

# **Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Program**



**A szolgáltató intézmény neve: Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ  
Székhelye: 8800 Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 51.  
Területi iroda: 8751 Zalakomár, Tavasz u. 13.**

## TARTALOM

<b>TARTALOM</b> .....	<b>2</b>
<b>1. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA</b> ....	<b>8</b>
1.1. Általános adatok.....	8
1.2. Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport jellemzői .....	9
1.2.1. Nagykanizsa.....	9
1.2.2. Zalakomár .....	12
1.2.3. Balatonmagyaród .....	13
1.2.4. Kiszécsény .....	13
1.2.5. Zalasárszeg .....	14
1.3. Az intézmény célja, feladata, alapelvei.....	14
1.3.1. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása .....	18
1.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja..	27
1.4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	32
1.4.1. A feladatellátás szakmai tartalma.....	32
1.4.2. A feladatellátás módja.....	36
1.4.3. Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	37
1.5. Az ellátás igénybevétele módja .....	40
1.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja .....	40
1.7. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok .....	41
1.7. 1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai .....	41
1.7. 2. A személyes gondoskodást végzők jogai.....	42
1.8. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái .....	43
1.9. Szervezeti felépítés, működés .....	44
Záró rendelkezések .....	44
<b>2. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA</b> .....	<b>45</b>
2.1. Általános adatok.....	45
2.2. Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői .....	46
2.3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei .....	48
2.3.1. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása .....	49

2.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja..	50
2.4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	51
2.5. Az ellátás igénybevételének és az ellátottakkal való kapcsolattartás módja .....	62
2.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	62
2.7. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	63
2.7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai .....	63
2.7.2. A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei .....	64
2.8. A személyes gondoskodást nyújtók szakmai felkészültsége, módja, formája.....	64
2.9. Szervezeti felépítés, működés .....	65
Záró rendelkezések .....	65
<b>3. A HELYETTES SZÜLŐI HÁLÓZAT SZAKMAI PROGRAMJA .....</b>	<b>66</b>
3.1. Általános adatok.....	66
3.2. A helyettes szülői hálózatra vonatkozó strukturális szabályok .....	67
3.2.1. A helyettes szülőnél történő elhelyezés célja, feladata .....	67
3.2.2. Helyettes szülői hálózatunk általános jellemzője .....	67
3.2.3. Az ellátottak köre, és az ellátandó terület jellemzői.....	68
3.2.4. Az ellátás igénybevételének a módja .....	72
3.2.5. A szolgáltatásról való tájékoztatás helyi módja.....	72
3.2.6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai .....	72
3.2.7. A Helyettes Szülői Hálózat ellátórendszerben betöltött szerepe és hatása.....	75
3.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja.....	75
3.3.1. A helyettes szülő hálózat megszervezése .....	75
3.3.2. Személyi feltételek.....	75
3.4. A helyettes szülői hálózat keretében nyújtott ellátások, szolgáltatások jellemzői .....	82
3.5. A Helyettes Szülői Hálózaton belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	83
3.6. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása .....	84
Záró rendelkezések .....	84
<b>4. CSELLENGŐK KÖZÖSSÉGI HÁZA SZAKMAI PROGRAM .....</b>	<b>85</b>
4.1. Általános adatok.....	85
4.2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői .....	86

4.3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei .....	86
4.3.1. A program bemutatása, létrejövő kapacitások, szolgáltatás, tevékenység leírása .....	86
4.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja..	87
4.3.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre rendszeressége .....	87
4.4. Az ellátás igénybevételének módja .....	87
4.5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja .....	88
4.6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	88
4.7. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészülésének módja .....	89
Záró rendelkezések .....	89
<b>5. MELLÉKLET: NAGYKANIZSAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT .....</b>	<b>91</b>
<b>I. Általános szabályok.....</b>	<b>91</b>
I/1. Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya .....	91
I/2. Az intézmény adatai .....	91
I/3. Az intézmény állami alapfeladatként ellátandó alaptevékenységei.....	94
I/4. Az ellátás igénybevételének módja .....	97
<b>II. Az intézmény szervezete és működésének rendszere .....</b>	<b>97</b>
II/1. Az intézmény szervezeti felépítése.....	97
II/2. Szervezeti ábra .....	98
II/3. Szervezeti egységek megnevezése, feladatköre.....	99
II/4. A szakmai egységek együttműködésének rendje .....	102
II/5. Irányítási rend, munkáltatói jogok gyakorlásának rendje .....	102
<b>III. Az intézmény vezetése, dolgozói .....</b>	<b>102</b>
III/1. Igazgató .....	102
III/2. Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője .....	104
III/3. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője .....	105
III/4. Családsegítő .....	106
III/5. Esetmenedzser .....	107
III/6. Pszichológiai tanácsadó .....	109
III/7. Jogi tanácsadó.....	110
III/8. Települési jelzőrendszeri felelős.....	110
III/9. Járási jelzőrendszeri tanácsadó .....	111
III/10. Szociális asszisztens.....	111
III/11. Hátraleékelési tanácsadó .....	112
III/12. Helyettes szülői tanácsadó .....	112
III/13. Csellengők Közösségi Házának alternatív napközbeni ellátást nyújtó munkatársa.....	112
III/14. Gazdasági ügyintéző.....	113
III/15. Ügyviteli alkalmazott .....	114

III/16. Technikai alkalmazott .....	114
III/17. A helyettesítés rendje .....	114
III/18. A kiadmányozás rendje .....	115
IV. A munkaidő, pihenőidő, munkaidő beosztása .....	115
V. Vagyonnyilatkozat tételre kötelezettek .....	116
VI. A dolgozókat megillető szociális juttatások .....	117
VI/1. Munkaruha .....	117
VI/2. Utazási kedvezmények .....	118
VI/3. Telefon használat.....	118
VII. Intézményi fórumok.....	118
VIII. Dolgozói érdekképviselő .....	119
IX. Az intézmény munkarendje, ügyfélfogadási rendje .....	120
X. Adatkezelés, titoktartás .....	121
XI. Az intézmény vagyonkezelése .....	121
XII. Az intézmény gazdálkodása .....	122
XIII. Záró rendelkezések.....	122
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET: A FOLYAMATBA ÉPÍTETT, ELŐZETES, UTÓLAGOS ÉS VEZETŐI ELLENŐRZÉS RENDJE .....</b>	<b>123</b>
<b>I. A folyamatba épített előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés rendje .....</b>	<b>123</b>
I/1. Általános szabályok: .....	123
I/2. A szabályzat hatálya.....	123
I/3. A rendszer kialakítása és működtetése.....	123
I/4. A folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés .....	124
<b>II. Ellenőrzési nyomvonal.....</b>	<b>125</b>
II/1. Az ellenőrzési nyomvonal fogalma:.....	125
II/2. Az ellenőrzési nyomvonal célja .....	126
II/3. Az ellenőrzési nyomvonal jelentősége .....	126
II/4. Az intézmény igazgatójának felelőssége és kötelezettsége az ellenőrzési nyomvonal kialakítása során .....	127
II/5. Az ellenőrzési nyomvonal gyakorlati megvalósítása .....	127
II/6. Az ellenőrzési nyomvonal kialakításánál alkalmazott táblarendszer .....	127
<b>III. Kockázatkezelési szabályzat.....</b>	<b>128</b>
III/1. A szabályzat célja .....	128
III/2. A kockázat fogalma .....	128
III/3. A kockázatkezelő, a kockázatkezelési hatókör .....	128
III/4. A kockázatkezelés folyamata .....	129
<b>IV. Szabálytalanságok kezelésének eljárásrendje.....</b>	<b>131</b>

IV/1. Szabálytalanság fogalma.....	131
IV/2. A szabálytalanságok körének meghatározása .....	131
IV/3. A költségvetési szerv vezetőjének felelőssége.....	132
IV/4. A szabálytalanságokkal kapcsolatos intézkedések célja, .....	132
IV/5. A szabálytalanságok megelőzése:.....	133
IV/6. A szabálytalanságok észlelése (útvonala) .....	133
IV/7. A szabálytalanság észlelését követő szükséges eljárások (intézkedések) megindítása.....	134
 V. Hatályba léptető rendelkezések .....	 134
 <b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZABÁLYZAT A KÖZALKALMAZOTTI JOGVISZONY LÉTESÍTÉSÉRE KIÍRT PÁLYÁZAT ELBÍRÁLÁSÁNAK RENDJÉRŐL .....</b>	 <b>136</b>
 <b>3. SZÁMÚ MELLÉKLET: HÁZIRENDEK.....</b>	 <b>138</b>
 <b>A NAGYKANIZSAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT NAGYKANIZSAI SZÉKHELYE CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATA ÉS CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTJA SZAKMAI EGYSÉGEI HÁZ RENDJE .....</b>	 <b>138</b>
1. Általános szabályok: .....	138
2. Az ellátottak köre:.....	139
3. Az ellátottak jogai: .....	140
4. A szociális ellátást végzők jogai, kötelezettségei: .....	141
5. Az intézményi jogviszony megszűnése: .....	141
6. Ügyfélfogadás: .....	141
7. Intézmény által nyújtott szolgáltatások térítési díjai: .....	142
8. Adatkezelés, adatvédelem, titoktartás: .....	142
9. Egyéb szabályok:.....	142
10. A házirend hatálya:.....	142
 <b>A NAGYKANIZSAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT - ZALAKOMÁRI TERÜLETI IRODÁJA - CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATA SZAKMAI EGYSÉGE HÁZIRENDJE .....</b>	 <b>143</b>
1. Általános szabályok: .....	143
2. Az ellátottak köre:.....	143
3. Az ellátottak jogai: .....	144
4. A szociális ellátást végzők jogai, kötelezettségei: .....	145

<b>5. Az intézményi jogviszony megszűnése: .....</b>	<b>146</b>
<b>6. Ügyfélfogadás: .....</b>	<b>146</b>
<b>7. Intézmény által nyújtott szolgáltatások térítési díjai: .....</b>	<b>146</b>
<b>8. Adatkezelés, adatvédelem, titoktartás: .....</b>	<b>147</b>
<b>9. Egyéb szabályok:.....</b>	<b>147</b>
<b>10. A házirend hatálya:.....</b>	<b>147</b>
<b>CSELLENGŐK KÖZÖSSÉGI HÁZA HÁZIREND.....</b>	<b>148</b>

# **1. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja**

## **1.1. Általános adatok**

<b>Az intézmény neve:</b>	<b>Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ</b>
<b>Az intézmény fenntartója:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Az intézmény székhelye:</b>	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.
<b>Az intézmény területi irodája:</b>	8751 Zalakomár, Tavasz u. 13.
<b>Ágazati azonosítója:</b>	889900
<b>Az intézmény adószáma:</b>	16901395-1-20
<b>Szervezeti egység:</b>	<b>Család- és Gyermekjóléti Szolgálat</b>
<b>A biztosított szociális szolgáltatás:</b>	Család és gyermekjóléti szolgáltatások. Természetes személyek adósságrendezésével kapcsolatos feladatok.
<b>Ellátási terület:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe. Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhelye: 8800. Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.) és Zalakomár Nagyközség Önkormányzata (székhelye: Zalakomár Tavasz utca 13.) között 2016. 11. 09.- én létrejött 9/13-59/2016. számú Feladat - Ellátási Szerződés alapján a Zalakomári



Közös Önkormányzati Hivatal fenntartó  
önkormányzatok közigazgatási területe.

**A szolgáltatás megkezdésének időpontja: 2016. január 01.**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egységeként működik.

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal működik az intézményben.

## **1.2. Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport jellemzői**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe Nagykanizsa Megyei Jogú Város és a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatal fenntartó önkormányzatok közigazgatási területe.

### **1.2.1. Nagykanizsa**

#### **Az ellátandó terület jellemzői Nagykanizsán**

Nagykanizsa a Nyugat-Dunántúli Régióhoz tartozó Zala Megye megyei jogú városa, a nagykanizsai járás járásközpontja. A város lakosság száma 2015. decemberi adatok alapján 48.339 fő.

A város keleti részén lakótelepek, északi részén lakótelepek, családi házas övezet és ipari telep, nyugati részén ipari negyed, déli részén egy jellegzetes városrész, „Ligetváros” helyezkedik el. A település szerkezetét tekintve Nagykanizsa városhoz tartozik Kiskanizsa, Miklósfá, Bajcsa, Palin, Bagola, Bagolafakos, Sánc, melyek családi házas, falusias övezetek, valamint a város peremterületén lévő hegyi területek.

A rendszerváltás során a városban sorra megszűntek a régi, nagy múlttal rendelkező gyárak, pl. Kanizsa Sörgyár, Kanizsa Bútorgyár, Üveggyár, és leépült az olajbányászat is.

Megjelentek a nagy multinacionális kereskedelmi cégek (pl. Tesco, Obi, Interspar), ami negatív hatással van a helyi kereskedők működési feltételeire.

A várost ellepték a kínai üzletek. Az idegenforgalom a jugoszláv háború után visszaesett.

Egyre több aktív korú munkavállaló vállal külföldön munkát a jobb megélhetés érdekében.

Az ellátandó területen van két speciális, szegregációval veszélyeztetett terület, mindkettő területen nagy számban élnek a szolgáltatásainkat igénybe vevő kliensek.

Az egyik ilyen jellegzetes városrész a „Ligetváros”, illetve a hozzá kapcsolódó Csengery utca. A Csengery utcában zömében udvari, Ligetvárosban speciális sorházi lakások találhatóak. A jellemzően bérlakások nagy része lelakott, felújításra szoruló ingatlan, illetve az elmúlt években Ligetváros rehabilitációs programja során több tömb felújításra került. E településrészen sokan küzdenek megélhetési, szociális, és ebből fakadóan egyéb problémákkal. A másik veszélyeztetett terület a Nagykanizsát dél-dél-kelet irányban körülölelő hegyi, zárt kerti ingatlanos terület. Az 1990-es évektől kezdődtek az első kilakoltatások, emiatt egyre többen kényszerültek a város peremterületén lévő rosszabb minőségű lakásokba vagy a város környéki hegyi birtokokra. Az utóbbi években nagyon sok családnak jelentette az alacsony összegből megvásárolt, esetenként albérletként, vagy szívességből használt, alacsony fenntartási költséggel bíró hegyi pince az utolsó lehetőséget a lakhatási helyzete megoldására. E lakhatási mód hátránya az ingatlanok gyakran nagyon rossz állapota, a lakótér kis mérete, az alapvető helyiségek (WC, fürdőszoba, esetleg konyha) hiánya. A hegyi területek közművesítése hiányos, csatornázás és gázszolgáltatás egyáltalán nincs, a vezetékes vízszolgáltatás pedig csak helyenként érhető el.

Ügyfélkörünk jelentős része ezen peremkerületi hegyi hajlékok lakója. Az itt élő, városból kiköltözött ügyfeleink többsége nincs szocializálva növénytermesztésre, állattartásra, mely megélhetésüket javítaná.

További hátrány az itt lakó emberek számára a területrész elszigeteltsége. Az itt élő emberek a lakhelyüktől távol található egészségügyi szolgáltatásokat (házi- és gyermekorvosi rendelőket, szakellátásokat), az óvodákat, iskolákat, szociális és közművelődési intézményeket, valamint a boltokat nehezen tudják megközelíteni. Közösségi tér, játszótér nincs a területen. A lakások nagy részéhez nincs közvetlen postaszolgáltatás. Járművel nagyon kevés család rendelkezik, buszközlekedés nincs ezekre a területekre. Az itt élők zöme gyalog, vagy kerékpárral közlekedik. Az utak nagy része rossz minőségű, nincsen leaszfaltozva, földes, vagy kavicsos. Esőzés, hóolvadás után az utak egy része járhatatlan. Nincs közvilágítás.

## **Az ellátandó célcsoport jellemzői Nagykanizsán**

A szolgáltatást igénybe vevők többségéről elmondható, hogy összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek.

Kiemelt célcsoportok:

- Városunkban a szolgáltatást igénybe vevők többségére jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A közüzemi tartozások felhalmozása gyakran a lakhatási biztonságukat kockáztatja. E nehéz élethelyzetben gyakori a szenvedélybetegségek kialakulása, a kapcsolatok megromlása. Az ellátottak nagy része közfoglalkoztatás keretében dolgozik, illetve alkalmi munkákból és a gyermekek után járó támogatásokból, vagy egyéb szociális juttatásokból tartja fenn magát. Alacsony szinten ugyan, de biztosítják e családok megélhetését ezen szociális juttatások, és sajnos az ilyen családban élő fiatalok jelentős része is erre az életmódra szocializálódik.

A szociálisan hátrányos helyzetű családok esetében jellemző az alacsony iskolázottság.

- Gyakori probléma a szülők házasságának, kapcsolatának a megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek. Sok esetben a gyermek az elszenvedője a szülők közti konfliktusoknak, egymás közti „játszmáknak”. A gyermekét egyedül nevelő szülő, mint családmodell nagy létszámmal fordul elő.

- Ügyfélkörünkben a nevelési hiányosságok, magatartási problémák, agresszió, iskolai hiányzások, cigaretta- alkohol- drogfogyasztás, bűnelkövetővé válás sok gyermeket érintenek. A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjában nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, munkanélküliség, megélhetési problémák.

- Tapasztalataink szerint az utóbbi években a gyermek és felnőtt lakosság körében is megnövekedtek a pszichés betegségek. A szülők körében előforduló pszichés zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható. Az e problémával küzdő személyekkel, családokkal folytatott segítő munkát megnehezíti a szakemberek és szakellátó intézmények (iskolapszichológusok, gyermekpszichiátria) hiánya, vagy nehéz elérhetősége.

- A településen sok az idős, magányos, egészségi problémával és életvezetési nehézséggel küzdő személy, esetenként a családi kapcsolatok teljes hiánya jellemző.

Fentiekén túl kiemelt célcsoportként jelennek meg intézményünkben:

- a krízishelyzetben lévő várandós anyák,
- veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba
- a krízishelyzetbe került személyek és családok,
- bántalmazottak (elsősorban gyermekek és nők),
- a fogyatékkal élők,
- a krónikus pszichiátriai betegek,
- kórházi kezelésből kikerült, családi kapcsolatokkal nem rendelkező, ügyeik vitelében nehezített személyek.

### **1.2.2. Zalakomár**

Zalakomár község Zala megye délkeleti részén, Somogy megye határán helyezkedik el, Nagykanizsától 18 kilométerre. Régóta lakott terület, maga a település 1969-ben jött létre Kiskomárom és Komárváros egyesítésével. A községet a 7-es főút szeli ketté.

A településen óvoda, iskola, művelődési ház, két háziorvosi rendelő, két nyugdíjas klub működik. 15 bérlakás áll a rászorulóknak rendelkezésére.

Zalakomár lakosság száma 2013.08.01-én 3158 fő, 18 évnél fiatalabb 813 fő.

Zalakomár hátrányos helyzetűnek besorolt település.

A nyilvántartott álláskereső száma a településen 2013. júniusi adatok alapján 327 fő, ez a munkavállalási korú népesség 17.86%-a. (Forrás: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu)) A munkanélküliek 95%-a szakképzetlen. Mintegy felének nincs meg a 8 általános végzettsége, s vannak köztük írástudatlanok is.

Az összlakosság szimbólumából a magát roma származásúnak valló emberek száma 40% körül mozog. Szociális helyzetükre jellemző, hogy az átlag alatti életszínvonalon élnek, iskolázottságuk és foglalkoztatottságuk alacsony.

