a gyermek vagy szülője kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a támogatás megállapítását, az ellátás igénybevételét az illetékes hatóságnál, szolgáltatónál (telefonon és levélben történő kapcsolattartás a polgármesteri hivatalokkal, közös önkormányzati hivatalokkal, Magyar Államkincstárral, Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, stb., valamint a szolgáltatóknál rendelkezésre állnak (letölthetők) a támogatások, ellátások igényléséhez szükséges igénylőlapok).
- Felkészíti a klienst a támogatások, juttatások célszerű felhasználására.

b.) Családtervezési, pszichológiai, gyógypedagógiai nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó, és jogi tanácsadáshoz, család- és párterápiához való hozzájutást szervezi meg. Ezen szolgáltatások a nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ (Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 51.) által biztosított.

Ennek keretében:

- Tájékoztat a tanácsadás céljairól és feltételeiről,
- Segít a tanácsadás felkeresésének megszervezésében.

c.) Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása.

Ennek keretében:

- Segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén családok átmeneti otthonában vagy anya-gyermekotthonban igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, rendelkezik az ehhez szükséges információkkal,
- tájékoztatást nyújt a magzatot és az anyát megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról,
- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik az anya problémáinak rendezésében,
- tájékoztatást nyújt az örökbefogadás lehetőségéről és az azzal kapcsolatos hatósági eljárásról,
- értesíti az illetékes védőnőt.

d.) Szabadidős programokat szervez a különböző korosztályok számára.

Ennek keretében:

- A Szolgálat anyagi forrásainak figyelembevételével 0-14 éves hátrányos helyzetű gyermekek számára programot szervez az adventi készülődés jegyében, vagy karácsonyi ünnepséget rendez, illetve biztosítja, koordinálja a településeken hasonló témakörben szervezett rendezvényeken való részvételüket,
- Alkalmanként az illetékességi területén élő gyermekek számára igénybe vehető, ingyenes játszóházat szervez,
- együttműködik közoktatási intézményekkel, civil szervezetekkel, kulturális intézményekkel, egyházzal hasonló jellegű programok szervezésében,
- figyelemmel kíséri a településen lévő szabadidős programokat és a programokat nyújtó szervezetekkel kapcsolatot tart, ezekről értesíti a szülőket, gyermekeket és a gyermek-és ifjúságvédelmi felelősöket.

e.) Hivatalos ügyek intézésében segítséget nyújt.

Ennek érdekében:

- segítséget nyújt a gyerekeknek, illetve szülőknek ügyeik hatékony intézéséhez,
- tájékoztatja a gyermeket, illetve szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

Feladatok:

a.) Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint időben történő felismerését. Ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat és összehangolja a jelzőrendszer működését.

Ennek keretében:

- felhívja a jelzőrendszer tagjait jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére, fogadja jelzéseiket és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez igazodó intézkedéseket megteszi, melyről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan kapcsolatot tart a jelzőrendszer tagjaival, velük szorosan együttműködik, igény szerint, de legalább 2 havonta esetmegbeszélést szervez, és az ott elhangzottakról feljegyzést készít,
- a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is bevonva szükség szerint esetkonferenciát szervez,
- a beérkezett jelzésekről és azok alapján megtett intézkedéseiről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.
- minden évben tanácskozást tart, amelyen a jelzőrendszert tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését.

b.) Feltárja a veszélyeztetettséget előidéző okokat, és javaslatot készít ezek megoldása érdekében.

Ennek keretében:

- figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek életkörülményeit és szociális helyzetét,
- fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket és segíti őt problémái megoldásában,
- működéséről, tevékenységéről, szolgáltatásairól, elérhetőségéről tájékoztatja a település lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

Feladatok:

a.) A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása érdekében:

- támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége kedvező irányú fejlődésében,
- segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében,
- kezdeményezi, és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangolja a szülők részére a szociális alapellátásban nyújtott személyes gondoskodást.

b.) Családi konfliktusok megoldásának segítése érdekében, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás esetén:

- szervezi a kapcsolatügyi leti szolgáltatáshoz való hozzájutást.

c.) Kezdeményezi egészségügyi, vagy szociális ellátás igénybevételét, ha ezáltal előreláthatólag a veszélyeztetettség megszüntethető, vagy mérsékelhető, valamint szükség esetén gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó-, vagy egyéb hatósági beavatkozásra való javaslat megtételét kezdeményezi a Család- és Gyermekjóléti Központnál.