Az óvodába járó 160 gyermek 79%-a hátrányos helyzetű, ezen belül 92% halmozottan hátrányos helyzetű. A 271 általános iskolás gyermek 80%-a hátrányos helyzetű, 67% halmozottan hátrányos helyzetű. A gyermekek többsége az átlagnál alacsonyabb színvonalon él. Nagyszámú a tanulási, magatartási problémával küzdő gyermekek száma. (Forrás: *Zalakomár község esélyegyenlőségi terve, 2011.*)

A szociális szolgáltatások célja az esélyegyenlőség megteremtése, lakhatási problémák megoldása, a gyermekek testi-lelki egészségének fejlesztése, a tanulás ösztönzése, és a

foglalkoztatottság elősegítése, a roma lakosság komplex felzárkóztatása, idős, fogyatékos emberek támogatása.

### **1.2.3. Balatonmagyaród**

Balatonmagyaród Zala megyében, Nagykanizsától 25 km-re, a Kis-Balaton közvetlen közelében fekszik. Autóbusszal leginkább Zalakomárról jól megközelíthető.

A közigazgatási területén található a Kányavári-sziget, mely jelentős idegenforgalmi látványosságot jelent a kirándulók számára. A település területének egy jelentős hányada a Balaton-felvidéki Nemzeti Park védettsége alatt áll.

Napjainkban az aktív korú lakosság ingázóként a legközelebb eső városokba, Nagykanizsára és Zalakarosra jár dolgozni. A fiatalok körében egyre többen külföldön vállalnak munkát.

A település teljes lakosság száma 2012. évben 500 fő, amelyből a 0-14 korú gyermekek száma 40 fő. A településen a lakónépesség számának csökkenése a jellemző.

A népesség kor megoszlását vizsgálva megállapítható, hogy a településen az aktív korúak aránya 61%, az időskorúak aránya 28%, a gyermekkorúak aránya 11 %.

Balatonmagyaródon az alacsony gyermeklétszám miatt először az általános iskolai oktatás, majd az óvodai nevelés szűnt meg. Az iskolás gyerekeket iskolabusz, az óvodásokat pedig az önkormányzat falugondnoki szolgálata viszi a zalakarosi intézményekbe. A Balatonmagyaródon élő gyermekek közül 2012-ben 8 fő részesült rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben.

A településen működik közmunka program. Családi segélyezés van, a segélyek célzottak és általában természetbeni juttatásként kerülnek megállapításra.

*(Forrás: Balatonmagyaród Helyi Esélyegyenlőségi Programja 2013.)*

### **1.2.4. Kistrécse**

Kistrécse Nagykanizsa és Zalakaros között található, Nagykanizsától kb. 7 km-re, Dél-Zala jellegzetes dombvidékén.

Lakosok száma 176 fő.

Kistrécse hátrányos helyzetűnek besorolt település.

### **1.2.5. Zalasárszeg**

Zalasárszeg Nagykanizsától északkeletre, a 7-es út mentén helyezkedik el dimbes-dombos vidéken. A lakosság főleg mezőgazdasággal foglalkozik.

2012. december 31. napján a lakosságszám 129 fő volt.

A településről jellemző az elvándorlás a munkalehetőségek hiánya miatt. A gyermekvállalások számának csökkenése is megfigyelhető.

A községben nincs óvoda és iskola, a gyermekek Nagyrécsére járnak.

## **1.3. Az intézmény célja, feladata, alapelvei**

### **Célja**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja:

- a Nagykanizsa város, valamint Zalakomár, Balatonmagyaród, Kistrécse, Zalasárszeg települések ellátási területén élő, szociális és 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.
- a Nagykanizsa város, valamint Zalakomár, Balatonmagyaród, Kistrécse, Zalasárszeg települések ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő, fejlődésüket segítő gondozás-nevelés megvalósulásának biztosítása, a gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek családba történő visszahelyezése.

### **Feladata**

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló, többszörösen módosított 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többszörösen módosított 1/2000. (1. 7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények,

valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

***Családsegítés keretében a megelőző tevékenységek körében:***

- Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen a jegyző, a járási hivatal, a szociális és az egészségügyi szolgáltatók, intézmények, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat, valamint az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek részvételét a megelőzésben.
- A kapott jelzések alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.
- Figyelemmel kíséri a lakosság életkörülményeit, szociális helyzetét, szociális ellátások és szolgáltatások iránti szükségletét, eltárja a lakosság körében tömegesen előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatót nyújtó szerv felé.

***Családsegítő tevékenység keretében:***

- Közreműködik az egyén/család problémáinak kezelésében. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt, segít megoldani az egyén/család szociális, illetve lelki problémáit. Feltárja azokat az okokat, melyek hátrányosan befolyásolják az egyén/család életvitelét.
- Anyagi nehézségekkel küzdők számára tájékoztatást ad a pénzügyi, természetbeni ellátások, valamint a szociális szolgáltatások formáiról, az ezekhez való hozzájutás megszervezését biztosítja.
- Szociális segítőmunkával biztosítja a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.
- Közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít.
- A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és tagjaik részére tanácsadást nyújt.

- Kríziskezelést, valamint nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.
- Nagykanizsa városban biztosítja a menedéjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.
- Felkérésre környezettanulmányokat készít (Gyámhatóság, Polgármesteri Hivatal, Bíróság, Rendőrség).

***A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:***

- Tájékoztatja a szülőt, valamint az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket az őket megillető jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, ellátásokról, segíti az ezekhez való hozzájutást.
- Koordinálja a szünidei gyermekétkeztetést.
- A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást biztosít, vagy az ezekhez való hozzájutást megszervezi.
- A válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja, segíti, tanácsokkal látja el, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutását megszervezi. Tájékoztatja a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról. Születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben levő várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadásról.
- Tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról.
- A gyermekek számára olyan szabadidős programokat szervez, amelyek a családban jelentkező nevelési problémák, hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák.
- A hivatalos ügyek intézését segíti.

***A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:***

- Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételét elősegíti a megelőző rendszerben, az együttműködés megszervezi és tevékenységüket összehangolja,
- A veszélyeztetettséget előidéző okokat feltárja és ezek megoldására javaslatot készít,



- Tájékoztatást ad az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

***A gyermekjóléti szolgáltatás keretében a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:***

- A probléma jellegéhez, a veszélyeztettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz.

- A gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

- Elősegíti a családi konfliktusok megoldását, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében.

- Esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez.

- Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljainak elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésében újabb problémák megelőzésébe. Kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét, segítséget nyújt ezek megigénylésében, együttműködik a többi szolgáltatóval, szakemberrel, azok munkáját koordinálja.

- Segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

- Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ intézkedése válik szükségessé, esetmegbeszélést kezdeményez a központtal.

***A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme érdekében:***

-A családsegítő a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítő munkát végez.

***Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek:***

- Figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.

- Meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést.
- Szervezi a helyettes szülői hálózatot, illetve működteti azt. Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.
- Segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását.
- Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.
- Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket.
- Részt vesz a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

### **Alapelvek**

Munkánk során elsődleges alapelvünk az elesetteken való segítség, az előítélet mentesség, az egyenlő bánásmód, az emberi méltóság tiszteletben tartása, a humánus, az empátia, a prevenció, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

Segítő tevékenységünket a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt szakmai etikai normáknak megfelelően végezzük.

#### **1.3.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szociális alapellátási feladatokat lát el, integrált formában ellátja a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás körében végzendő feladatokat egyaránt. A szolgáltatást igénybe vevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.

#### **- Ügyfélfogadás**

Intézményünkben fogadjuk az ügyfeleket, számukra tanácsadást, ügyintézésben segítséget nyújtunk, információt közvetítünk. Célunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. Szükség esetén tovább irányítjuk az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz, segítséget nyújtunk a szolgáltatáshoz való hozzájutásban.

### **- Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése**

Célunk az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat látókörébe kerüljön a városunkban élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének.

A jelzésre köteles szervezeteket felhívjuk jelzési kötelezettségük teljesítésére, fogadjuk a beérkezett jelzéseket, a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében megteesszük a szükséges intézkedést.

A jelzőrendszer tagjaival folyamatos és aktív kapcsolatot tartunk. Szükség esetén, a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervezünk. Minden év február 28. napjáig éves szakmai tanácskozást, és legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést hívunk össze a jelzőrendszer képviselőinek részvételével.

### **- Családgondozás**

A szolgálat családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. Munkánk során fontos szempont a kliens részéről az önkéntesség.

Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a veszélyeztetett gyermekek, a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára.

A családgondozást családlátogatások, valamint a klienssel a családsegítő szolgálatnál történő találkozások során valósítjuk meg, segítő beszélgetés, tanácsadás, ügyintézésben segítségnyújtás megvalósításával, munkánk során együttműködve az ügyben érintett szakemberekkel.

### **- Hatósági intézkedés alatt álló gyermek ügyében végzett segítő tevékenység**

Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ intézkedése válik szükségessé, esetmegbeszélést kezdeményezünk a család- és gyermekjóléti központtal.

Hatósági intézkedés alatt álló gyermek ügyében a családsegítő munkatárs a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítő munkát végez.

### **- Átmeneti gondozáshoz való hozzájutás segítése**

Segítjük a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz (helyettes szülő, családok átmeneti otthona) való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, azon dolgozunk, hogy a gyermek mielőbb hazakerülhessen.

### **- Helyettes szülői hálózat működtetése**

A helyettes szülőkkel folyamatos kapcsolatot tartunk. Nyilvántartást vezetünk a helyettes szülői férőhelyekről. Segítünk az ellátást igénylő gyermeket hozzájuttatni a szolgáltatáshoz. A helyettes szülőnél tartózkodó gyermekkel és gondviselőjével folyamatos kapcsolatot tartunk.

### **- Környezettanulmányok készítése**

A Család- és Gyermekjóléti Központ, a Gyámhatóság, a Polgármesteri Hivatal, a Bíróság, a Rendőrség, és egyéb hatóságok felkérésére környezettanulmányt végzünk, kérésre javaslatot teszünk.

### **- Speciális szolgáltatások biztosítása**

- *Hátralékkezelési tanácsadás*

Adósságkezelési szolgáltatás 2006. április elseje óta működik intézményünkben. 2007 januárja óta szakképzett adósságkezelési tanácsadó dolgozik az intézményben. A jelenleg hátralékkezelési szolgáltatás néven működő ellátást Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 6/2015. (II. 16.) önkormányzati rendelete a pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátásokról szabályozza.

A hátralékkezelési szolgáltatáshoz való hozzájuttatással, a közüzemi díjhátralékkal rendelkező kliensek számára nyújtunk segítséget.

2016.január 01-től a szolgáltatást 1 fő szakképzett adósságkezelési tanácsadó látja el. Hetente egy alkalommal tart ügyfélfogadást.

- *Rendőrségi fogadóóra biztosítása*

A Nagykanizsai Rendőrkapitányság - megállapodás alapján- intézményünkben kihelyezett fogadóórát tart heti egy óra időtartamban.

- *Iskolai szociális munka*

A családsegítő munkatársak személyes kapcsolatot tartanak az általános és közép- iskolák gyermekvédelmi munkát ellátó munkatársaival, igény esetén fogadóórát, tanácsadást nyújtanak az iskolában.

#### **- Csoportok és klubok szervezése és koordinálása**

- *Napfény Rákbetegek és Hozzátartozóik Egyesülete*

2001-ben jött létre intézményünk segítségével a Rákbetegek és hozzátartozóik klubja. 2004-ben egyesültként folytatták munkájukat, Napfény Rákbetegek és Hozzátartozóik Egyesülete néven. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat rendszeresen részt vesz az egyesület munkájában, együttműködik az egyesülettel.

- *A Szívbetegéért Egyesület*

2006 októberében megalakult a Szívbeteg Klubja intézményünk közreműködésével. 2008-as évben a klub a Szívbetegéért Egyesület néven folytatta munkáját, hogy a városban élő szívbeteg érdekeit jobban érvényre tudja juttatni. A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Szolgálat rendszeresen részt vesz az egyesület munkájában, együttműködik az egyesülettel, aktívan közreműködik programjaikon.

- *Gazdálkodj okosan – háztartás gazdálkodás csoport*

A háztartásgazdálkodás csoportfoglalkozás célja az, hogy a háztartás gazdálkodást tudatosabbá tegyük, életvezetési tanácsokat, hasznos praktikákat, ötleteket nyújtsunk, életmódot formáljunk. A csoportfoglalkozás öt alkalma során fontos tudnivalókat adunk arról, hogyan lehet spórolni az élet különböző területein, emellett hasznos ötleteket, gyakorlati tippeket cserélünk a csoportba járó emberekkel. Alapvető célunk egy életmód, életszemlélet formálása, azaz, hogy ez a tudatosság beépüljön klienseink mindennapjaiba.

A háztartásgazdálkodás csoportfoglalkozást minden évben szeretnénk megtartani, igény szerint egy, vagy több alkalommal, illetve társ intézmények felkérésére is

#### **- Prevenációs programok, szabadidős és közösségi rendezvények szervezése, részvétel a társ intézmények és a város rendezvényein**

A látókörünkben lévő, illetve a településünkön élő gyermekek, valamint klienseink, és családjaik számára prevenációs céllal számos programot szervezünk, illetve részt veszünk programjainkkal a város és a társ intézmények rendezvényein.

A normák, értékek, attitűdök megváltoztatásához, a személyiség formálására, pozitív mintákra, együttes családi élmények biztosítására alkalmasak ezek a közösségi tevékenységek.

A gyermekek részére megrendezett programokkal a városunkban élő hátrányos (és nem hátrányos) helyzetű gyermekeknek igyekszünk hasznos szabadidős elfoglaltságot nyújtani, megóvva őket a csellengés, elkallódás veszélyétől.

Igyekszünk olyan szabadidős és közösségi programokat szervezni, melyek megszervezése és az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek nehézséget okozna.

- Évente több alkalommal szervezünk *intézménylátogatást* városunk, ill. az ország különböző intézményeibe, középiskolás diákok részére (Magyar Vöröskereszt Átmeneti Szállója és Családok Átmeneti Otthona, Városi Rendőrkapitányság és előállító helyiség, a pécsi INDIT Közalapítványt, büntetés végrehajtási intézetek, az Élettér Állatmenhely, stb.).

- *Kupakkép építő verseny*

Ez idáig két alkalommal rendeztük meg a város általános- és középiskolái részére a versenyt. A rendezvény célja a diákok szociális érzékenységének növelése, a figyelem felhívása a társadalom nehéz sorsú embereire, a résztvevők számára egy közösségi élmény nyújtása, és a környezettudatosság kialakítása. Az összegyűlt kupakok leadásából származó bevételből tartós élelmiszert vásárolunk a rászorulóknak. Terveink szerint a kupakkép építő versenyt két évente rendezzük meg.

- *„Útvesztők-útkeresők”, egy hét a gyermekeink biztonságáért bűnmegelőzési akadályverseny*

Intézményünk hagyományaihoz híven két évente megszervezi az „Útvesztők-útkeresők”, egy hét a gyermekeink biztonságáért bűnmegelőzési akadályversenyt, a Gyámügyi Osztály, az Egészségügyi Alapellátási Intézmény orvosai és védőnői, a Roma Nemzetiségi Önkormányzat, a gépjárművezető – oktatással foglalkozó Technika Kft, a Rendőrkapitányság szakemberei, a Párfogó Felügyelők és az Igazságügyi Hivatal munkatársaival közösen.

A programsorozat célja a 15 – 16 éves, középiskolás korosztály komplex felvilágosítása játékos akadályverseny formájában, továbbá a közösségi kohézió erősítése, a gyors és hatékony információátadás, a bűnmegelőzésben és a segítő szférában dolgozó hatóságok és szervezetek megismertetése és elfogadtatása.

Programunkkal a városunkban működő 5 középiskola 9. és 10. osztályos tanulóit célozzuk meg, törekedve a fiatalok társadalmi integrációjára, társas kapcsolataik bővítésére, közösségi, közéleti részvételüknek fejlesztésére, családi életre való felkészítésre.

A program helyszínét a Hevesi Sándor Művelődési Központ biztosítja.

Minden évfolyamon az első három helyezett osztály díjazásban részesül, melyek átadására ünnepélyes keretek közt kerül sor.

2015-ben rendeztük meg legutóbb a rendezvényt, így a következő időpontja 2017 őszén lesz.

Háromévente az „Útvesztők-útkeresők” megyei döntőjét is intézményünk rendezzi meg.

- *Négyévszak Foci Kupa*

A negyedévente megrendezésre kerülő foci kupa megrendezésével célunk a szerényebb körülmények között, ill. városunk kevésbé preferált területén élő, esetenként hátrányos helyzetű gyermekek mozgásigényének kielégítése, a csavargás és az utcán töltött idő minimalizálása, továbbá esély teremtése a jövő tehetségei számára a hátrányos helyzetből való kilépésre. A kupa helyszíne a Mindenki Sportpályája.

- *Nyári szabadidős programsorozat*

Minden nyáron szabadidős rendezvénysorozatot szervezünk a városunkban élő gyermekek részére. Célunk az, hogy olyan szabadidős lehetőséget biztosítsunk, mellyel a csellengő gyermekeknek egy izgalmas és hasznos elfoglaltságot kínálunk. Ennek keretében sportolási lehetőséget, játékokat és kézműves foglalkozásokat, meghívott vendégek előadását, bemutatóját biztosítjuk. Célunk, hogy a gyermekeknek mind testi, mind lelki egészségük megtartásában, fejlesztésében hatékony segítséget nyújtsunk. A korábbi években „Mozgástér” elnevezéssel, a 2015-ös évben „Egészséges nyár” néven szerveztünk programsorozatot a nyári szünidőben, és ezt hagyományt minden évben szeretnénk folytatni.

- *Alapítványi kirándulások*

Intézményünk az alapítványa, a „Segíts, hogy segíthessünk” Alapítvány támogatásával rendszeresen szervez kirándulást ügyfelei részére. Lehetőség szerint a klienskörünket alkotó gyermekeket, családokat, és egyedülálló, idős embereket is elvisszük el egy-egy egész napos kirándulásra.

- *Hónapsoroló kézműves kuckó*

Munkatársaink évek óta a Bojtár Népzenei Együttes által megrendezett tánc házi programsorozatba bekapcsolódva tartanak népi játszóházi foglalkozásokat, a Plakátház, ill. a Kiskastély épületében.

E mellett a Város Napján, valamint társ intézmények rendezvényein (a bölcsődék gyermeknap rendezvényein, a Szívbetegéért Egyesület „Szív világnapja” rendezvényén, Múzeumok Éjszakáján, stb.), és pályázati projektekbe kapcsolódva veszünk részt Hónapsoroló kézműves kuckónkkal.

A Hónapsoroló kézműves kuckó célja a néphagyományok felelevenítése, a régi népi technikák megismertetése mellett a hasznos szabadidő eltöltés, a közösségi élmény szerzése és a kreatív, alkotó munka volt. Nem titkolt szándékunk, hogy a csellengő gyereket is bevonzzuk foglalkozásainkra, egy értékes, alkotó programot biztosítva számukra.

- *Ifjúsági őrzőjárat*

A szolgálat családsegítő munkatársai prevenciós céllal a Család- és Gyermekjóléti Központ utcai szociális munkát ellátó esetmenedzserével, valamint a Nagykanizsai Rendőrkapitányság munkatársával heti szinten ifjúsági őrzőjáratot végeznek. A hétköznapi, délelőtti órákra szervezett őrzőjáratokon az iskolaidőben a városban csellengő fiatalok felkutatása, iskolába terelése, az iskolába járási helyes magatartásminták átadása a cél.

#### **- Szünidei gyermekétkeztetés szervezése és koordinálása**

A 2016-os évtől a hátrányos helyzetű és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek részére a tavaszi, a nyári, az őszi és a téli szünidőben is ingyenesen biztosítani kell a szünidei gyermekétkeztetést. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az étkeztetés szervezésében és lebonyolításában aktívan részt vesz. Az étkeztetés helyszínén a részt vevő gyermekek részére szabadidős programot (kézműves foglalkozás, beszélgetés) biztosítunk, a kísérő szülőket tanácsadással várjuk.

#### **- Adományok közvetítése, jótékonyági tevékenység**

Sajnos a mélyszegénységből való kijutás nagyon nehéz az évek óta munkanélküliséggel, lakhatási, megélhetési problémával küzdő ügyfeleink számára.

Sok, látókörünkben élő család számára a mindennapi megélhetés, gyakran az élelem megvásárlása is gondot okoz. Ezen családok segítése érdekében számos karitatív tevékenységet folytatunk, ill. veszünk részt társ és civil szervezetek ez irányú kezdeményezéseiben.

Szívesen kapcsolódunk be a betegséggel, vagy más problémával küzdő családokat támogató karitatív megmozdulásokba.

- *„Öltözz pirosba” jótékonyági kezdeményezéshez csatlakozás*

Intézményünk minden év februárjában csatlakozik a Szemem Fénye Alapítvány „Öltözz Pirosba” jótékonyági kezdeményezéséhez. A meghirdetett napon a piros ruhába öltözött kollégák pénzadománnyal támogatják a magyarországi gyermek hospice házak működését.

- *Jótékonyági koncert*

Tavasszal, húsvét előtt évek óta Jótékonyági koncertet szervezünk, ahol belépődíjként tartós élelmiszert kérünk. Ezzel párhuzamosan a koncert hetében a város valamennyi iskolájában és közintézményében tartós élelmiszergyűjtést tartunk, amit húsvétra kiosztunk a rászoruló családjaink között.



- *Szeretetfa adománygyűjtő akció*

Intézményünk alapítványa, a "Segíts, hogy segíthessünk" Alapítvány évek óta december elsején egy jótékonyági adománygyűjtő akciót kezdeményez. Ennek keretében december 01-január 06. között a Halis István Városi Könyvtár épületében egy karácsonyfát állítottunk fel. Az ünnepélyes megnyitón adakozásra kérjük a város lakosságát. Az adományokat a Szeretetfának elnevezett karácsonyfánál elhelyezett gyűjtő urnába lehet elhelyezni. Minden adakozót megajándékoztunk egy mézeskaláccsal, hogy saját otthonát díszítse és emlékeztesse az embereket a karácsony valódi értékére. Az akció bevétele hátrányos helyzetben lévő gyermekek és családok támogatására kerül felhasználásra.

- *Gyermekek Karácsonya*

Hagyományos rendezvényünkön évek óta a város 100 hátrányos helyzetű kisgyermekét köszöntjük és jutalmazzuk.

- *Idősek Karácsonya*

Ünnepségünkön – melyet intézményünk és a Magyar Vöröskereszt városi szervezete közösen rendez meg minden évben – a város főként egyedülálló, idős embereit köszöntjük.

- *Ügyfelek Karácsonya*

Jótékonyági rendezvényünkön a látókörünkben élő, hátrányos helyzetű családokat köszöntjük műsorral, valamint élelmiszer- és játék csomaggal.

- *Karácsonyi jótékonyági vásár*

Vásárunkon az intézményünk dolgozói és családtagjaik által készített ajándéktárgyak eladásából származó bevételt a „Segíts, hogy segíthessünk” alapítványunk javára ajánljuk fel.

- *Karácsonyi ételosztás*

Minden decemberben részt veszünk a Karácsonyi ételosztáson NMJV Roma Nemzetiségi Önkormányzatával, Nagykanizsa Önkormányzatával, a Nagykanizsai Rendőrkapitánysággal, a Magyar Vöröskereszt Nagykanizsai Szervezetével karöltve a Bogdán János Cigány Kisebbségi Közösségi Házban.

- Folyamatosan zajlik intézményünkben a magánszemélyek és civil szervezetek által felajánlott *tartós élelmiszerek, ruházati termékek, játékok, tanszerek és bútorok közvetítése.*

- *Facebook oldalunkon* krízishelyzetbe került személyek, várandós anyák és családok számára teszünk közzé nélkülözhetetlen felszerelésekre irányuló kérést (babaholmik, babakocsi, mosógép, stb).

- *Kupakgyűjtés*

Intézményünkben 2009 óta folyik a műanyag kupakok gyűjtése, melyben magánszemélyek mellett iskolák, a kórház és a könyvtár is részt vesz. A leadott kupakok árából összegyűlt összegből tartós élelmiszert vásárolunk a rászorulóknak.

#### **- Részvétel az Idősügyi Tanács munkájában**

2003. április 02-án megalakult a Nagykanizsa Megyei Jogú Város Idősügyi Tanácsa, családsegítő munkatársunk delegált tagként vesz részt a Tanács munkájában, és negyedévente megtartott ülésein.

A Család- és Gyermejjóléti Központ minden évben közreműködik Nagykanizsán az „Idősekért Nagykanizsán Ünnepi Hét” programjaiban.

2009. október 15-én az Idősügyi Tanács kezdeményezésére megalakult Nagykanizsán az **Idősügyi Kerekasztal**. Intézményünk is az alapító tagok között szerepelt.

Munkatársunk az Idősügyi Kerekasztal munkájában is részt vesz.

#### **- Helyi Esélyegyenlőségi Fórumban részvétel**

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata elkészítette a 2013-2018 közötti időszakra a Helyi Esélyegyenlőségi Programot, melyet köteles felülvizsgálni két évente. A program végrehajtásának ellenőrzése érdekében HEP Fórum jött létre, mely 5 munkacsoportot fogott össze. A munkacsoportok közül kettőt a Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ koordinált: az egyik a Nők esélyegyenlőségével foglalkozó munkacsoport, a másik pedig a Romák/mélyszegénységben élők esélyegyenlőségével foglalkozó munkacsoport. Intézményünk a jövőben is részt vesz a HEP munkájában.

#### **- Iskolai közösségi szolgálatra jelentkező középiskolás diákok fogadása**

A Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvényben, valamint a 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendeltben foglaltaknak megfelelően 2014-ben a Nagykanizsai Családsegítő és Gyermejjóléti Központ (több városi szociális intézménnyel együtt) Együttműködési keret megállapodást kötött a nagykanizsai középiskolákkal az iskolai közösségi szolgálat lebonyolításáról.

Intézményünk a város középiskoláit levélben és e-mailben tájékoztatta azokról az állandó tevékenységekről, melyekben a fiatalok segítően részt tudnak venni az iskolai közösségi szolgálat keretében. Ezen felül aktuális rendezvényeinket megelőzően e-mailben tájékoztatjuk az iskolákat arról, milyen munkára, hány főt várunk.

Az iskolai közösségi szolgálatot intézményünk nagyon jó eszköznek tartja a gyermekek munkavégzésre szocializálásában, a helyes értékrend kialakításában, az embertársainkon való segítségre ösztönzésben, a hasznosság megélésében. A csellengő gyermekek számára – hasznos tevékenység felajánlásával – fontos preventív eszköz.

**-Telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség** biztosítása klienseink részére

### **1.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

#### **Intézményen belüli együttműködés**

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat **családsegítő munkatársai** szorosan együttműködve, egymást segítve végzik munkájukat. A családlátogatásokat és környezettanulmányokat minden alkalommal párban végzik.

Keddenként 8-9 óráig beszélést tart a szolgálat szakmai vezetője, melyen valamennyi családsegítő munkatárs jelen van. A megbeszélésen az aktuális intézményi és munkatársakat érintő dolgokat beszéljük meg, fejlesztő célú javaslatokat dolgozunk ki, megbeszéljük a megvalósított rendezvények tapasztalatait, a megvalósítani kívánt programokkal kapcsolatos aktuális feladatokat, és az aktuális eseteket. A megbeszélés célja egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából konkrét ügyek, problémák feldolgozása. A munkatársak számára nagy segítséget jelent az esetek közös feldolgozása, a problémák megbeszélése, egymás meghallgatása, javaslatadás. A jogszabályi változásokat, módszertani útmutatókat a megbeszélés során közösen dolgozzuk fel.

A hatósági intézkedés (pl. védelembé vétel) alatt álló gyermekek esetében a családdal kapcsolatos segítő folyamatba bekapcsolódik a **Család- és Gyermejjóléti Központ** esetmenedzsere, aki különböző szolgáltatásokat rendel a család köré, konkrét feladatok, felelősök meghatározásával, szükség esetén speciális szolgáltatások bevonásával. A központ esetmenedzserei és a szolgálat családsegítői között szoros az együttműködés, a kollégák napi kapcsolatban állnak egymással, családjaik ügyében folyamatosan konzultálnak, esetmegbeszéléseket tartanak, közös családlátogatást végeznek.

Intézményünk esetében szerencsés helyzet, hogy a szolgálat és a központ egy épületben található, közös intézmény (két önálló szakmai egységgel), ez megkönnyíti a hatékony együttműködést.

Az intézményi megbeszélések során a központban dolgozó valamennyi szakembernek lehetősége nyílik a szakmai kommunikációra, illetve a központ egészét érintő kérdések megbeszélésére.

Intézményünk három **szociális asszisztens munkatársával** folyamatos munkakapcsolatban állunk. A beérkező és kimenő iratok iktatását, a TAJ alapú nyilvántartási rendszerbe való rögzítést és jelentést asszisztens kollégáink végzik. Az ügyfelek tájékoztatásában, ügyintézésekben való segítségnyújtásban is fontos szerepet vállalnak. Az ügyek vitele során elengedhetetlen a jó kapcsolat és szoros együttműködés. A szociális asszisztensek aktívan közreműködnek rendezvényeink, valamint adománygyűjtő tevékenységünk lebonyolításában.

A **gazdasági ügyintéző, az ügyviteli és a technikai alkalmazott** biztosítják a szolgálat munkavégzésének zökkenőmentes menetét, a családsegítők napi szintű, jó kapcsolatot ápolnak velük. A hetente megtartott gazdasági értekezleten a központ igazgatója, igazgató helyettese (egyben a központ szakmai vezetője), a szolgálat szakmai vezetője, a gazdasági ügyintéző és a központ jogásza vesznek részt.

A **Csellengők Közösségi Házának** két munkatársával személyes, napi kapcsolatban állnak a segítők. A klienskörünkben szereplő, csellengő gyermekeket gyakran közvetítjük a közösségi házba, ahol a dolgozókkal megbeszéljük a gyermekkel való szükséges foglalkozásokat (helyes magatartási minták nyújtása, készségek fejlesztése, felzárkóztatás adott tantárgyból).

A családsegítők rendszeresen szerveznek programokat a Csellengők Közösségi Házába.

Az intézmény egészét érintő kérdések megbeszélésére a hetente egy alkalommal megtartott vezetői értekezlet ad lehetőséget, melyen a központ igazgatója, igazgató helyettese (egyben a központ szakmai vezetője), a szolgálat szakmai vezetője, és a központ jogásza vesznek részt.

#### Az intézményi értekezletek rendje

Vezetői értekezlet	Hétfő 08.15-09.30
Gazdasági értekezlet	Hétfő 10.00-11.00
A szolgálat csoportmegbeszélése	Kedd 08.00-09.00
Intézményi megbeszélés, belső továbbképzés	Péntek 08.30-11.00

Az intézményen belüli együttműködés, és jó kapcsolat működése érdekében, valamint munkatársaink feltöltődése, kiégésének megelőzése érdekében csapatépítő és rekreációs programokat szervezünk:

- minden negyedévben egy alkalommal rekreációs délutánt tartunk a családsegítő munkatársakkal (piknikezés, filmnézés, társasjáték, csapatépítő játékok, pizzázás, cukrászda)
- az „Öltözz pirosba” karitatív napon – a rendezvény szervezőinek céljának megfelelően – egy közösségépítő délelőttöt tartunk a piros ruhába öltözött kollégákkal
- nyáron csapatépítő, rekreációs napot tartunk az intézmény valamennyi dolgozójával a nagykanizsai Csónakázó tónál (csapatépítő játékok, bográcsozás)
- intézményünk minden évben megünnepli a Szociális Munka napját november 12-én
- decemberben Mikulás ünnepséget tartunk a dolgozók gyermekeinek (bábjáték, közös éneklés, a Mikulás látogatása, zsúr)
- „Szeretetfa” rendezvényünk megnyitóján hagyományosan a dolgozók gyermekei készülnek műsorral, a próbák és a fellépés is jó alkalmak a közösségi élmény megélésére
- Karácsony ünnepséget tartunk az intézmény dolgozói részére (a munkatársak verssel, gitározással, közös énekkel, vetítéssel, süteményekkel készülnek)
- a házasságkötések, gyermekszületések, nyugdíjba vonulások érintettjeit felköszöntjük, megünnepeljük.

### **Más intézményekkel történő együttműködés**

A családsegítők számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonysága érdekében. Szolgálatunk munkatársainak a társintézmények képviselőivel, szakembereivel történő kapcsolattartására az egyéni esetkezelések kapcsán, a szakmaközi megbeszéléseken, és a társintézmények programjain (KEF, Rendőrségi fórumok, Állásbörze, Nemzetiségi Önkormányzati rendezvények, Vöröskereszt stb.) vagy közös rendezvényeinken nyílik lehetősége. Mindez az intézményi kapcsolati háló fenntartására és bővítésére, valamint a jelzőrendszer hatékonyabb működésére szolgál.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat külső kapcsolatrendszere kiterjed a **városi intézményekre**, az ott dolgozókkal jó szakmai kapcsolatot alakítottunk ki. Napi szintű személyes és telefonos kapcsolatban állunk a Polgármesteri Hivatal Humán és Hatósági Osztálya Humánigazgatási Csoportjának, a Zala Megyei Kormányhivatal Nagykanizsai Járási Hivatala Gyámügyi Osztályának és Építésügyi és Hatósági Osztályának munkatársaival, valamint a köznevelési intézmények gyermekvédelemmel foglalkozó munkatársaival és a

védőnőkkel. Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, esetenként a közös családlátogatásokra.

A jelzőrendszer működtetése keretében a **jelzések megtétele** szolgálatunk felé magánszemélyek részéről történhet írásban, vagy személyesen, ill. telefonon, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít. A jelzőrendszer tagjai írásban kötelesek megtenni jelzésüket (kivéve a krízishelyzetet, amikor telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező írásban is megtenni a jelzést).

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében a probléma megoldása érdekében az érintett szakemberek és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával **esetmegbeszélést**, illetve – az előbbiek mellett – a család tagjainak részvételével **esetkonferenciát** szervez.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjainak képviselőivel évente legalább 6 alkalommal, előre meghatározott témakörben **szakmaközi megbeszélést** szervez. Célja a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok feltárása, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, valamint a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése, és ezek alapján új szolgáltatások kezdeményezése.

A család- és gyermekjóléti szolgálat **kezdeményezi, szervezi és összehangolja**

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat,
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,

- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javító-nevelő intézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- jegyző,
- a járási hivatal,
- a jogi segítségnyújtói szolgálat,
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden év február 28-ig **éves szakmai tanácskozást** szervez, amelyen értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

A tanácskozásra jogszabályi kötelezettségünknel fogva minden évben meghívjuk:

- a települési önkormányzatok polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait), vagy 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 fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei gyámhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

A szolgálat az éves tanácskozást követően minden év március 31-éig **éves jelzőrendszeri intézkedési tervet** készít, mely tartalmazza a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóinak 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.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a **települési jelzőrendszeri felelős** feladata. A beérkezett jelzésekről és azok

alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.

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

### **1.4.1. A feladatellátás szakmai tartalma**

A szolgálat alapvető feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a jelzések fogadása, és a jelzés alapján az érintett személlyel, családdal folytatott szociális segítő munka.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjaitól, magánszemélyektől, illetve a kliens saját jelzése alapján értesül a szociális vagy mentális problémákkal küzdő, vagy krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyekről, családokról, illetve a veszélyeztetett gyermekekről. A jelzés beérkezése után intézményünk családsegítője felveszi a kapcsolatot a klienssel, illetve a családdal, majd a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a problémák megoldása, a krízishelyzet megszüntetése, a veszélyeztetettség megelőzése, vagy a kialakult veszélyhelyzet megszüntetése érdekében. A megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatja a jelzést tevőt. A bántalmazásról érkezett jelzésre haladéktalanul felkeressük a jelzett személyt, családot, a jelzést zártan kezeljük.

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, a családsegítő együttműködési megállapodást köt a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel (a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával), és alapellátás keretében gondozza a családot. Az esetről esetenapló nyit, melyben a megtett intézkedéseket folyamatosan vezeti.

Gyermek veszélyeztetése esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjait. A szociális segítő munka során a családsegítő szükség szerint, de havonta legalább 3 alkalommal személyesen találkozik a családdal – a kliens otthonában tett látogatás útján, illetve a szolgálatnál, melyet a kliens felkeres.



A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a krízishelyzet, illetve a veszélyeztetettség megelőzésében, megszüntetésében. A családsegítő az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémáinak megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Tájékoztatást ad az igénybe vehető szociális és gyermekvédelmi ellátásokról, ügyintézésben, kérvények kitöltésében segítséget nyújt.

A családsegítő a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében kapcsolatot tart az ügyben érintett többi szakemberrel, az iskola, óvoda, bölcsőde szakembereivel, a védőnővel, háziorvossal, szükség esetén pszichológus, pedagógiai szakszolgálat, vagy egyéb speciális szolgáltató segítségét is felajánlja a családnak. Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését. A probléma megoldása érdekében az érintett szakemberek és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával **esetmegbeszélést**, illetve – az előbbieket mellett – a család tagjainak részvételével **esetkonferenciát** szervez.

A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.

Gyermek veszélyeztetése esetén, amennyiben a családsegítő úgy látja, hogy a veszélyeztetettség alapellátás keretén belül nem szüntethető meg, esetmegbeszélést kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központtal, majd a központ kezdeményezi az I. fokú gyámhatóságnál a gyermek védelembe vételét, vagy egyéb hatósági intézkedésre tesz javaslatot. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat haladéktalanul, a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

A gyámhatóság védelembe vételi határozatában felszólítja a szülőt, hogy rendezze körülményeit, életvitelét a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében, magatartási szabályokat ír elő a szülő, illetve a gyermek részére. A központ esetszervezője által elkészített egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza az esetszervezőt, a családsegítőt, a szülőt és a gyermeket, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók feladatait, határidőket megjelölésével.

A Család- és Gyermekvédelmi Központ egyéb ügyekben is felhívhatja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

Egyéb szakmai tevékenységek:

- jelzőrendszer működtetése
- szakmai rendezvények szervezése
- környezettanulmányok készítése
- csoportok és klubok szervezése és működtetése
- speciális szolgáltatások biztosítása
- prevenciók, szabadidős és közösségi programok szervezése, részvétel a város és a társ intézmények rendezvényein
- helyettes szülői hálózat működtetése, koordinálása
- adományok koordinálása
- telefonálási, fénymásolási lehetőség biztosítása klienseink részére
- iskolai közösségi szolgálat biztosítása
- gyakorlati terep biztosítása egyetemista, főiskolai hallgatók részére
- pályázatokat írása
- havi, féléves és éves statisztikák, beszámolók készítése
- csoportmegbeszélések tartása
- intézményi megbeszélések és belső továbbképzések tartása
- továbbképzéseken, konferenciákon részvétel.