A feladatok ellátásához szükséges módszerek:

Egyéni esetkezelés:

- Szociális esetkezelés: a probléma meghatározása (a kliens által, a szociális munkás által és közösen), elérendő célok tisztázása, együttműködési megállapodás kötése (írásban), a probléma megoldása.
- Krízisintervenció: azonnali lépések a krízishelyzetben lévő kliensek helyzetének átmeneti rendezésére, szakintézmények által nyújtható segítség felkutatása.
- Életvezetési tanácsadás.

Szociális csoportmunka:

- Szabadidős foglalkozások szervezése.
- Karácsonyi ünnepség szervezése.

Közvetett szociális munka:

- Források fejlesztésére irányuló tevékenység (a településen működő, a tevékenység támogatására kész vállalatok és vállalkozók felkutatása, kapcsolatok kiépítése, kapcsolattartás),
- A jelzőrendszer tagjaival kéthavonta történő esetmegbeszélések,
- Intézményközi esetkonferencia szervezése,
- Önszervező csoportok, közösségi szerveződések segítése.

2.4. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei

A Szolgálat nyitott intézmény, igénybevétele feltételhez nem köthető, ingyenes.

A segítséget kérők a Szolgálatot közvetlenül keresik fel ügyfélfogadási időben személyesen, telefonon, esetleg levélben, vagy a területen működő más intézmények, személyek javasolják a kapcsolatfelvételt. Utóbbi esetben a Szolgálat családsegítője keresi fel otthonában az érintett személyt vagy családot, és felajánlja a segítségét az esetleges problémák megoldásához.

A Szolgálat a hozzá forduló egyénekkal, családokkal az önkéntesség elve alapján alakít ki együttműködést.

Készenléti szolgáltatások:

Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ (Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 51.) által működtetett készenléti szolgálat. Elérhetősége, tel: 20/920-8044.

2. 5. A szolgáltatás alapelvei

1. **A gyermek érdekeinek figyelembe vétele, törvényben elismert jogainak biztosítása.**
2. **A családjából átmeneti jelleggel kikerült gyermek korához és szükségleteihez igazodó gondozásának, nevelésének, egészséges személyiségfejlődésének biztosítása.**

3. Az ellátás igénybevételének **önkéntessége**.
4. Lényeges alapelv az **együttműködés** elve. A segítő tevékenység csak akkor lehet eredményes, ha a kliens motivált annak igénybevételére és együttműködő, tehát problémája megoldása érdekében hajlandó cselekedni. A Szolgálatot önként felkeresők esetében ez a motiváció adott.
5. A **nyitottság** elve alapján az intézményt bárki felkeresheti.
6. A **hátrányos megkülönböztetés kizárásának és a másság elfogadásának** elve, melynek értelmében a családsegítőknek nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés ténye miatt tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetést gyakorolni.
7. A **titoktartási kötelezettség és a személyi jogok védelmének** elve, mely a kliensek adatainak nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra vonatkozik. Információt felhasználni a kliens érdekében is csak az ő tudtával és beleegyezésével lehet.

2.6. A Szolgálat alapfeladatainak és speciális feladatainak megvalósításának módja. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, rendszeressége

a). **Közvetlen szociális munka** (folyamatosan, a felmerülő igények alapján biztosított):

- Krízisintervenció: azonnali lépések a krízishelyzetben lévő kliensek helyzetének átmeneti rendezése, illetve szakintézmények segítségnyújtásának az adott konkrét esetben való megszervezése érdekében;