*A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által használt dokumentáció*

Minden ügyfél vonatkozásában, beleértve az „egyszeri” eseteket is	Országos TAJ alapú igénybevevői rendszerbe (KENYSZI rendszer) rögzítés
	KENYSZI-ben napi jelentés
	Forgalmi naplóban regisztrálás
Esetjelzés	Szöbeli és telefonos jelzés Esetjelző lapon történő rögzítése
	Minden esetben visszajelzés a jelzést tevőnek
	A heti esetjelzésekről minden héten jelentés küldése a Család- és Gyermekjóléti Központnak
Alapellátás keretében történő szociális segítő munka	Együtműködési megállapodás megkötése
	Esetnapló folyamatos vezetése (igazgató negyedévente ellenőrzi)

	Gyermek esetén Esetnapló betétlap kitöltése (gyermekenként)
	Gondozási napló vezetése
Gyermek veszélyeztetettségének felmerülései	Gyermekeink védelmében (Macis) adatlapok vezetése (Törzslap gyermekenként, GYJSZ-1, GYJSZ-2, GYJSZ-3)
Környezettanulmány Gyámhatóság, Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére gyermekeink védelmében adatlapok megküldése a Család- és Gyermekjóléti Központnak Gyermekvédelmi intézkedés szükségessége esetén	Gyermekeink védelmében adatlapokon
Környezettanulmány egyéb felkérésre	Csatolt nyomtatványon, ennek hiányában Adatfelvételi lapon
Adomány kliensnek történő átadásakor	Átvételi elismervény
Csoportmegbeszélések, belső továbbképzések, értekezletek, esetmegbeszélések, szakmai tanácskozások, rendezvények	Jelenléti ív Feljegyzés készítése

*Statisztikák, beszámolók, tervek*

	Készítő
Heti esetjelzésekről jelentés	Minden hétfőn az előző hét jelzései alapján a családsegítők küldik a települési jelzőrendszeri felelősnek, aki összesítve továbbküldi a Központ járási jelzőrendszeri tanácsadójának
Havi beszámoló	Családsegítők havi beszámolója alapján a szakmai vezető készíti el
Esetegyeztető lap	Családsegítők folyamatosan vezetik
Éves jelzőrendszeri intézkedési terv	Minden év március 31-ig a települési jelzőrendszeri felelős készíti el
Ágazati portálra jelentés	Minden év január 31-ig és július 31-ig, a megelőző félévről a szakmai vezető készíti el
Éves beszámoló a szolgálat tevékenységéről	A fenntartó kérésére a szakmai vezető készíti el
KSH statisztika	Minden év január 31-ig, a családsegítők segítségével a szakmai vezető készíti el

### Jogszabályi háttér

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
1/2000. (1. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
<b>15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről</b>
<b>415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről</b>
<b>235/1997. (XII. 17.) Kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról</b>
Települések helyi rendeletei

#### 1.4.2. A feladatellátás módja

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, mint integrált intézmény keretein belül került megszervezésre, önálló szakmai egységként működik. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai létszáma és összetétele megfelel a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben előírt szakmai létszámminimum követelményeknek és képesítési előírásoknak.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 13 fővel látja el a jogszabályban előírt feladatait. Az intézményegység igazgatója a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ igazgatója.

A szolgálat munkatársai:

*Nagykanizsa:* 1 fő szakmai vezető, 9 fő családsegítő, 1 fő hátralékkezelési tanácsadó-családsegítő, 1 fő helyettes szülői tanácsadó-családsegítő.

*Zalakomár-Balatonmagyaród-Kisrécse-Zalasárszeg:* 1 fő családsegítő.

A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarenddel üzemel, napi nyolc órás, heti negyven órás munkavégzéssel. A családsegítő munkatársak heti munkaidőkeretük felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében végzik.

## **A helyettesítések rendje**

Az intézményvezetőt tartós távollétében, tartós akadályoztatása esetén, vagy a vezetői tisztség átmeneti be töltetlensége esetén az igazgatóhelyettes munkakört betöltő, határozatlan közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkező munkatárs helyettesíti. Intézkedési jogköre kiterjed az intézmény operatív működéséhez szükséges döntések meghozatalára.

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos egyéb dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni.

## **Tárgyi, technikai feltételek**

A feladatok ellátása Nagykanizsán a Zrínyi Miklós u. 51. szám alatt történik. A munkatársak rendelkezésére áll 3 iroda, 2 ügyfélfogadó helyiség, 1 várakozó helyiség, 1 klubszoba, 2 mosdó és egy konyha. Az intézmény technikai felszereltségét tekintve megfelelő, a munkánkat 12db, internet hozzáférést biztosító számítógép, 3db fénymásoló-nyomtató készülék és 4db mobiltelefon segíti. Rendezvényeink lebonyolításához projektor, vetítővászon, műanyag asztalok és kinyitható székek, party sátrak állnak rendelkezésünkre.

Az intézményben szakmai könyvtár működik.

A családlátogatások és környezettanulmányok elvégzését egy személygépkocsi segíti.

A családsegítők összvonalas buszbérletet kapnak minden hónapban.

A munkáltató a családsegítő munkatársak részére munkaruhát biztosít.

Zalacomár községben, a Tavasz u. 13. szám alatt egy irodahelyiség kizárólagos használattal áll a családsegítő rendelkezésére. A munkavégzést két kerékpár, 2 db, internet hozzáférést biztosító számítógép, 1 db vonalas telefonkészülék és 1db mobiltelefon segíti.

### **1.4.3. Az intézmény által, illetve az intézményben biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

#### **Nagykanizsa**

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfél- fogadás 08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-17.00	8.00-12.00 13.00-16.00	- (kivéve krízis)	-	-	

Hátralék-kezelési szolgáltatás	-	-	08.00-12.00 13.00-17.00	-	-	-	-
Jogi tanácsadás	08.00-12.00 13.00-16.00	-	09.00-10.00 13.00-17.00	-	-	-	-
Pszichológiai tanácsadás	-	-	13.00-17.00	-	-	-	-
Csellengők Közösségi Háza	10.00-22.00	10.00-22.00	10.00-22.00	10.00-22.00	10.00-22.00	-	-
Rendőrségi fogadóóra	-	-	14.30-15.30	-	-	-	-
Készenléti szolgálat	00.00-07.30 16.00-24.00	00.00-07.30 16.00-24.00	00.00-07.30 17.00-24.00	00.00-07.30 16.00-24.00 00.00-07.30 12.30-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00	
Kapcsolattartási ügyelet	-	-	-	-	-	Igény szerint	-

### Zalakomár

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfél-fogadás	09.00-12.00	-	13.00-17.00	-	-	-	-

A zalakomári lakosok részére az ügyfélfogadás a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatalban áll rendelkezésre, Zalakomár, Tavasz u. 13. szám alatt.

### Balatonmagyaród

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfél-fogadás	-	-	-	10.10-11.50	-	-	-

A balatonmagyaródi lakosok részére az ügyfélfogadás a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatal Balatonmagyaródi Kirendeltségén áll rendelkezésre, Balatonmagyaród, Petőfi u. 112. szám alatt.

### Kisrécse

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Ügyfél-fogadás	-	10.15-11.15	-	-	-	-	

A kisrécsei és a zalasárszegi lakosok részére az ügyfélfogadás a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatal Kisrécsei Kirendeltségén áll rendelkezésre, Kisrécse, Szentkirály u. 14. szám alatt.

A nagykanizsai, a zalakomári, a balatonmagyaródi, a kistrécei és a zalasárszegi lakosok részére egyaránt a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ biztosítja a pszichológiai tanácsadást, a jogi tanácsadást, a kapcsolattartási ügyeletet és a készenléti szolgálatot – a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központban, Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 51. szám alatt, a nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál feltüntetett időpontokban.

*A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Szolgálat programjainak időbeli ütemezése*

Január	Ágazati portálra történő féléves jelentés Éves KSH statisztika elkészítése Hónapsoroló kézműves kuckó
Február	Öltözz pirosba jótékonysági rendezvény Hónapsoroló kézműves kuckó
Március	Jótékonysági koncert és tartós élelmiszer gyűjtés- élelmiszercsomag osztás Négyévszak Foci Kupa Tavaszi gyermekétkeztetés Hónapsoroló kézműves kuckó
Április	(Tavaszi gyermekétkeztetés) Hónapsoroló kézműves kuckó Város Napja rendezvényeihez csatlakozás
Május	Hónapsoroló kézműves kuckó
Június	Nyári gyermekétkeztetés Egészséges nyár programsorozat Négyévszak Foci Kupa Csapatépítő, rekreációs nap
Július	Nyári gyermekétkeztetés Egészséges nyár programsorozat Ágazati portálra történő féléves jelentés
Augusztus	Nyári gyermekétkeztetés Egészséges nyár programsorozat Tanszergyűjtés
Szeptember	Szív Világnapja rendezvényhez csatlakozás Négyévszak Foci Kupa
Október	Őszi gyermekétkeztetés Hónapsoroló kézműves kuckó
November	Kétévente Útvesztők-Útkeresők Négyévszak Foci Kupa Szociális Munka napja Hónapsoroló kézműves kuckó
December	December 01-től Szeretetfa rendezvény Intézményi Mikulás ünnepség Hónapsoroló kézműves kuckó Karácsonyi jótékonysági vásár Gyermekek Karácsonyi Ünnepsége Idősek Karácsonyi Ünnepsége Ügyfelek Karácsonyi Ünnepsége Intézményi Karácsony ünnepség

### **1.5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az ellátás a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 3. §-ban, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 4. §-ban meghatározott személyek számára biztosított.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat Nagykanizsán és Zalakomárban, illetve a balatonmagyaródi és a kistrécei hivatal egyaránt a település központjában, könnyen megközelíthető helyen található.

A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

A szolgáltatásokért térítési díjat fizetni nem kell.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.

Az ügyfél intézményünkkel személyesen ügyfélfogadási időben, illetve családlátogatások alkalmával, valamint telefonon, írásban tarthat kapcsolatot.

### **1.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat a tevékenységének céljáról és tartalmáról, a nyújtott szolgáltatásokról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja a település lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás Nagykanizsa Megyei Jogú Város, illetve Zalakomár, Balatonmagyaród, Kistréce, Zalasabbar községek internetes honlapján, illetve az intézmény honlapján jelenik meg.

Aktuális rendezvényeinket a helyi médiákban, az intézmény honlapján és facebook oldalán, valamint a célközönségnek eljuttatott plakátokon és szórólapokon jelenítjük meg.

Rendezvényeinken, illetve a város és a társintézmények rendezvényein szórólapokkal népszerűsítjük intézményünket és szolgáltatásainkat.



## **1.7. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### **1.7. 1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

A szociális alapszolgáltatások nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A szolgálat munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása illetve jogszabály rendelkezés alapján adhat 3. személynek vagy szervnek tájékoztatást, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából. Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

A gyermekek jogait a Gyvt. 6-9 §. rendelkezései, a szülő jogait a Gyvt. 12-13 §. tartalmazza.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

### **Panaszjog**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ igazgatójához, illetve az ellátott jogi képviselőhöz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

Az ellátott jogi képviselő és a gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztató a váróhelyiség faliújságján ki van függesztve. Ezzel kapcsolatosan az igazgató, a szakmai vezető, illetve a családsegítő kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

Amennyiben az ellátott jogi képviselő illetve a gyermekjogi képviselő megkereséssel él az intézmény felé, az igazgató meghatározott határidőn belül megvizsgálja a gyermekjogi képviselő illetve az ellátott jogi képviselő megkeresését és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről őt tájékoztatja.

### **1.7. 2. A személyes gondoskodást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője és a helyettes szülő közfeladatot ellátó személynek minősül.

A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon.

A szociális szolgálat családsegítői évente szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.

### **1.8. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái**

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálatnál dolgozó szakemberek végzettsége a képzési előírásoknak megfelel.

A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés továbbképzési időszakokban történik. A továbbképzési időszak hat év. A továbbképzésre kötelezettek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképzettség esetén 60 pontot kell megszereznie.

A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése nagyfokú szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg. Ennek érdekében az intézmény lehetőségeihez mérten a családsegítői számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. Ennek megfelelően továbbképzéseken, konferenciákon, szakmai tanácskozásokon veszünk részt.

A külső szervezésben zajló képzéseken való részvétel mellett intézményünk nagy hangsúlyt fektet a dolgozók belső továbbképzésére. A pénteki napokon megvalósuló belső, szakmai továbbképzéseken a munkatársak készülnek fel egy-egy témából, és adják át tudásukat kollégáiknak, illetve meghívott társintézményi szakemberek előadásából merítünk új ismereteket, vagy a mindennapi munkákat érintő témájú újságcikkeket, könyveket, filmeket dolgozunk fel közösen. Ezen összejövetelen kerül sor az intézményt és a dolgozókat érintő aktualitások megbeszélésére is.

A Család- és Gyermejjóléti Központ jogásza tájékoztatja a munkatársakat az aktuális jogszabályi változásokról.

A Család- és Gyermejjóléti Központ esetmenedzserei a konkrét esetek kapcsán nyújtanak szakmai segítséget a családsegítőknek.

A keddi csoportmegbeszélések keretében aktuális jogszabályi változásokat, a megjelenő módszertani útmutatókat, szakmai ajánlásokat közösen dolgozzuk fel. Munkavégzésünkhöz a

módszertani feladatokat ellátó Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal módszertani feladatokat ellátó szervezeti egysége nyújt segítséget.

Intézményünk szakmai könyvtárral rendelkezik, ahonnan a munkatársaknak lehetőségük van könyveket kikölcsönözni. A dolgozók kezdeményezhetik új szakirodalom megvásárlását.

Az Esély című folyóirat és a CD Jogtár évek óta jár intézményünkbe.

## **1.9. Szervezeti felépítés, működés**

Az intézmény szervezeti felépítésére, és működésére, ügyfélfogadási és munkarendjére vonatkozó részletes szabályokat Jelen Szakmai Program mellékletét képező Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

### **Záró rendelkezések**

Az intézmény szakmai programja 2017. március 1. napjával lép hatályba.

Nagykanizsa 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

#### **Záradék:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai Programját Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének Humán Bizottsága a 30/2017. (II.22.) számú határozatával hagyta jóvá.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

## 2. A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programja

### 2.1. Általános adatok

<b>Az intézmény neve:</b>	<b>Nagykanizsai Család - és Gyermekjóléti Központ</b>
<b>Az intézmény fenntartója:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Szakmai egység neve:</b>	<b>Család- és Gyermekjóléti Központ</b>
<b>Székhelye:</b>	<b>8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51</b>
<b>Szolgáltatás típusa:</b>	Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok.
<b>Szolgáltató tevékenység formája:</b>	Család és gyermekjóléti szolgáltatások. Család és gyermekjóléti központ
<b>Szolgáltató tevékenység megkezdésének időpontja:</b>	2016. 01. 01.
<b>Ellátási terület:</b>	Nagykanizsai Járás Közigazgatási területe

2016. január 1-jétől átszervezésre került a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás intézmény rendszere, melynek eredményeként a családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet, család- és gyermekjóléti szolgálat vagy család- és gyermekjóléti központ keretében.

Az új feladatmegosztás szerint a települési önkormányzatok feladatkörében maradt a lakóhely szintű minimumszolgáltatások, általános segítő feladatok biztosítása. A hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális

szolgáltatások biztosítása a járásszékhelyek települési önkormányzatainak kötelező feladata lett.

**Ezeket a feladatokat** a Nagykanizsai Járás tekintetében a Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata a **Család- és Gyermejkölési Központja útján látja el.**

## **2.2. Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői**

A Nagykanizsai Család- és Gyerejkölési Központ Család- és Gyermejkölési Központja Nagykanizsa Járás Közigazgatási területén látja el a feladatait.

### **A Nagykanizsai járás bemutatása**

A járás az ország délnyugati részén Zala megye déli részén helyezkedik el, a Nyugat-dunántúli régió legdélebbre fekvő közigazgatási egysége. A járást két város (Nagykanizsa és Zalakaros) és 47 község alkotja. Alsórajk, Balatonmagyaród, Belezna, Bocska, Börzönce, Csapi, Eszteregnye, Felsőrajk, Fityeház, Fűzvölgy, Galambok, Garabonc, Gelse, Gelsesziget, Hahót, Homokkomárom, Hosszúvölgy, Kacorlak, Kerecseny, Kilimán, Kisrécse, Liszó, Magyarszentmiklós, Magyarszerdahely, Miháld, Murakeresztúr, Nagybakónak, Nagyrada, Nagyrécse, Nemespátró, Orosztony, Pat, Pölöskefő, Pötréte, Rigyác, Sand, Sormás, Surd, Szepetnek, Újudvar, Zalakomár, Zalamerenye, Zalasárszeg, Zalasabár, Zalaszentbalázs, Zalaszentjakab, Zalaújlak.

**A térség szellemi, kulturális, gazdasági és közigazgatási központja Nagykanizsa Megyei Jogú Város. A környező falvak fejlődését a mezőgazdasági tevékenység határozta meg, tárgyi és szellemi örökségük, hagyományaik e múltból erednek.**

Járáshoz tartozó települések száma	49
Terület, km <sup>2</sup> :	908
Népsűrűség, fő/km <sup>2</sup> :	87.3
Lakónépesség 2010 év végén, fő:	79265
14 év alattiak aránya, %:	13
15-64 évesek aránya, %:	69.4
65 év feletti aránya, %:	17.6

*Forrás: <http://www.jaras.info.hu/lap/nagykanizsai-jaras>*

**Nagykanizsa lakosságszáma: 48339**

*Forrás: <http://www.nagykanizsa.hu/index.php?m=1&id=3>*

**Az ellátottak köre:**

- 0-18 éves korosztály és családtagjaik
- utógondozás, illetve védelembe vétel esetén jogszabályban meghatározott esetekben 18 éven túl is.

**Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

A Nagykanizsai Járás egész területe tekintetében megfigyelhetőek még a gazdasági válság következményei, amelyek elsősorban a közép-, illetve az alsó középosztály helyzetét érintették. Jelenleg is azonban a legalsó osztályba tartozó háztartások helyzete a legkritikusabb. E rétegbe sorolhatók a sok eltartott gyermekkel rendelkező nagy háztartások, illetve számos esetben a fiatal gyermekes családok is.

A társadalmi és szociális juttatásokból, közmunkából, illetve alkalmi munkából élő népességcsoportok nagy részére jellemző, hogy alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek, szakképzetlenek, illetve hosszú ideig munkanélküliek voltak. Az alacsony szintű megélhetést lehetővé tevő társadalmi és szociális juttatások ezt az állapotot konzerválták, melynek eredményeként az ilyen családban élő fiatalok jelentős része is erre az életmódra szocializálódott. A közmunkaprogram ezt a szemléletet szakította meg, mert a felnövekvő generáció így azt látja, hogy a szülei munkába mennek és nem csak támogatásokból tartják el a családot.

A szociális munka eszközeivel szükséges megakadályozni egy állandóan megélhetési problémákkal küzdő, kilátástalan anyagi helyzetben lévő réteg kialakulását és újratermelődését, elsősorban azért, hogy munkavégzésre ösztönözzük az aktív, munkaképes korú felnőtteket.

A tartósan szegények esetében, akiknél a szegénység gyakran más, életvezetési problémákkal is együtt jár, csupán komplex esetkezelés vezethet eredményre, melybe szükség lehet több szociális munkás és szakember közös és szakszerű együttműködésére is.

A háztartások létszámának növekedésével egyenes arányban csökken az egy főre jutó jövedelem, éppen akkor, amikor a háztartásra egyébként is nagyobb teher hárul. Ezért a jövőben kiemelten figyelemmel kell lenni a gyermeket vállaló és nevelő családokra is.

A devizahitelek törlesztő részleteinek aránytalanul magas emelkedése miatt a családok nehéz helyzetbe kerültek, ezért megfigyelhető, hogy a településeken a dolgozni akaró és szakmával rendelkező emberek egyre nagyobb számban vállalnak munkát külföldön a megélhetési

kényszer, a család fenntartása reményében. Ez azonban oda vezet, hogy egyre több család „szakad” szét, válik „egyszülössé”.

Alacsony a családok problémamegoldó képessége, illetve a háztartásgazdálkodási ismereteik alacsony szinten vannak.

Minden ellátandó településen jellemző, hogy az igénybevevők nem szerinti összetétele megfelel a korcsoportra jellemző általános demográfiai helyzetnek, a fiúk és a lányok aránya nagyjából kiegyenlített.

Az észlelő-, és jelzőrendszer a szolgálatok által hatékony működtetésének eredményeképpen kerül látókörünkbe a kliensek döntő többsége.

A családsegítőkhöz forduló kliensek körében leggyakrabban előforduló probléma típusok az anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő gondok, a családi konfliktusok, illetve a gyermeknevelési problémák. Az iskoláskorú gyermekek esetében egyre nagyobb problémát jelentenek az iskolába való beilleszkedés, magatartási problémák, és a tankötelezettség teljesítése (iskolai hiányzások). Nagy hiányt jelent ezekben az esetekben a pszichológusok hiánya, mivel Nagykanizsa járás iskoláira jelenleg három fő iskolapszichológus jut. A Zala Megyei Pedagógiai Szakszolgálat és a városi Kórház is nagy leterheltséggel küzd, ami szintén nehezíti, hogy a gyermekek minél előbb megkapják a szükséges segítséget.

A 2015-ös évben emelkedő számot mutat a kapcsolattartási ügyelet igénybevétele, melynek háttérében a felek megegyezésre törekvő hatékony kommunikációjának hiánya áll.

### **2.3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

**Célunk** a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához. Tiszteletben tartjuk a gyermekvédelmi feladataink végzése során a családok életmódját, szokásait és tradícióit.

Szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e



tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

**Feladatunk**, hogy együttműködjünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel és figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások kapcsolódó jogszabályi változásokat.

Intézményünk rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez.

**Alapelveink** az emberi méltóság tisztelete, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás.

Munkánkat a szociális munka etikai kódexének betartásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

### **2.3.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Az intézményünkben a Gyvt.40/A.§-ban meghatározott feladatait a Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti egysége útján látja el.

**A) A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk**

- Az utcai szociális munkát Nagykanizsa Járás egész területén, ezen kívül lakótelepi szociális munkát Nagykanizsa Város Közigazgatási területén
- Az iskolai szociális munkát-tanácsadást, melynek keretében: az esetenmenedzserek igény esetén konzultációt biztosítanak a járás közoktatási intézményeiben
- A kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást
- A kórházi szociális munkát kizárólag Nagykanizsa Közigazgatási területén
- A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot
- A jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást
- A családkonzultációt, családterápiát és családi döntéshozó konferenciát

**B) A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet látunk el, amelynek keretében**

Kezdeményezzük a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

Javaslatot készítünk a veszélyeztettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. Továbbá a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,

Együttműködünk a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinálunk és végezzük - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához.

Utógondozást végezzük - a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

A védelembe vett gyermek esetében elkészítjük a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinálunk és végezzük, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készítünk

**C) Szakmai támogatást nyújtunk az ellátási területen működő gyermekjóléti szolgálatok számára.**

**2.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

A járás területén a közös önkormányzati hivatalok székhely település polgármesteri hivatalai biztosítják az esetmenedzserek számára a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység

ellátásához, továbbá családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia tartásához szükséges helyiséget (asztallal, székekkel, zárható szekrénnyel berendezve, mellék helyiség használatának lehetőségével). Internet hozzáférést biztosít a közös önkormányzati hivatal, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, és/vagy családsegítő munkakört betöltő helyi szakember, illetve a jelzőrendszer valamely tagja tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei. Ezen feltételek biztosításához a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ együttműködési megállapodást kötött a közös önkormányzati hivatalokkal.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei Nagykanizsa Járás területén közös önkormányzati hivatalokra felosztva látják el a feladataikat és működnek együtt a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatást ellátó szolgálatokkal, polgármesteri hivattal, jelzőrendszeri tagokkal és a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központon belül működő Szolgálattal. Havi rendszerességgel tartott esetmegbeszéléseken személyes találkozás keretében konzultációt biztosítunk a szolgálatoknak.

Az esetmenedzserek és a járási jelzőrendszeri tanácsadó rendszeresen részt vesznek a szolgálatok által tartott esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon, szakmaközi megbeszéléseken és az éves tanácskozásokon.

Az intézményben dolgozó valamennyi szakembernek lehetősége nyílik a szakmai továbbképzések keretében akkreditált képzéseken és szupervízióon való részvételre.

Rendszeres belső továbbképzéseken lehetőség nyílik a szakmai kommunikációra.

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

A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok ellátásában az esetmenedzserek vesznek részt és munkájukkal szervező és koordináló szerepet látnak el, de szükség esetén szociális segítő munkát is végeznek. Szervezik a család és a gyermek köré a szolgáltatásokat, figyelemmel kísérik az egyes szolgáltatásnyújtások és beavatkozások eredményét, amennyiben nem történik meg a szolgáltatásnyújtás vagy nincs eredmény, akkor korrekciós intézkedést tesznek. Ezen feladatuk ellátása érdekében tartják a kapcsolatot a családdal.

Továbbá a munkakörükönél fogva ellátják a központ speciális feladatait is, utcai és lakótelepi szociális munkát, kapcsolattartási ügyeletet, készenléti szolgálatot, kórházi szociális munkát és az iskolai szociális tanácsadást.

A járás területén működő jelzőrendszer ellátását a járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinálja. A feladat jellegét tekintve indokolt a rendszeres személyes megjelenése, a szakmai támogatása a központ és a szolgálatok közötti együttműködés biztosítása. Heti rendszerességgel bekéri a szolgálatoktól a hozzájuk érkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről szóló tájékoztatást. Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések megszervezéséhez és az éves tanácskozás lebonyolításához, illetve összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési tervet.

A szociális asszisztensek a munkájukkal segítik az esetenedzserek és tanácsadók munkáját. Vezetik az igénybevevői nyilvántartást.

### **Utcai és lakótelepi szociális munka**

Az utcai és lakótelepi szociális munkát ellátó esetenedzserek feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekek segítése, melynek keretében ifjúságvédelmi őrzőjáratot szerveznek hetente, a rendőrség bűnmegelőzési előadójával közösen, terelgető őrzőjáratot pedig a reggeli tanórák kezdete előtt az iskolai hiányzások visszaszorítása érdekében.

Segítséget nyújtanak a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakkerüléséhez. Szükség esetén kezdeményezik a gyermek átmeneti gondozását az intézményünk által működtetett helyettes szülő hálózaton keresztül.

A gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat (Négy évszak Foci Kupa, Egészséges nyár programsorozat, nyári kirándulások, táborok, kézműves foglalkozások) szerveznek a járás egész területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott helyszíneken, lehetőség szerint bevonva a gyermekek családját is.

Az utcai szociális munkával célunk a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel, a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról, szükség esetén a gyermekek közvetítése intézmények, szolgáltatók felé. A deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése, az iskola világába való visszatérés segítése, alternatív szabadidős programok megszervezése, melyben a pszichológiai tanácsadó is részt vesz.

### **Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munka koordinálása a Nagykanizsa Közigazgatási területén működő Kanizsai Dorottya Kórház szülészeti-nőgyógyászati osztályán a kórházi szociális munkásokkal együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése, a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén az intézkedések megtétele, és felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályokkal való együttműködésre terjed ki. A család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást kötött az egészségügyi intézménnyel, mely tartalmazza az együttműködés módját. Rendszeres kapcsolattartás a kórházi szociális munkásokkal telefonon és személyesen is. A kapcsolattartási koordinációt a szakmai vezető végzi.

### **Iskolai szociális munka - tanácsadás**

Az esetmenedzserek a Járás területén működő oktatási-nevelési és a kisgyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel rendszeres kapcsolatot tartanak, iskolai szociális tanácsadást végeznek. Minden intézmény saját esetmenedzserrel rendelkezik. Feladatuk a folyamatos kapcsolattartás az iskolákban dolgozó pedagógusokkal, ifjúságvédelmi felelősökkel, és egyéb olyan szakemberekkel, akik a veszélyeztetettségre felhívják az figyelmét. A kapcsolatfelvétel formája személyes találkozások az adott intézménnyel történt egyeztetés szerint és rendszeres telefonon történő konzultáció. Az esetmenedzser tájékoztatást, információt nyújt az iskolai szociális tanácsadásról, a család- és gyermekjóléti központ, család-és gyermekjóléti szolgálat működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és köteleességekről. Az esetmenedzser lehetőség szerint részt vesz a tanári értekezleteken, megbeszéléseken, szülői értekezleteken, iskolai rendezvényeken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetést követően valósul meg, lehetőség szerint havi egy alkalommal az adott intézmény családsegítőjével egyeztetve.

### **Kapcsolattartási Ügyelet**

A találkozássra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt biztosítunk a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára.

A zavartalan együttlétre az intézmény székhelyén kerül sor a Nagykanizsa, Zrínyi Miklós u. 51. szám alatt felügyelet, valamint szükség szerint tanácsadás mellett. A kapcsolattartás szombati napokon 9.00-13.00 óra között vehető igénybe. A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a Bíróság vagy a Zala Megyei Kormányhivatal Nagykanizsai Járási Hivatal

Gyámügyi Osztálya felveszi a kapcsolatot az intézményünkkel és a szabad kapacitás függvényében kerül megállapításra az időpont. A határozat vagy végzés átvételét követően kerül sor egy, a kapcsolattartást megelőző első találkozásra, melyben az érintettek megállapodnak a kapcsolattartásra vonatkozó szabályok betartásáról.

A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül tájékoztatja a gyámhivatalt. A megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról kapcsolattartási naplót vezet a jelenlévő szakember, melyet a következő hét első napján a szakmai vezető aláírásával ellenőriz. A felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt az intézmény.

A kapcsolattartási ügyeleken jelen lévő munkatársak a szakmai vezető által, havi beosztás alapján vesznek részt, mely az információs táblán kerül kifüggesztésre. A szolgáltatásban részt vevő szakemberek „mediátor” vagy „konfliktuskezelési technikák” elsajátítása tanfolyamon szerzett képesítéssel rendelkeznek. A szolgáltatás nyújtásáért a kapcsolattartási ügyeleken részt vevő szakemberek megbízási szerződés alapján külön díjazásban részesülnek.

### **Készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható telefonszám (06-30/640-4281) biztosításával van megszervezve oly módon, hogy a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A Család- és Gyermekjóléti Központ továbbá tájékoztatást nyújt a lelkeségély-telefonvonal elérhetőségéről.

A készenléti szolgálat biztosítása heti váltásban történik, előre megtervezett időpontokban, mely az információs táblán kerül kifüggesztésre. A szolgálatot nyújtó megbízási szerződés alapján külön díjazásban részesül. A szakembernek minden napról feljegyzést kell készíteni az erre a célra kiadott formanyomtatványon. Az elkészített adminisztrációt az átadások alkalmával a szakmai vezető igazolja.

**Jogi tanácsadás** keretében a Nagykanizsai Család-és Gyermekjóléti Központ jogásza tájékoztatást nyújt, gyermekvédelmi, családjogi, emberi, személyiségi, munkaügyi, tb-,

nyugdíj, polgárjogi ügyek kapcsán. A jogász előzetes bejelentkezés alapján, meghatározott időpontokban hétfőn és szerdán fogadja a klienseket.

A **pszichológiai tanácsadást** a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ igazgatója (klinikai szakpszichológus, pszichoterapeuta) biztosítja, aki a Nagykanizsai Család-és Gyermekjóléti Központ kliensei körében előforduló veszélyeztetett és/vagy hátrányos helyzetben lévő magatartási problémával, családi krízissel, tanulmányi nehézségekkel küzdő, veszteség élményt (válás, gyászreakció) átélő gyermekek és szülei, hozzátartozóik számára pszichológiai, életvezetési tanácsadást nyújt.

Továbbá lehetőséget biztosít **családkonzultációra és családterápiára és családi döntéshozó konferencia** megtartására.

A tanácsadás előzetes egyeztetést követően vehető igénybe, szerdai napokon.

### **Javaslattétel hatósági intézkedésre**

A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- a) védelembe vételére,
- b) megelőző pártfogására,
- c) ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- d) nevelésbe vételére,
- e) családba fogadására,
- f) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- g) családba fogadó gyám kirendelésére,
- h) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- i) gondozási helyének megváltoztatására,
- j) után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A javaslattétel során a gyermekbántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni.

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

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személynevelési tevékenységét,

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

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Ha a javaslattételre a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a Család- és Gyermekjóléti Központ

- javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és
- védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

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

A Család- és Gyermekjóléti Központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során



- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,

- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak, és

- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

### **Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme**

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását, és
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

Az együttműködés keretében

- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,
- a Család- és Gyermekjóléti Központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

Az esetmenedzser a védelembé vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembé vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz

- a védelembé vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy

- a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

## **Egyéni gondozási-nevelési terv**

A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket, és
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja

- a gyermeket és családját,
- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és
- az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat.

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében

- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését, azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést, a gyermeket veszélyeztető

körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembe vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,

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

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

### **Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése**

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és - amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges - családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.

A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

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

Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.

A gyermeknevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt

- gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,

- a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és

- a családba fogadás lehetőségéről.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthonot nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

### **A szakmai támogatás érdekében**

Az intézmény havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít, hogy a szolgálatokat tájékoztassa a központ által nyújtott szolgáltatásokról, a változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgálatsokról, ellátásokról.

Abban az esetben, ha a központ a szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, akkor a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó esetekben bevonja a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a szolgálat figyelmét a szolgáltatás nyújtására.

A Család- és Gyermekjóléti Központ – a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat mellett – a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ, mint integrált intézmény keretein belül került megszervezésre, önálló, külön szakmai egységként.

A feladatellátás Nagykanizsa Járás egész területére vonatkozik.

A feladatellátás során az intézmény a 15/1998. (IV.30) NM rendeletben meghatározott gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás formáinak szakmai létszám irányszámai és létszámminimum normái szerint működik.

### **A szakmai egységben betöltött feladat-, és munkakörök**

Igazgató - pszichológiai tanácsadó, esetmenedzser - szakmai vezető - igazgató helyettes, esetmenedzser, szociális asszisztens, járási jelzőrendszeri tanácsadó, jogi tanácsadó.

A hatósági intézkedést igénylő feladatok ellátásában az esetmenedzserek szervező és koordináló szerepet látnak el, szükség esetén szociális segítő munkát végeznek. Az esetmenedzserek szervezik a család és a gyermek köré a szolgáltatásokat, figyelemmel kíséri az egyes szolgáltatásnyújtások és beavatkozások eredményét, amennyiben nem történik meg a szolgáltatásnyújtás vagy nincs eredmény, akkor korrekciós intézkedést tesznek. Ezen feladatok ellátása érdekében tartják a kapcsolatot a családdal.

A család- és gyermekjóléti központ munkatársa a Járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinálja a járás területén működő jelzőrendszer ellátását. A feladat jellegét tekintve indokolt a személyes megjelenése, a szakmai támogatása a központ és a szolgálatok közötti együttműködés biztosítása.

### **A helyettesítések rendje**

Az intézményvezetőt tartós távollétében, tartós akadályoztatása esetén, vagy a vezetői tisztség átmeneti be töltetlensége esetén az igazgatóhelyettes munkakört betöltő, határozatlan közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkező munkatárs helyettesíti. Intézkedési jogköre kiterjed az intézmény operatív működéséhez szükséges döntések meghozatalára.

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos egyéb dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni.

### **Tárgyi, technikai feltételek**

A Család-és Gyermekjóléti Központ a Nagykanizsán a Zrínyi Miklós u. 51. szám alatt található. 2 helység kizárólagos használattal áll rendelkezésre, a többi nem kizárólagos használatban van a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársaival.

Az intézmény technikai felszereltségét tekintve megfelelő. Az adminisztrációs és nyilvántartási munkákra 10 számítógép - kizárólagos használattal áll rendelkezésre.

Az intézményben szakmai könyvtár működik.

Nagykanizsa Járás területén végzett munkához az Intézmény biztosítja az intézményi személygépkocsit, közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését, személyes biztonságát szolgáló eszközöket, különösen a külterületi munka esetén.

## **2.5. Az ellátás igénybevételének és az ellátottakkal való kapcsolattartás módja**

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.

Az ügyfél intézményünkkel személyesen ügyfélfogadási időben, illetve családlátogatások alkalmával, telefonon, írásban tarthat kapcsolatot.

A szolgáltatás igénybe vehető:

- 1) önként mindazok körében, akik a Család- és Gyermekjóléti Központhoz fordulnak,
- 2) észlelő- és jelzőrendszer tagjainak jelzését követően,
- 3) hatóság által kötelezett formában.

A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Súlyos veszélyeztetettség esetén szóban, de azt követően 3 napon belül írásban kell megtenniük a jelzéseiket. Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján is intézkedünk, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés. A jelzést tevő szervezet a megtett intézkedésről tájékoztatjuk.

## **2.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A Család- és Gyermekjóléti Központ működésének megkezdéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja Család- és Gyermekjóléti Szolgálatokon keresztül a települések lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás a helyi médiában, helyi újságban és Nagykanizsa Megyei Jogú Város, internetes honlapján, illetve az intézmény honlapján, valamint facebook oldalán jelenik meg.

## **2.7. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### **2.7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

A gyermekek jogait a Gyvt. 6-9 §., a kötelességeit a 10. § rendelkezései, a szülő jogait és kötelességeit a Gyvt. 12-13 §. tartalmazza.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a szakmai vezető, esetmenedzser kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

#### **Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával az igazgatóhoz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

### **2.7.2. A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek a Szt. 94/L § (2) bekezdésében, meghatározott személyek minősülnek.

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben történő adatkezelés Gyvt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet, valamint az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

A család egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel kell, hogy biztosítsa. Arra kell törekedni, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a család összetartó ereje növekedjék, a hiányzó funkciók visszapótlódjanak. Az intézmények az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

Az I/2000.(I.7.) SZCSM rendelet 6. § (10) bekezdése értelmében a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A gyermekjóléti szolgáltatás során a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvényt kell alkalmazni.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

A központ szakmai munkatársai kötelesek külön nyilatkozatot tenni az 1997. évi XXXI. tv. 15. § (8) bekezdése alapján.