- Esetkezelés (case work), probléma-meghatározás, célok meghatározása, szerződéskötés, problémamegoldás: Az esetkezelés során a szociális munkás felismeri és felismerteti a családokkal és egyénekkal a problémákat és konfliktusokat, és velük közösen dolgoz ki megoldási módokat. Célja, hogy a kliensek maguk legyenek képesek problémáik megoldására, érdekeik érvényesítésére. Munkakapcsolatokat épít ki mindazon személyekkel, szervezetekkel, akik és amelyek érintettek a család problémájában. Szűrő funkciót lát el: javaslatot tesz a szakhálózat és a szakintézmények igénybevételére, gondoskodva a megfelelő fogadókészségről. Eljár a családok érdekében, támogatja őket jogaik érvényesítésében.

b). **Szociális csoportmunka** (folyamatosan, a felmerülő igények alapján biztosított)

c). **Közösségi munka** (folyamatosan, a felmerülő igények alapján biztosított):

A Szolgálat szakmai támogatást nyújt azon helyi lakossági csoportoknak, amelyek a lakók aktív bevonásával, közös érdekképviseléssel szeretnék problémáikat megoldani.

d). **Közvetett szociális munka** (folyamatosan, a felmerülő igények alapján biztosított):

A feltárt és megismert szociális problémák oldása céljából a Szolgálat kezdeményezi új típusú szolgáltatások bevezetését az anyagi, mentális, szociális erőforrások bővítését célzó akciók szervezésével:

- források fejlesztésére irányuló tevékenység szervezése;
- együttműködés szakellátó hálózatokkal, intézményközi esetmegbeszélés;
- érdekegyeztető fórum;
- csoportok, közösségek szerveződésének segítése;
- önszorgató csoportok támogatása.

e). Szabadidős tevékenységek, programok szervezése (folyamatosan biztosított):

A Szolgálat önként nem szervez szabadidős tevékenységeket, de aktívan közreműködik és részt vesz a helyi önkormányzat intézményei által szervezett programokon.

A Szolgálat csoportfoglalkozásokat szervez az osztályközösség erősítése érdekében.

f). Adománygyűjtés (folyamatosan biztosított):

A Szolgálat adományokat (ruha, játék, bútor stb.) gyűjt, és azokat szétosztja a rászorulóknak között.

g). Jelzőrendszer kiépítése és működtetése (folyamatosan biztosított):

A Szolgálat kiépíti és működteti a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert, és szervezi a rendszer elemei (védőnő, háziorvos, közoktatási intézmények, kórház, rendőrség, egyházak, társadalmi szervezetek stb.) közötti együttműködést, tevékenységüket összehangolja.

h). Önkéntesek munkájának szervezése különösen (folyamatosan biztosított):
adományok gyűjtése és továbbadása,

i). A Szolgálat folyamatosan **figyelemmel kíséri a működési területén élő lakosság szociális helyzetét. Kezdeményezi** a települési önkormányzatoknál **új szociális ellátások bevezetését**, amennyiben erre igényt tapasztal a lakosság részéről (folyamatosan biztosított).

j). Adminisztrációs munka (folyamatosan biztosított):

A szolgálat ellátja a szakmai munkához kapcsolódó adminisztrációs feladatokat:

- Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer, a szociális segítő tevékenység során vezetett dokumentáció rögzítésének helye
- Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve
- Esetmegbeszélések, esetkonferenciák feljegyzései
- Feljegyzések
- Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. A szolgáltatást igénybe vevők személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

2.7. A kliensekkel történő kapcsolattartás módja, rendszeressége

A kliens és családgondozója közötti találkozásokra elsődlegesen a kliens otthonában (előre egyeztetett időpontban, vagy a kliens számára előre nem ismert időpontban), a Szolgálat helyiségében előre egyeztetett időpontban (fogadási időn kívül is), illetőleg a családgondozó ügyeleti idejében (akár előzetes egyeztetés nélkül) kerülhet sor. Találkozás ezen kívül lehetséges a családgondozás szempontjából adekvát egyéb helyszínen is (pl. kíséréssel történő ügyintézés esetén).

A folyamatos és hatékony családsegítés érdekében a családsegítő az ügyfelekkel havonta három alkalommal – személyesen, telefonon – kapcsolatot tart, ezen felül lehetőség van postai úton, elektronikus formában megvalósuló kapcsolattartási formákra.

2.8. Az ellátottak jogainak védelme

2.8.1. Családsegítést igénybe vevők jogainak védelme

A családsegítést igénybe vevő az a helyileg illetékes jegyzőnél, a képviselő-testület tagjainál, illetőleg a polgármesternél tehet panaszt jogsérelem, a dolgozói kötelezettségek megszegése, illetőleg az ellátással kapcsolatos egyéb kifogások esetén. A Szolgálat fenntartója a panaszt megvizsgálja és írásban tájékoztatást ad a panasz kivizsgálásának eredményéről. Ha a panasz benyújtását követő 15 napon belül ez nem történik meg, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a családsegítő segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Az ellátottjogi képviselő személyéről, elérhetőségéről az ellátottak az intézmény fogadóhelyiségében kifüggesztett tábláról, illetve a családsegítőn keresztül kaphatnak tájékoztatást. A családgondozók a kliens igényei alapján telefonos időpont-egyeztetéssel, helyiség biztosításával segítik a kapcsolatfelvételt a kliens és az ellátottjogi képviselő között. A Nagykanizsai Járás ellátottjogi képviselője: Benczéné Bogárdi Andrea, elérhetősége: andrea.bogardi@ijsz.bm.gov.hu 06-20-4899-576

A szolgáltatást igénybe vevők jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatos tájékoztatást kapnak a kapcsolat létrejöttékor, illetőleg a családsegítés megkezdésekor, illetve a közös munka folyamán bármikor, amikor erre szükség van.

2.8.2. Gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt a Szolgálat fenntartójánál tehet panaszt az ellátással kapcsolatos kifogások orvoslása érdekében, a gyermeki jogok sérelme, a dolgozói kötelezettségek megszegése, illetőleg a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A Szolgálat fenntartója a panaszt kivizsgálja és írásos tájékoztatást ad a panasz orvoslása érdekében megtett intézkedésekről, illetve annak más lehetséges módjáról. Ha a panasz benyújtását követő 15 napon belül a tájékoztatás nem történik meg, vagy a panasz benyújtója a megtett intézkedéssel nem ért egyet, akkor a panasz benyújtója a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A gyermekjogi képviselő személyéről, elérhetőségéről az ellátottak az intézmény fogadóhelyiségében kifüggesztett tábláról, illetve a családsegítőn keresztül kaphatnak tájékoztatást. A családgondozók a kliens igényei alapján telefonos időpont-egyeztetéssel segítik a kapcsolatfelvételt a kliens és a gyermekjogi képviselő között. A gyermekjogi képviselő munkájához a Szolgálat szükség esetén helyet biztosít.

A Nagykanizsai Járás gyermekjogi képviselője: Turi Renáta, elérhetősége: re-nata.turi@ijsz.bm.gov.hu 06-20-4899-642

A gyermekek és szülők jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatos tájékoztatást kapnak a kapcsolat létrejöttékor vagy a családsegítés megkezdésekor (ennek megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik), illetve a közös munka folyamán bármikor, amikor erre szükség van.

A Szolgálat munkatársai a Szociális Munka Etikai Kódexe által megfogalmazott etikai követelményeknek megfelelően végzik munkájukat.

2.8.3. A szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, és személyi jogaikat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- A szociális szolgálat családsegítői évente szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése.
- A családsegítők a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.
- A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.
- A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

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

A fenntartó a családsegítő munkatárs tevékenységének elősegítése, a kiégés megelőzése érdekében biztosítja a Család- és Gyermejjóléti Központ által biztosított esetmegbeszélésen, szupervízióon való részvétel lehetőségét

A fenntartó a családsegítő munkatárs részére szakmai fejlődésének elősegítése, és a jogszabály által előírt továbbképzési kötelezettség teljesítése érdekében az intézményi költségvetésben az e célra biztosított keret erejéig, az éves továbbképzési tervben foglaltak szerint továbbképzéseken való részvételi lehetőséget biztosít.

3. A szolgálat külső kapcsolatrendszere, kapcsolattartás

3.1 Helyi kapcsolatrendszerek

Murakeresztúr Község Önkormányzata a család- és gyermekjóléti szolgáltatást önállóan, jogszabályban meghatározott végzettséggel és képesítési előírásoknak megfelelő személy alkalmazásával, kormányzati funkción (szakfeladaton) látja el.