### **2.8. A személyes gondoskodást nyújtók szakmai felkészültsége, módja, formája**

A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés továbbképzési időszakokban történik. A továbbképzési időszak



hat év. A továbbképzésre kötelezettek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképzettség esetén 60 pontot kell megszereznie.

### **2.9. Szervezeti felépítés, működés**

Az intézmény szervezeti felépítésére, és működésére, ügyfélfogadási és munkarendjére vonatkozó részletes szabályokat Jelen Szakmai Program mellékletét képező Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

### **Záró rendelkezések**

Az intézmény szakmai programja 2017. március 1. napjával lép hatályba.

Nagykanizsa 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

#### **Záradék:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai Programját a Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének Humán Bizottsága a 30/2017. (II.22.) számú határozatával hagyta jóvá.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

### 3. A Helyettes Szülői Hálózat Szakmai Programja

Ezen szakmai dokumentáció a helyettes szülői feladatok ellátására a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló 513/2013. (XII. 29.) Korm. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Kormányrendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatiról és működésük feltételeiről szóló 15/ 1998. (IV. 30.) NM rendelet figyelembevételével készült.

#### 3.1. Általános adatok

<b>Fenntartó neve:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>A fenntartó székhelye:</b>	tér 7.)
<b>Az intézmény neve:</b>	<b>Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ</b>
<b>Székhelye:</b>	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.
<b>Területi iroda:</b>	8751 Zalakomár, Tavasz u. 13.
<b>Ágazati azonosító</b>	889900
<b>Az intézmény adószáma:</b>	16901395-1-20
<b>Szakmai egység:</b>	<b>Helyettes Szülői Hálózat</b>
<b>Székhelye:</b>	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.
<b>Területi iroda:</b>	8751 Zalakomár, Tavasz u. 13.
<b>A szolgáltató tevékenység típusa:</b>	Gyermekek átmeneti ellátása
<b>A szolgáltató tevékenység formája:</b>	Helyettes szülői hálózat
<b>Ellátási terület:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe.

Nagykanizsa Megyei Jogú Város  
Önkormányzata (székhelye: 8800.  
Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.) és Zalakomár  
Nagyközség Önkormányzata (székhelye:  
Zalakomár Tavasz utca 13.) között 2016. 11.  
09. - én létrejött 9/13-59/2016. számú Feladat  
- Ellátási Szerződés alapján az intézmény által  
ellátandó működési terület a Zalakomári  
Közös Önkormányzati Hivatalt fenntartó  
önkormányzatok közigazgatási területe.

### **A szolgáltató tevékenység megkezdésének**

**időpontja:**

**1998.11.04**

## **3.2. A helyettes szülői hálózatra vonatkozó strukturális szabályok**

### **3.2.1. A helyettes szülőnél történő elhelyezés célja, feladata**

A helyettes szülő tevékenysége a gyermekvédelmi gondoskodás rendszerében a gyermekjóléti alapellátások közül a személyes gondoskodást nyújtó átmeneti gondozás egyik formája.

A gyermekjóléti alapellátások biztosításával a családoknak lehetőségük van igénybe venni olyan szolgáltatásokat, amelyek a szülők kötelességeinek és feladatainak ellátását, vagy aktuális nehézségeik megoldását segítik. Mindezeket a települési önkormányzat annak érdekében nyújtja, hogy erősödjön a család megtartó ereje, ne alakuljon ki a gyermekek veszélyeztetettsége, vagy ha kialakult lehessen megszüntetni.

A helyettes szülői szolgáltatás célja, hogy a rászorultság mértékében segítse a családot a gyermeknevelésben. Ha szükséges átmenetileg pótolja a gyermekek számára a szülői gondoskodást.

### **3.2.2. Helyettes szülői hálózatunk általános jellemzője**

A helyettes szülői elhelyezés során a helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását saját háztartásában biztosítja, amely addig tart, amíg a vér szerinti szülő/törvényes

képviselő akadályoztatott gyermeke gondozásában, de legfeljebb tizenkettő hónapig. Ha a tizenkét hónap eltelt, és a gyermek valamilyen oknál fogva mégsem térhet vissza a vér szerinti családi környezetébe, az elhelyezés további hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható. Az átmeneti elhelyezést meg kell szüntetni, ha a rászorultság oka időközben megszűnik, vagy ha a szülő kéri.

Ha az átmeneti gondozás időtartama eltelt, azonban a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza

- az elhelyezés a szülő kérelmére vagy beleegyezésével hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható
- a gyámhatóságot értesíteni kell a szükséges intézkedés megtételére

A gyámhatóságot értesíteni kell a szükséges intézkedés megtételére a gondozási idő eltelte előtt is, ha:

- nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza
- a szülő a gyermek átmeneti gondozását ugyanazon intézményben két éven belül másodszor is kéri.

Értesíteni kell a gyámhivatalt továbbá, ha

- a szülő a gyermek átmeneti gondozásához nem járul hozzá, illetve azt nem kéri
- a gyermek visszakerülése a szülőjéhez ellentétes a gyermek érdekeivel
- a szülő vagy más törvényes képviselő a gyermekéről az ideiglenes gondozásról való értesítést követő 3 napon belül nem gondoskodik

### **3.2.3. Az ellátottak köre, és az ellátandó terület jellemzői**

Az ellátandó célcsoport a gyermekek átmeneti gondozása esetében Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közigazgatási területe és Zalakomár Közös Önkormányzati Hivatalt fenntartó önkormányzatok közigazgatási területén élő 0-18 életkorú gyermekek, akik a vér szerinti szülő kérésére, illetve beleegyezésével a Nagykanizsai Család-és Gyermejjóléti Központ Család- és Gyermejjóléti Szolgálat családsegítőjének javaslatára átmeneti gondozásba kerülnek.

### **3.2.3.1. Az ellátandó terület jellemzői Nagykanizsán**

Nagykanizsa a Nyugat-Dunántúli Régióhoz tartozó Zala Megye megyei jogú városa, a nagykanizsai járás járásközpontja. A város lakosság száma 2015. decemberi adatok alapján 48.339 fő.

A város keleti részén lakótelepek, északi részén lakótelepek, családi házas övezet és ipari telep, nyugati részén ipari negyed, déli részén egy jellegzetes városrész, „Ligetváros” helyezkedik el. A település szerkezetét tekintve Nagykanizsa városhoz tartozik Kiskanizsa, Miklósfa, Bajcsa, Palin, Bagola, Bagolafakos, Sánc, melyek családi házas, falusias övezetek, valamint a város peremterületén lévő hegyi területek.

A rendszerváltás során a városban sorra megszűntek a régi, nagy múlttal rendelkező gyárak, pl. Kanizsa Sörgyár, Kanizsa Bútorgyár, Üveggyár, és leépült az olajbányászat is.

Megjelentek a nagy multinacionális kereskedelmi cégek (pl. Tesco, Obi, Interspar), ami negatív hatással van a helyi kereskedők működési feltételeire.

A várost ellepték a kínai üzletek. Az idegenforgalom a jugoszláv háború után visszaesett.

Egyre több aktív korú munkavállaló vállal külföldön munkát a jobb megélhetés érdekében.

Az ellátandó területen van két speciális, szegregációval veszélyeztetett terület, mindkettő területen nagy számban élnek a szolgáltatásainkat igénybe vevő kliensek.

Az egyik ilyen jellegzetes városrész a „Ligetváros”, illetve a hozzá kapcsolódó Csengery utca. A Csengery utcában zömében udvari, Ligetvárosban speciális sorházi lakások találhatóak. A jellemzően bérlakások nagy része lelakott, felújításra szoruló ingatlan, illetve az elmúlt években Ligetváros rehabilitációs programja során több tömb felújításra került. E településrészen sokan küzdenek megélhetési, szociális, és ebből fakadóan egyéb problémákkal. A másik veszélyeztetett terület a Nagykanizsát dél- dél-kelet irányban körülölelő hegyi, zárt kerti ingatlanos terület. Az 1990-es évektől kezdődtek az első kilakoltatások, emiatt egyre többen kényszerültek a város peremterületén lévő rosszabb minőségű lakásokba vagy a város környéki hegyi birtokokra. Az utóbbi években nagyon sok családnak jelentette az alacsony összegből megvásárolt, esetenként albérletként, vagy szívességből használt, alacsony fenntartási költséggel bíró hegyi pince az utolsó lehetőséget a lakhatási helyzete megoldására. E lakhatási mód hátránya az ingatlanok gyakran nagyon rossz állapota, a lakótér kis mérete, az alapvető helyiségek (WC, fürdőszoba, esetleg konyha) hiánya. A hegyi területek

közművesítése hiányos, csatornázás és gázszolgáltatás egyáltalán nincs, a vezetékes vízszolgáltatás pedig csak helyenként érhető el.

Ügyfélkörünk jelentős része ezen peremkerületi hegyi hajlékok lakója. Az itt élő, városból kiköltözött ügyfeleink többsége nincs szocializálva növénytermesztésre, állattartásra, mely megélhetésüket javítaná.

További hátrány az itt lakó emberek számára a területrész elszigeteltsége. Az itt élő emberek a lakhelyüktől távol található egészségügyi szolgáltatásokat (házi- és gyermekorvosi rendelőket, szakellátásokat), az óvodákat, iskolákat, szociális és közművelődési intézményeket, valamint a boltokat nehezen tudják megközelíteni. Közösségi tér, játszótér nincs a területen. A lakások nagy részéhez nincs közvetlen postaszolgáltatás. Járművel nagyon kevés család rendelkezik, buszközlekedés nincs ezekre a területekre. Az itt élők zöme gyalog, vagy kerékpárral közlekedik. Az utak nagy része rossz minőségű, nincsen leaszfaltozva, földes, vagy kavicsos. Esőzés, hóolvadás után az utak egy része járhatatlan. Nincs közvilágítás.

### **3.2.3.2. Az ellátandó terület jellemzői Zalakomárban**

Zalakomár község Zala megye délkeleti részén, Somogy megye határán helyezkedik el, Nagykanizsától 18 kilométerre. Régóta lakott terület, maga a település 1969-ben jött létre Kiskomárom és Komárváros egyesítésével. A községet a 7-es főút szeli ketté.

A településen óvoda, iskola, művelődési ház, két háziorvosi rendelő, két nyugdíjas klub működik. 15 bérlakás áll a rászorulóknak rendelkezésére.

Zalakomár lakosság száma 2013.08.01-én 3158 fő, 18 évnél fiatalabb 813 fő.

Zalakomár hátrányos helyzetűnek besorolt település.

A nyilvántartott álláskereső száma a településen 2013. júniusi adatok alapján 327 fő, ez a munkavállalási korú népesség 17.86%-a. (Forrás: [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu)) A munkanélküliek 95%-a szakképzetlen. Mintegy felének nincs meg a 8 általános végzettsége, s vannak köztük írástudatlanok is.

Az összlakosság szimbólumából a magát roma származásúnak valló emberek száma 40% körül mozog. Szociális helyzetükre jellemző, hogy az átlag alatti életszínvonalon élnek, iskolázottságuk és foglalkoztatottságuk alacsony.

Az óvodába járó 160 gyermek 79%-a hátrányos helyzetű, ezen belül 92% halmozottan hátrányos helyzetű. A 271 általános iskolás gyermek 80%-a hátrányos helyzetű, 67% halmozottan hátrányos helyzetű. A gyermekek többsége az átlagnál alacsonyabb színvonalon

él. Nagyszámú a tanulási, magatartási problémával küzdő gyermekek száma. *(Forrás: Zalakomár község esélyegyenlőségi terve, 2011.)*

A szociális szolgáltatások célja az esélyegyenlőség megteremtése, lakhatási problémák megoldása, a gyermekek testi-lelki egészségének fejlesztése, a tanulás ösztönzése, és a foglalkoztatottság elősegítése, a roma lakosság komplex felzárkóztatása, idős, fogyatékos emberek támogatása.

### **3.2.3.3. Az ellátandó terület jellemzői Balatonmagyaródon**

Balatonmagyaród Zala megyében, Nagykanizsától 25 km-re, a Kis-Balaton közvetlen közelében fekszik. Autóbuszsal leginkább Zalakomárról jól megközelíthető.

A közigazgatási területén található a Kányavári-sziget, mely jelentős idegenforgalmi látványosságot jelent a kirándulók számára. A település területének egy jelentős hányada a Balaton-felvidéki Nemzeti Park védettsége alatt áll.

Napjainkban az aktív korú lakosság ingázóként a legközelebb eső városokba, Nagykanizsára és Zalakarosra jár dolgozni. A fiatalok körében egyre többen külföldön vállalnak munkát.

A település teljes lakosság száma 2012. évben 500 fő, amelyből a 0-14 korú gyermekek száma 40 fő. A településen a lakónépesség számának csökkenése a jellemző.

A népesség kor megoszlását vizsgálva megállapítható, hogy a településen az aktív korúak aránya 61%, az időskorúak aránya 28%, a gyermekkorúak aránya 11 %.

Balatonmagyaródon az alacsony gyermeklétszám miatt először az általános iskolai oktatás, majd az óvodai nevelés szűnt meg. Az iskolás gyerekeket iskolabusz, az óvodásokat pedig az önkormányzat falugondnoki szolgálata viszi a zalakarosi intézményekbe. A Balatonmagyaródon élő gyermekek közül 2012-ben 8 fő részesült rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben.

A településen működik közmunka program. Családi segélyezés van, a segélyek célzottak és általában természetbeni juttatásként kerülnek megállapításra.

*(Forrás: Balatonmagyaród Helyi Esélyegyenlőségi Programja 2013.)*

### **3.2.3.4. Az ellátandó terület jellemzői Kistrécsén**

Kistrécsé Nagykanizsa és Zalakaros között található, Nagykanizsától kb. 7 km-re, Dél-Zala jellegzetes dombvidékén.

Lakosok száma 176 fő.

Kistrécsé hátrányos helyzetűnek besorolt település.

### **3.2.3.5. Az ellátandó terület jellemzői Zalasárszegen**

Zalasárszeg Nagykanizsától északkeletre, a 7-es út mentén helyezkedik el dimbes-dombos vidéken. A lakosság főleg mezőgazdasággal foglalkozik.

2012. december 31. napján a lakosságszám 129 fő volt.

A településről jellemző az elvándorlás a munkalehetőségek hiánya miatt. A gyermekvállalások számának csökkenése is megfigyelhető.

A községben nincs óvoda és iskola, a gyermekek Nagyrécsére járnak.

### **3.2.4. Az ellátás igénybevételének a módja**

A helyettes szülői ellátást a vér szerinti szülők önkéntesen veszik igénybe. A helyettes szülő a vér szerinti szülő kérésére vagy beleegyezésével – átmeneti időre – a gyermeket otthonába fogadja, és ott a teljes körű ellátásáról gondoskodik.

### **3.2.5. A szolgáltatásról való tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás a helyi médiában, helyi újságban és az érintett települések internetes honlapján jelenik meg.

### **3.2.6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai**

#### **A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

A gyermekek jogait a Gyvt. 6-9 §, kötelességeit a Gyvt. 10. §-a, a szülő jogait és kötelességeit pedig a Gyvt. 12-13 §. tartalmazza.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.



A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

### **Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával az igazgatóhoz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

### **Kapcsolattartás a vér szerinti szülővel vagy más törvényes képviselővel az átmeneti gondozásba vétel idején**

Minden szülőnek joga, hogy családban gondozza gyermekét és gyermeke számára családi életmodellt közvetítsen. A családi nevelés fontossága abban rejlik, hogy a családias környezet és körülmény szolgálja leginkább a gyermek harmonikus személyiségfejlődését.

Ha a szülő önereje kevésnek bizonyul a szülői kötelezettségek teljesítéséhez, joga van a helyi szociális és gyermekvédelmi ellátásokat igénybe venni. Anyagi okból nem szabad a gyerekeknek családból kikerülnie. Minden szülőnek joga van, hogy a – támogató ellátásokról tudomást szerezzen és azokat a rászorultság mértékében igényelje.

Amennyiben a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermeke nevelését nem tudja megoldani, akkor kérheti - illetve a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat javaslatára beleegyezhet - gyermeke átmeneti gondozásba vételét.

Az átmeneti gondozásba vétel ideje alatt a szülő felügyeleti joga nem szünetel.

A szülőnek a kapcsolattartási joga az átmeneti gondozásba vétel idején a megállapodásban rögzített időpontban és helyen van.

A helyettes szülőnél elhelyezett gyermek különálló hozzátartozójával való kapcsolattartásának elősegítésének érdekében - a gyámhivatal vagy a bíróság döntésének megfelelően - a helyettes szülői hálózat működtetője segíti a kapcsolattartás során felmerülő problémák megoldását, szükség esetén szakember bevonásával, illetve, szükség esetén biztosítja a

gyermeknek a kapcsolattartás helyszínére való eljuttatását és visszajutását, valamint ehhez kíséretet biztosít.

Felügyelt kapcsolattartás esetén a kapcsolattartás kulturált és zavartalan lebonyolításához helyszínt és szakembert biztosít, a felügyelt kapcsolattartáson történekről és a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról tájékoztatja a gyámhivatalt.

### **A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei**

A személyes gondoskodásban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a Gyvt. 15. §. (7) bekezdése alapján a helyettes szülő, a Szt. 94/L § (2) bekezdés alapján a családsegítő.

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben történő adatkezelés Gyvt., az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet, valamint az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

A gyermek átmeneti gondozásában részt vevő szakemberek a család egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel kell, hogy biztosítsák. Arra kell törekedni, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a család összetartó ereje növekedjék, a hiányzó funkciók visszapótlódjanak. Az intézmények az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját. A családsegítő és helyettes szülő köteles külön nyilatkozatot tenni a Gyvt. 15. § (8) bekezdése alapján.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

### **3.2.7. A Helyettes Szülői Hálózat ellátórendszerben betöltött szerepe és hatása**

A gyermek helyettes szülőnél történő elhelyezése a megfelelő gondozási forma mindazon esetben, amikor a gyermek gyermekvédelmi intézményben történő elhelyezés nem indokolt, hiszen a szülő nem a nevelésre alkalmatlan, csak átmenetileg nem tud gyermekéről gondoskodni. A gyermekek ebben az átmeneti időszakban is családi légkörben nevelkedhetnek.

A családok anyagi, szociális körülményeinek romlása és természetes támasz nélkül maradása miatt megnőtt az igény ezen gondozási forma iránt, így az ellátottak száma a jövőben várhatóan emelkedni fog.

## **3.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

### **3.3.1. A helyettes szülő hálózat megszervezése**

Intézményünk 1998. óta működteti a helyettes szülői hálózatot.

### **3.3.2. Személyi feltételek**

#### **3.3.2.1. Helyettes szülőkre vonatkozó szabályok**

##### **Helyettes szülő az lehet, aki**

- 24. életévét betöltötte,
- cselekvőképes, büntetlen előéletű,
- érzelmi és fizikai adottsága, egészségi állapota megfelelő a gyermek gondozására, nevelésére és ezt a házi orvos igazolta,
- megfelelő befogadó környezettel rendelkezik, tehát a lakás és környezete a gyermek gondozására, nevelésére, szükségletei kielégítésére alkalmas,
- helyettes szülő felkészítő képzését sikeresen elvégezte és vállalja, hogy a szükséges ideig a nála elhelyezett gyermeket gondozza,
- a Gyvt. 15. § (8) bekezdésében meghatározott kizáró ok vele szemben nem áll fenn.