A család- és gyermekjóléti szolgálatban **1 fő családsegítő** heti 20 óra kötött és heti 20 óra kötetlen munkaidőben biztosítja az ellátotti települések vonatkozásában a családsegítői feladatokat, számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében.

A családsegítő számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. A szolgálat családsegítője jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszik.

A szolgálat a működés hatékonysága és a tevékenységek összehangolása érdekében folyamatos kapcsolatban áll:

- A jelzőrendszer tagjaival,
- Murakeresztúr, Fityeház községek polgármestereivel,
- A Murakeresztúri Közös Önkormányzati Hivatal jegyzőjével, dolgozóival,
- A települések szociális és egészségügyi ellátórendszerének többi tagjával,
- A járási hivatal foglalkoztatási osztályával, valamint olyan munkáltatókkal, akik a kliensek számára folyamatosan vagy időszakosan munkalehetőséget kínálnak,
- Az oktatási-nevelési intézmények vezetőivel,
- Egyházi és magánszemélyekkel,
- Rendőrséggel, elsősorban a körzeti megbízottal
- Olyan gazdasági tevékenységet végző cégekkel, vagy civil szervezetekkel, amelyek a szolgálat tevékenységét, rendezvényeit támogatják.
- a járási család- és gyermekjóléti központtal

3.2. A jogszabály által meghatározott észlelő- és jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermekeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az **esetmegbeszélésre** meg kell hívni:

- a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll,
- a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és
- a járási család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri koordinátort.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal **szakmaközi megbeszélést** kell szervezni. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően **minden év március 31-ig** készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,

- az éves célkitűzéseket, és
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig kell megszervezni, és arra meg kell hívni

- Murakeresztúr, Fityeház község polgármesterét, a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri tanácsadóját, esetmenedzserét
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a járási család- és gyermekjóléti központot.

A Gyvt. 96. § (6) bekezdése alapján mindkét illetékességi területen található önkormányzat (Murakeresztúr, Fityeház) fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv a gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról minden év május 31-éig - a külön jogszabályban meghatározott tartalommal - **átfogó értékelést készít**. Az értékelést - települési önkormányzat esetén a képviselő-testület általi megtárgyalást követően - meg kell küldeni a gyámhatóságnak. A gyámhatóság az értékelés kézhezvételétől számított harminc napon belül javaslattal élhet a települési önkormányzat felé, amely hatvan napon belül érdemben megvizsgálja a gyámhatóság javaslatait és állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja.

3.3. A Szolgálat tevékenységéről szóló tájékoztatás helyi módja

A Szolgálat arra törekszik, hogy a potenciális igénybevevők, azaz az ellátási területen élő teljes lakosság, továbbá a jelzőrendszeri tagok és a kapcsolódó tevékenységet ellátó más intézmények, szervezetek naprakész, és minél teljesebb körű információt kapjanak az intézmény feladatairól és tevékenységéről.

Minden településen a helyben szokásos módon bárki által elérhető/látható helyen (hirdetőtáblán) kell elhelyezni, nyilvánossá kell tenni a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat elérhetőségét, ügyfélfogadási rendjét, valamint a járási Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított Készenléti ügyelet elérhetőségét.

Gondoskodni kell arról, hogy a jelzőrendszeri tagok folyamatosan rendelkezzenek információkkal a Szolgálat működéséről, feladatairól.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttere

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1997. évi XXXI. Tv - A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 15/1998. NM (IV.30) NM rendelet - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet - a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- Szociális Munka Etikai Kódexe

Murakeresztúr, 2025. április 29.



Béli Krisztina
jegyző



Záradék:

1. Jelen szakmai program a 34/2025. (IV.29.) számú önkormányzati határozattal került jóváhagyásra.
2. Jelen szakmai program 2025. május 1. napján lép hatályba, melynek hatálybalépésével egyidejűleg a 2024. december 9. napján elfogadott szakmai program hatályát veszti.

Murakeresztúr, 2025. április 29.



Polgár Róbert
polgármester