A helyettes szülő egyidejűleg – saját gyermekeit is beszámítva – legfeljebb 4 gyermek gondozását végezheti.

### **A helyettes szülők alkalmasságának felülvizsgálata:**

A helyettes szülők alkalmasságának megállapítására, felülvizsgálatára, illetve felkészítésére a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/ 1998. (IV. 30.) NM rendelet 59. §-ában, 95. §-ában, valamint a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló 513/2013. (XII. 29.) Korm. rendelet 2.§, 23.§, és a helyettes szülők, a nevelőszülők, a családi napközit működtetők képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint az örökbefogadás előtti tanácsadásáról és felkészítő tanfolyamról szóló 29/2003. ESZCSM rendelet 2. §-ában, illetve 7. §-ában meghatározottak az irányadók.

A szakmai alkalmasság háromévenkénti felülvizsgálata azokat az összefüggéseket, és a mögöttük meghúzódó problémákat, állapotokat kívánja feltárni, amelyeket a tanácsadók által készített környezettanulmányok, ezek módosítása, és a család- és intézménylátogatások kapcsán nem észlelnek, tapasztalnak.

A felülvizsgálat eredményeként - a gyermek mindenképp felett álló érdeke biztosításának megfelelően - időben megállapítható az alkalmasság hiánya.

Időben megvilágíthatóak a veszélyek, s az ezek megelőzése érdekében megoldandó feladatok, szükséges intézkedések.

*A vizsgálat elkészítésében közvetlenül közreműködő szakemberek:*

- a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője
- helyettes szülői tanácsadó
- családsegítő

*Közvetetten közreműködő szakemberek:*

- pszichológus
- házi orvos

*Az eljárás menete:*

- A helyettes szülői tanácsadó felkeresi otthonában a helyettes szülőt. Elkészítik a környezettanulmányt, megújítják a szülői felügyeleti jog fennállásáról szóló nyilatkozatot és az arról szóló nyilatkozatot, hogy a helyettes szülővel egy háztartásban élők nem veszélyeztetik az ellátott kiskorúakat.

- A felülvizsgálathoz mellékelni kell:

- a *helyettes szülői tanácsadó* értékelését, amely bemutatja a helyettes szülő gondozó-nevelő tevékenységét, ebben alkalmazott módszereit, együttműködését a szakmai csoport tagjaival, egészségügyi, oktatási (stb.) intézményekkel
- a *család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének* értékelését, amely tartalmazza a helyettes szülő együttműködési készségét és a vér szerinti szülővel történő kapcsolattartás minőségét

A családsegítő és a tanácsadó értékelése, a háziorvosi igazolás, és az elkészített környezettanulmány alapján a felülvizsgálatot végzők döntenek a helyettes szülő szakmai alkalmasságáról.

### **A helyettes szülő feladatai:**

- befogadja otthonába az átmeneti gondozást igénylő gyermeket,
- az átmeneti gondozás megkezdésekor – ha az várhatóan 30 napnál hosszabb tartalmú – a helyettes szülői tanácsadó, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjével és a vér szerinti szülővel együtt elkészíti a gyermek egyéni – gondozási nevelési tervét. A terv célja a gyermek gondozásával, nevelésével, családba történő visszakerülésével kapcsolatos feladatok részletes megtervezése és abban résztvevők közötti munkamegosztás kidolgozása.
- folyamatosan biztosítja a gyermek teljes körű ellátását, ezen belül:
  - a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő, legalább napi ötszöri, legalább egy alkalommal meleg étkeztetését,
  - ruházattal való ellátását, mentálhigiénés és egészségügyi ellátását,
  - a gyermek gondozását, nevelését, felügyeletét, lakhatását, úgy, hogy a testi, lelki, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődése megfelelő legyen,
  - kötelező oktatásban való részvételt lehetőleg intézményváltás nélkül, ha szükséges segíti a felzárkózását, mindezek érdekében kapcsolatot tart az oktatási intézménnyel,
  - a gyermek korának megfelelően segíti az önállósulást, személyes ügyeinek intézését, ha kell a pályaválasztását, az önálló életkezdését,
  - az átmeneti gondozás első és utolsó napján leltárt készít a gyermek iratairól, személyes tulajdonairól,
  - folyamatosan biztosítja a gyermek számára nélkülözhetetlen nyugodt, családi légkört,

- kíséri, vagy szállítja a gyermeket az által korábban igénybe vett oktatási – nevelési és egészségügyi intézménybe,
- amennyiben szükséges segíti a gyermek felzárkózását, illetve tehetséggondozását,
- rendszeresen kapcsolatot tart az oktatási - nevelési intézménnyel,
- a gyermek korának megfelelően segíti önállósulását, személyes ügyeinek intézését, ha kell pályaválasztását, önálló életkezdését,
- törekszik a vér szerinti családdal jó kapcsolat és együttműködés kialakítására, hogy a gyermek átmeneti gondozása minél előbb megszűnhessen és a vér szerinti családba való visszatérés zavartalan, tartós lehessen,
- jó kapcsolatot és együttműködést alakít ki a vér szerinti családdal és biztosítja a lehetséges kapcsolattartást,
- rendszeresen tájékoztatja a vér szerinti szülőt vagy a törvényes képviselőt a gyermek szokásairól, iskolai előmeneteléről, aktuális pszichés és egészségi állapotáról,
- előkészíti és folyamatosan segíti a gyermek visszatérését a vér szerinti családjába,
- törekszik szakmai ismereteinek fejlesztésére.

#### **A helyettes szülő adminisztrációs és nyilvántartási kötelezettségei**

- gyermek átmeneti gondozásának megkezdése és befejezése napján leltárt készít a gyermek iratairól és személyes tulajdonairól,
- vezeti a XI. számú adatlapot „Egyéni gondozási-nevelési terv átmeneti gondozás esetén” (ÁTG-1.) amennyiben az elhelyezés várhatóan meghaladja a 30 napot az elhelyezést követő 15 napon belül, valamint a XIV. számú adatlapot „Helyzetértékelési lap az átmeneti gondozás esetén” (ÁTG -4.) elnevezési adatlapot.

#### **A helyettes szülői jogviszony megszűnik:**

- helyettes szülő halálával,
- a működtető jogutód nélküli megszűnésével,
- határozott idő lejártával.

#### **A helyettes szülői jogviszony megszüntethető:**

- a felek közös megegyezéssel,
- felmondással,
- azonnali hatállyal felmondással.

### **A működtető köteles felmondani a helyettes szülői jogviszonyt, ha**

- helyettes szülő külföldön létesít szokásos tartózkodási helyet,
- helyettes szülőt a bíróság jogerős ítélettel cselekvőképességét érintő gondnokság alá helyezte vagy számára a gyámhatóság támogatót rendelt ki,
- a bíróság a helyettes szülő szülői felügyeleti jogát jogerős ítéletével megszüntette,
- a helyettes szülő meg nem engedett nevelési módszereket alkalmaz, vagy ha a gyermeket bántalmazza, élelmezését megvonja, illetve a gyermek gondozását, nevelését súlyosan elhanyagolja, a vér szerinti családjával a kapcsolattartást nem biztosítja, valamint a gyermek ellátásához biztosított juttatásokat nem a gyermek szükségleteire fordítja.

A felmondással a helyettes szülői jogviszony azonnali hatállyal megszűnik.

### **A működtető a helyettes szülői jogviszonyt felmondhatja, ha:**

- a helyettes szülő előzetes bejelentés vagy a gyámhivatal engedélye nélkül 30 napnál hosszabb időre külföldre távozott;
- a helyettes szülő a működtető engedélye nélkül más működtetővel is megállapodást kötött;
- a helyettes szülő a működtető felé történő tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget; körülményei, illetőleg magatartása a szakmai szabályok szerinti feladatellátást tartósan akadályozza vagy ellehetleníti.

A gyermeknek az átmeneti gondozás során felmerülő veszélyeztetettsége esetén a működtető - a gyermekjóléti szolgálat szakmai véleménye és a gyermek törvényes képviselőjének hozzájárulása alapján – az új helyettes szülő kijelölésével egyidejűleg felmondja a helyettes szülővel kötött megállapodást.

### **3.3.2.2. Helyettes szülői tanácsadó**

Intézményünk 1 fő szakirányú felsőfokú végzettségű helyettes szülői tanácsadó alkalmazásával biztosítja a helyettes szülői hálózat zavartalan működését.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a helyettes szülők számára továbbképzést szervez.

### **A helyettes szülői tanácsadó feladatai**

- segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban,
- segítséget nyújt a családnak a családsegítővel együttműködve az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését
- együttműködik az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatóval,

- folyamatosan segíti a helyettes szülőt a gyermek élete folyamatosságának fenntartásában, a megszokott életrendjének fenntartásában, a szervezésben,
- koordinálja a gyermek helyettes szülőhöz történő szállítását,
- az átmeneti gondozás utolsó napján koordinálja a gyermek elszállítását,
- közreműködik a családsegítő bevonásával a gyermek egyéni gondozási – nevelési tervének elkészítésében,
- félévente – szükség szerint többször – felkeresi a gyermeknevelő – oktató intézményét, tájékozik a gyermek tanulmányi eredményéről, viselkedéséről,
- segíti a helyettes szülőt a gyermekkel kapcsolatos problémák megoldásában, szükség esetén szakemberhez irányítja, elősegíti a szükséges ellátáshoz (nevelési tanácsadó, tanulási képességet vizsgáló bizottság, gyógypedagógiai ellátás) való hozzájutást,
- segíti a gyermek és hozzátartozói kapcsolattartását,
- megszervezi a családsegítővel a gyermek és a vér szerinti szülő találkozását,
- a családsegítővel folyamatosan kapcsolatot tartva a vér szerinti család körülményeiről, helyzetéről rendszeresen tájékozik és segíti a szülőket abban, hogy a gyermek minél hamarabb visszakerüljön a családjába,
- amennyiben az átmeneti gondozás időtartama eltelt és a gyermek a családi környezetébe nem térhet vissza és az elhelyezés nem hosszabbítható meg, akkor értesíti a gyámhatóságot a szükséges intézkedések megtételére
- megköti a helyettes szülővel a Keret-megállapodást,
- az elhelyezés napján megköti a Megállapodást a gyermek elhelyezéséről.
- A helyettes szülői tanácsadó igényli a kihelyezés napjától a gondozási és a nevelési díjat.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a nevelési díj és az ellátmány felhasználását, szükség esetén segítséget nyújt a gazdálkodáshoz. Ha feltehető, hogy a helyettes szülő a nevelési díjat és az ellátmányt nem a gyermek ellátására használja fel, – amennyiben súlyosabb intézkedés megtétele nem indokolt - kezdeményezi a működtetőnél, hogy a helyettes szülő számára az erről való tudomásszerzést követő hónap első napjától tételes elszámolást írjon elő. Amennyiben a helyettes szülő a tételes elszámolásnak nem tesz eleget, a működtető az illetékes gyámhivatalnál intézkedést kezdeményez.
- Amennyiben a gyermek elhelyezése előreláthatólag meghaladja az 30 napot, akkor a helyettes szülői tanácsadó a családsegítő, a helyettes szülő és a vér szerinti szülő vagy más törvényes képviselővel közreműködve elkészíti a gyermekre vonatkozó egyéni-gondozási nevelési tervet. **(ÁTG-1).** A terv célja a gyermek gondozásával, nevelésével, családjába történő visszajutásával kapcsolatos feladatok részletes megtervezése és az abban részt vevő



szakemberek közötti munkamegosztás kiosztása. Az átmeneti gondozás megszűntét követően kitölti a „Helyzetértékelési lap az átmeneti gondozás esetén” (ÁTG-4.) elnevezésű adatlapot.

- A helyettes szülőnél elhelyezett gyermek külön élő hozzátartozójával való kapcsolattartásának elősegítése érdekében segíti a kapcsolattartás során felmerülő problémák megoldását, szükség esetén biztosítja a gyermeknek a kapcsolattartás helyszínére való eljuttatását és az onnan történő visszajutását, valamint ehhez kíséretet biztosít.
- Felügyelt kapcsolattartás esetén a kapcsolattartás kulturált és zavartalan lebonyolításához, helyszínt és szakembert biztosít, a felügyelt kapcsolattartáson történekről és a szülő- gyermek kapcsolat alakulásáról tájékoztatja a gyámhivatalt.
- A személyes gondoskodást végző személy folyamatos szakmai továbbképzésen köteles részt venni.

#### **A helyettes szülői tanácsadó adminisztrációs és nyilvántartási kötelezettségei:**

- minden hónap 5. napjáig jelzi a gazdasági ügyintéző felé a nevelési díj és ellátmány-igényléseket a teljes körű ellátás biztosítása érdekében,
- a helyettes szülővel folytatott segítő kapcsolatáról folyamatosan feljegyzést készít,
- a gyermek átmeneti gondozásba vétele napján elkészíti a helyettes szülővel a Megállapodást a gyermekelhelyezésről,
- amennyiben a gyermek átmeneti gondozása előreláthatólag meghaladja az 30 napot, a vér szerinti szülő vagy más törvényes képviselővel, a gyermekjóléti szolgálat családsegítőjével és a helyettes szülővel közreműködve elkészíti a gyermek egyéni gondozási - nevelési tervét.

#### **Az átmeneti gondozás megszüntetésével kapcsolatos adminisztrációs feladatok**

*- szülőhöz távozás esetén:*

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjének javaslatára a helyettes szülői tanácsadó az átmeneti gondozás utolsó napján elkészíti a helyettes szülővel a Megállapodást az átmeneti gondozás megszüntetéséről. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat helyettes szülői tanácsadója gondoskodik a gyermek elszállításáról. Az átmeneti gondozás utolsó napján a helyettes szülői tanácsadó intézkedik az ellátmány, a nevelési díj és a helyettes szülői díj folyósításának megszüntetéséről.

*- a gyermek szakellátásba vétele esetén:*

A helyettes szülői tanácsadó az átmeneti gondozás utolsó napján elkészíti a helyettes szülővel a Megállapodást az átmeneti gondozás megszüntetéséről, leltárt készít a gyermek személyes dolgairól, iratairól illetve gondoskodik a gyermek kijelölt gondozási helyére szállításáról.

### **3.4. A helyettes szülői hálózat keretében nyújtott ellátások, szolgáltatások jellemzői**

#### **Teljes körű ellátás:**

Az átmeneti gondozás ideje alatt a helyettes szülő a gyermek teljes körű ellátását biztosítja.

A teljes körű ellátás azt jelenti, hogy a helyettes szülő biztosítja ez alatt az idő alatt a gyermek lakhatását, gondozását, nevelését, fejlődését elősegítő, életkorának és egészségi állapotának valamint egyéb szükségleteinek megfelelő, legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő élelmezését, ruházkodását, gondoskodik a mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, iskoláztatásáról.

#### **Egészségügyi és fizikai ellátások:**

A helyettes szülőknek a gyermekvédelmi törvényben is előírt kötelezettsége, hogy a gondozásra bízott gyermekek egészségi állapotát figyelemmel kíséresse és megszervezze részükre a szükséges egészségügyi ellátást.

A helyettes szülő fordítson figyelmet arra, hogy az átmeneti gondozásban lévő gyermekek zavartalanul kielégíthessék az életkoruk szerinti és esetenként egyénileg eltérő alvásigényüket.

A gyermekek táplálkozása alkalmazkodjon korához, egészségi állapotához, betegség esetén megfelelő diétát kell biztosítani. Különös gondot kell fordítani az étkeztetés kulturáltságára.

A gyermeknek biztosítani kell a napi ötszöri, legalább egy alkalommal meleg étkezést.

A gyermek ruházata mindig tiszta, rendezett, ízléses és az évszaknak megfelelő legyen.

- A gyermeket életkorának megfelelően be kell vonni a ruházat kiválasztásába. A ruházat tárolása személyenként elkülönített legyen.
- A rendszeres napi mosakodásra, fürdésre biztosítson lehetőséget és biztosítsa a szükséges eszközöket (sampon, tusfürdő stb.) is.

#### **Nevelési szolgáltatások:**

Az alapfeladatok megvalósításának módszertani alapelvei:

- az otthonosság megteremtésének elve, melynek értelmében a helyettes szülő biztosítson a gyermeknek saját életteret, amelynek kialakítása során figyelembe veszi a gyermek egyéniségét, elképzelését, ötleteit. A gyermek lelki állapotának megfelelően mindig legyen lehetősége az egyedül létre vagy a visszavonulásra

- a közösségi támogatás által való nevelés elve, mely során a nevelőszülő a fokozatosság elvét betartva törekedjen arra, hogy a gyermek megismerkedhessen a környezetében élő emberekkel, intézményekkel, lakókörnyezetének szokásaival, kultúrájával
- az egyéni különbség figyelembevételének elve szerint a helyettes szülő fogadja el a gyermeket képességeivel, meghatározó személyiségjegyeivel együtt
- a demokratizmus elve alapján a helyettes szülő a gyermekekkel őszinte, bizalmas kapcsolatot alakítson ki, mely során a gyermekkel nyíltan, őszintén, érthetően „gyermek nyelvén” közli elvárásait, érzelmeit, döntési helyzetekben kérje ki a gyermek véleményét. Nézeteltérés esetén ne akarja rákényszeríteni elképzeléseit a gyermekre, hanem a példamutatás, meggyőzés módszerével alakítsa, formálja őt
- a nyitottság elve, amely szerint a helyettes szülő hajlandó és képes meghallgatni, elfogadni a gyermek gondozásával és nevelésével kapcsolatos az általa ismert és gyakorlott módszerektől eltérő új nevelési eszméket
- érdeklődéssel forduljon más nemzetiségek felé, törekszik megismerésére (kultúrájuk, hagyományaik, értékeik), melyek segítik a gyermek önértékelésének fejlesztését is

### **3.5. A Helyettes Szülői Hálózaton belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

A Helyettes Szülői Hálózat szakemberei a jogszabályoknak megfelelően működnek együtt egymással, a jelzőrendszer tagjaival, a Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ munkatársaival.

#### **A hálózat működésében valamennyi résztvevő számára kötelező etikai szabályok**

A helyettes szülői hálózat valamennyi munkatársának és gyermeknek egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.

A helyettes szülő hálózatban dolgozók tevékenységét csak a neveltek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.

Az intézmény dolgozója munkájáért a nevelésre bízott gyermektől, a gyermek képviselőjétől, szülőjétől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

A munkatársak munkáját a munkaköri leírásban foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.

A gyermek és hozzátartozói egészségi állapotával, családi, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

### **3.6. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ a helyettes szülők rendszeres továbbképzésével biztosítja, hogy a gyermekek átmeneti gondozása magas szakmai színvonalon valósuljon meg. A helyettes szülők továbbképzésen vesznek részt, amelyet a működtető a helyettes szülői tanácsadó útján szervez.

A helyettes szülői tanácsadó a jogszabályi előírásoknak megfelelően kötelező szakmai továbbképzésen vesz részt.

### **Záró rendelkezések**

Az intézmény szakmai programja 2017. március 1. napjával lép hatályba.

Nagykanizsa 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

#### **Záradék:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programját Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének Humán Bizottsága a 30/2017. (II.22.) számú határozatával hagyta jóvá.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

## 4. Csellengők Községi Háza Szakmai program

### 4.1. Általános adatok

<b>Az intézmény neve:</b>	<b>Nagykanizsai Család- és Gyermejkölési Központ</b>
<b>Az intézmény fenntartója:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Az intézmény székhelye:</b>	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.
<b>Ágazati azonosítója:</b>	889900
<b>Az intézmény adószáma:</b>	16901395-1-20
<b>Szakmai egység neve:</b>	<b>Csellengők Községi Háza</b>
<b>székhelye:</b>	<b>8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.</b>
<b>Szolgáltatás típusa:</b>	Gyermekek napközbeni ellátása
<b>Szolgáltató tevékenység formája:</b>	Alternatív napközbeni ellátás
<b>Szolgáltató tevékenység megkezdésének időpontja:</b>	<b>2006. 12. 01.</b>
<b>Ellátási terület:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe

## **4.2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

A Csellengők Községi Háza Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területén élő 0-18 éves korosztály számára és az átmeneti nevelésből kikerültek esetében 24 éves korig biztosít alternatív napközbeni ellátást.

Az ellátások zömében a 12-17 éves korosztály számára kínál alternatív szolgáltatást.

Kiemelt célcsoportok a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek, a fejlődésükben zavart vagy eltérő nevelési igényekkel rendelkező gyermekek, a nem hagyományos családmódban nevelkedő gyermekek (pl. egyszülős család), az átmeneti vagy tartós betegséggel, problémával, beilleszkedési, tanulási nehézséggel küzdő gyermekek.

## **4.3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

### **4.3.1. A program bemutatása, létrejövő kapacitások, szolgáltatás, tevékenység leírása**

Az alternatív napközbeni ellátás a gyermekek napközbeni ellátásának keretén belül kialakult és kínált szolgáltatás. A változó társadalmi és személyes igények kielégítésére létrejött ellátási forma. A ház létrejöttének oka: a gyermek- és fiatalok iskolától és otthonától való távolmaradása, veszélyeztetett csoportokhoz történő csapódása, áldozattá és elkövetővé válás veszélyének csökkentése.

A jelenlegi napközbeni ellátási formák nem képesek minden igényt kielégíteni, minden gyermek és szülő szükségleteire reagálni, nem tudnak minden gyermek számára megfelelő napközbeni ellátási formát nyújtani. A jelenlegi szolgáltatások nem mindenben képesek rugalmasan alkalmazkodni a szülők megváltozott igényeihez (munkaidő beosztás, nagyszülői háttér hiánya, anyagi nehézségek stb.), ezért egyre nagyobb igény mutatkozik a Csellengők Községi Házára a szolgáltatások fenntartására és bővítésére, például az egyéni felzárkóztatás és tehetséggondozás a deviáns, problémákkal küszködő gyermekek esetében.

Az alternatív napközbeni ellátás további célja a prevenció, a problémák megelőzése, alternatív eszközökkel és módszerekkel történő problémakezelés és e tekintetben a Ház munkatársai valódi hiánypótló tevékenységet látnak el Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területén.

Nyilvántartás vezetése, jelzési kötelezettség.

### **Rendelkezésre álló eszközök**

A szabadidő hasznos eltöltését elősegítő, a fiatalok körében közkedvelt szórakoztató eszközök: számítógép, internet, csocsó-, biliárd-, pingpongasztal, darts, TV, videó, társasjátékok, folyóiratok.

### **4.3.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézmény a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti egységeivel napi kapcsolatban van. Az oktatási intézményekkel igény esetén konzultál a gyermekek tanulmányi előmenetelével kapcsolatban.

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

Az intézményben betöltött feladatkörök: 2 fő alternatív napközbeni ellátást nyújtó munkatárs napi 6 órában.

#### **A helyettesítések rendje:**

Az intézményvezetőt tartós távollétében, tartós akadályoztatása esetén, vagy a vezetői tisztség átmeneti be töltetlensége esetén az igazgatóhelyettes munkakört betöltő, határozatlan közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkező munkatárs helyettesíti. Intézkedési jogköre kiterjed az intézmény operatív működéséhez szükséges döntések meghozatalára.

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos egyéb dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni.

### **4.4. Az ellátás igénybevétele módja**

A szolgáltatás önkéntesen és térítésmentesen vehető igénybe.

#### **4.5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A Csellengők Községi Házának a működésének megkezdéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja a település, településrész lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás a helyi médiában, helyi újságban és Nagykanizsa Megyei Jogú Város internetes oldalán, valamint az intézmény honlapján és facebook oldalán jelenik meg.

#### **4.6. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a szakmai vezető, családgondozó kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

#### **Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival az igazgatóhoz vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért



egyét az intézkedéssel, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

#### **A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek a Szt. 94/L § (2) bekezdésében, meghatározott személyek minősülnek.

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben történő adatkezelés az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet, valamint az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

#### **4.7. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészülésének módja**

A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés továbbképzési időszakokban történik. A továbbképzési időszak hat év. A továbbképzésre kötelezettnek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképzettség esetén 60 pontot kell megszereznie.

### **Záró rendelkezések**

Az intézmény szakmai programja 2017. március 1. napjával lép hatályba.

Nagykanizsa 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

**Záradék:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai Programját Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének Humán Bizottsága a 30/2017. (II.22.) számú határozatával hagyta jóvá.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Balogh László  
Bizottság elnöke

## **5. Melléklet**

# **Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ Szervezeti és Működési Szabályzat**

## **I. Általános szabályok**

A Szervezeti és Működési Szabályzat az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. §-ában előírtakat tartalmazza.

### **I/1. Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya**

Az intézmény számára jogszabályokban, testületi döntésekben megfogalmazott feladat- és hatásköri, szervezeti és működési előírásokat a jelen Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.

#### **A Szervezeti és Működési Szabályzat**

- az intézmény vezetőjére,
- az intézmény dolgozóira,
- az intézményben működő szakmai egységekre, valamint
- az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő személyekre terjed ki.

### **I/2. Az intézmény adatai**

<b>Elnevezése:</b>	<b>Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ</b>
<b>Székhelye:</b>	8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.
<b>Területi iroda:</b>	8751 Zalakomár, Tavasz u. 13.
<b>Szakmai egység:</b>	Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Helyettes Szülői Hálózat Csellengők Közösségi Háza

<b>Magyar Államkincstárnál nyilvántartott törzsszáma:</b>	667201
<b>Ágazati azonosító</b>	889900
<b>Az intézmény adószáma</b>	16901395-1-20
<b>Alapító okirat kelte, azonosítója:</b>	2016. december 12. 4/2-116/2016.
<b>Alapítás időpontja:</b>	Az intézmény 1987. október 1. napjától kezdte meg a működését, gyermekjóléti szolgáltatást 1997. december 15. napjától végez.
<b>Fenntartó szerv:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Felügyeleti szerv:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Végrehajtó szerve:</b>	Nagykanizsa Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.)
<b>Az intézmény engedélyezett létszáma:</b>	32,25 fő
<b>Jogállása:</b>	Önálló jogi személy, önállóan működő költségvetési szerv.

## **Ellátási terület:**

A Család- és Gyermekjóléti Központ tekintetében a Nagykanizsai Járás közigazgatási területe.

A szociális alapszolgáltatás, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény kötelezően ellátandó működési területe Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe.

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhelye: 8800. Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.) és Zalakomár Nagyközség Önkormányzata (székhelye: Zalakomár Tavasz utca 13.) között 2016. 11. 09. - én létrejött 9/13-59/2016. számú Feladat-Ellátási Szerződés alapján a szociális alapszolgáltatás, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény által ellátandó működési terület a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatal fenntartó önkormányzatok közigazgatási területe.

A gyermekek napközbeni ellátása esetében Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe.

## **Ellátottak köre**

Az ellátás a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.) 3. §-ban, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Törvény (továbbiakban Gyvt.) 4. §-ban meghatározott személyek számára biztosított.

### I/3. Az intézmény állami alapfeladatként ellátandó alaptevékenységei

#### *Alaptevékenységek:*

<i>Kód</i>	<i>Megnevezés</i>
013350	Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok
104012	Gyermekek átmeneti ellátása
104030	Gyermekek napközbeni ellátása
104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család és gyermekjóléti központ
109030	Természetes személyek adósságrendezésével kapcsolatos feladatok

#### **Az egyes szervezeti egységek által ellátott alaptevékenységek:**

##### **Család- és Gyermekjóléti Központ:**

013350	Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok
104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család és gyermekjóléti központ

##### **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:**

104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
109030	Természetes személyek adósságrendezésével kapcsolatos feladatok

##### **Helyettes Szülői Hálózat**

104012	Gyermekek átmeneti ellátása
--------	-----------------------------

**Az intézmény vállalkozói tevékenységet nem folytat.**

**Az intézmény alaptevékenységeit szabályozó jogszabályok:**

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 2011. évi CVI. törvény a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó egyes törvények módosításáról
- 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII. 4. ) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 07.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének a szociális szolgáltatásokról és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló 10/2005. (III.7.) önkormányzati rendelete, továbbá az ellátandó települések helyi rendeletei.

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ szociális alapszolgáltatást nyújtó szociális szolgáltató, mely a szociális és/vagy mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése, a gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében fejt ki családsegítő tevékenységét - továbbá működteti a helyettes szülői hálózatot.

Az intézmény feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatások, programok nyújtása.

Alternatív napközbeni ellátást biztosít a csellengő, vagy egyéb okból veszélyeztetett iskoláskorú gyermekek számára.

Az intézmény szakemberei családsegítői, esetmenedzseri, tanácsadói, és szociális asszisztensi feladatokat látnak el, ellátásokat közvetítenek, és szervezési tevékenységet végeznek.



Biztosítani kell részükre, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberiségüket és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsanak számukra.

Közfeladatot ellátó személynek a Szt. 94/L § (2) bekezdésében, meghatározott személyek minősülnek.

Az intézmény Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területén rövid időtartamú közfoglalkoztatást, bérpótló juttatásra jogosultak hosszabb időtartamú közfoglalkoztatását és egyéb közfoglalkoztatást biztosít.

#### **I/4. Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

A szolgáltatásokért térítési díjat fizetni nem kell.

## **II. Az intézmény szervezete és működésének rendszere**

### **II/1. Az intézmény szervezeti felépítése**

Az intézmény családsegítést, gyermekjóléti szolgáltatást, valamint speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat biztosít. A szakmai egységek önállóan, a rájuk vonatkozó jogszabályi előírások szerint, integrált intézményi keretek között működnek.

#### **A szakmai egységek elnevezése:**

- Család- és Gyermekjóléti Központ
- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
- Helyettes Szülői Hálózat
- Csellengők Közösségi Háza

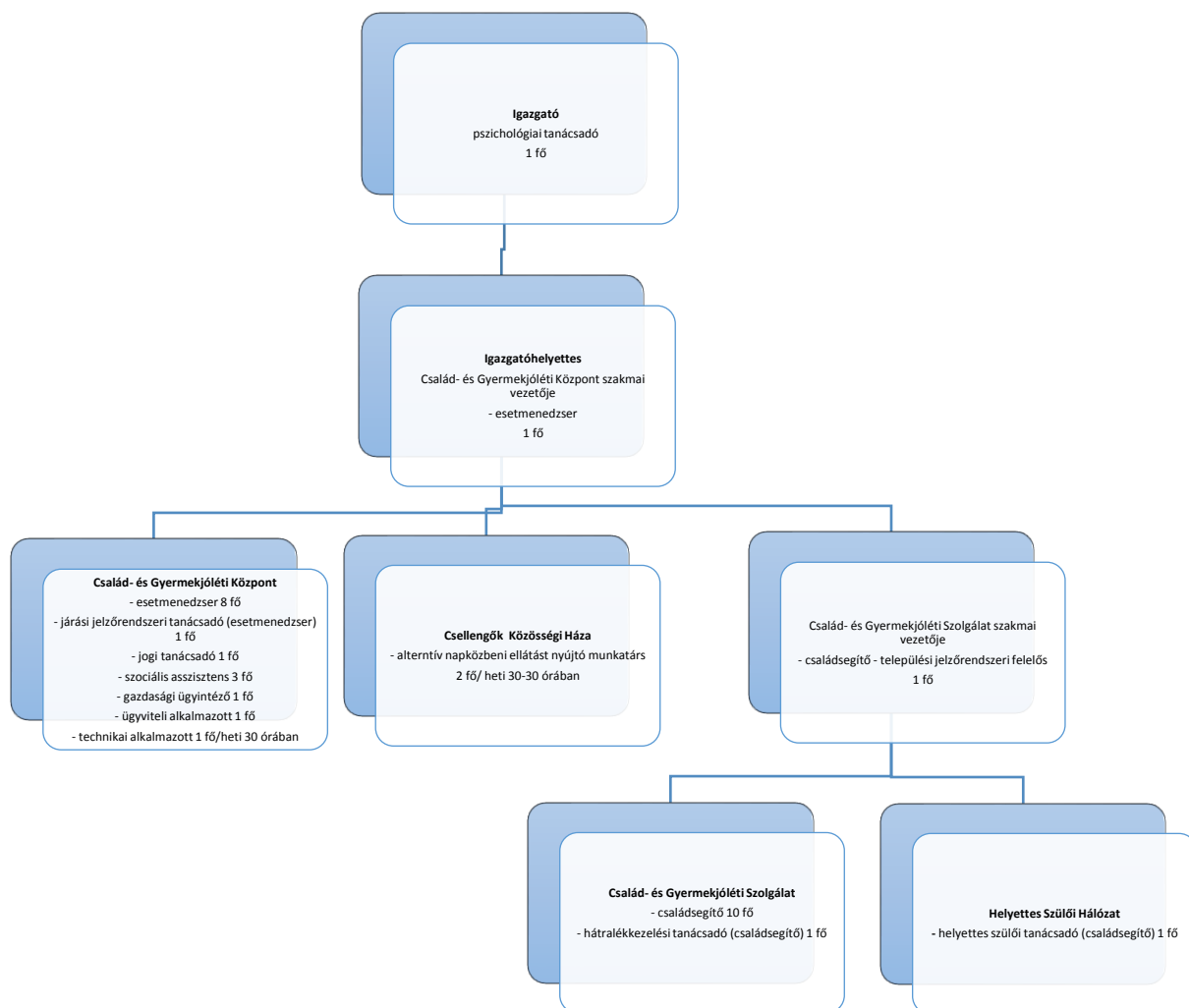
Az intézmény élén az igazgató áll, helyettese a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője.

A Család- és Gyermekjóléti Központ, illetve a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai irányítását a szakmai vezetők látják el.

A Helyettes Szülői Hálózat szakmai irányítását a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője, a Csellengők Közösségi Háza szakmai irányítását a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője látja el.

Az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség az intézmény székhelyén 8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51, valamint telephelyén, 8751 Zalakomár, Tavasz u. 13. szám alatt található.

## II/2. Szervezeti ábra



## II/3. Szervezeti egységek megnevezése, feladatköre

### II/3.1. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai

- **A családsegítés keretében biztosítja** a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- család gondozást végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében,
- szabadidős tevékenységeket szervez: A normák, értékek, attitűdök megváltoztatásához a személyiség formálására, másfajta pozitív mintákra, együttes családi élményekre van szükség.  
Ezek biztosítására legalkalmasabbak a közösségi és csoport szociális munka keretein belül a csoportmódszerek, szabadidős tevékenységek. Ezek a rendezvények minden évben, rendszeresen megrendezésre kerülnek,
- adományokat és felajánlások közvetít: - magán személyek és civil szervezetek által felajánlott tartós élelmiszereket, ruházati termékeket és használt bútorokat közvetít,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt,
- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.
- **A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében** a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról nyújt tájékoztatást, segíti a támogatásokhoz való hozzájutást,
- segíti a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezését,
- szervezi a szabadidős programokat, segíti a hivatalos ügyek intézését.
- **A családok segítése érdekében**, továbbá a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet.

- A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett családgondozással elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- Szervezi a – legalább három helyettes szülőt foglalkoztató – helyettes szülői hálózatot.
- Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.
- Részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.
- A Nagykanizsai Rendőrkapitányság - megállapodás alapján- intézményünkben kihelyezett fogadóórát tart heti egy óra időtartamban.

### **II/3.2. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai**

- A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermekjóléti szolgálatnak az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, **a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében:**
  - utcai, és lakótelepi szociális munkát,
  - kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
  - kórházi szociális munkát,
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
  - jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
  - családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát biztosít.
  - Iskolai szociális munka keretében: az esetmenedzserek igény esetén konzultációt biztosítanak a járás közoktatási intézményeiben.
- **Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében:**

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.
- **Szakmai támogatást nyújt** az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

### **II/3.3. A Helyettes Szülői Hálózat feladatai**

- A működtető által készített egyéni gondozási-nevelési terv alapján biztosítja a családban élő gyermek átmeneti gondozását.

### **II/3.4. A Csellengők Közösségi Háza feladatai**

- Alternatív napközbeni ellátás keretében a szülő és a gyermek kapcsolatát erősítő, a gyermek szocializációját támogató, valamint egyéb szabadidős és prevenciós szolgáltatás nyújtása,
- a csellengő vagy egyéb okból veszélyeztetett iskoláskorú gyermekek számára biztosított nappali felügyelet, sport-, illetve egyéb foglalkozás biztosítása.

### **II/4. A szakmai egységek együttműködésének rendje**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységei a jogszabályban foglaltak és a Szociális Munka Etikai kódexe alapján működnek együtt.

### **II/5. Irányítási rend, munkáltatói jogok gyakorlásának rendje**

Az intézmény felett az irányítási jogkört Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése gyakorolja.

A költségvetési szerv vezetőjének megbízása és felmentése Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése hatáskörébe tartozik.

Az intézmény élén Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése által pályázat alapján határozatlan időre szóló kinevezés mellett határozott időre megbízott egyszemélyi felelős vezető, az igazgató áll.

Az intézményben a munkáltatói jogokat - létszámbővítéssel járó új státusz létrehozása és megszüntetése kivételével - kizárólagosan az intézmény igazgatója gyakorolja.

## **III. Az intézmény vezetése, dolgozói**

### **III/1. Igazgató**

Az intézmény élén Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése által határozott időre megbízott egyszemélyi vezető, az igazgató áll.

A költségvetési szerv vezetőjének megbízása és felmentése Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése hatáskörébe tartozik. Az egyéb munkáltatói jogokat Nagykanizsa Megyei Jogú Város polgármestere gyakorolja.

Az intézmény igazgatója egy személyben felelős az intézmény működéséért, gazdálkodásáért, a kötelezettségvállalási, utalványozási jogkör gyakorlásáért.

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. számú melléklet I. rész.

Feladatai:

- Biztosítja az intézmény rendeltetésszerű, jogszerű, szakmai elveknek megfelelő működését.
- Szervezi, irányítja és ellenőrzi az intézmény munkáját; éves munkatervet/beszámolót, képzési és továbbképzési tervet készít.
- Gyakorolja az intézmény dolgozói felett a munkáltatói jogokat, kivéve a létszámbővítéssel járó új státusz létrehozását, illetve megszűnését, elkészíti a munkaköri leírásokat.
- Meghatározza az intézmény munkarendjét.
- Felel az intézmény gazdálkodásáért, költségvetés által meghatározott kereteken belül önálló tevékenységet folytat.
- Irányítja az ügyviteli és adminisztratív tevékenységet.
- Képviseli az intézményt más szervek előtt.
- Gondoskodik a munkafegyelem, valamint a munka-, tűz- és vagyonvédelmi előírások betartásáról.
- Ellátja az iratkezelés felügyeletét.
- Gyakorolja a kiadmányozási jogokat.
- Feladatát a szakmai szabályok betartása mellett a fenntartó önkormányzat érdekeire tekintettel látja el.
- Távolléte esetén a Család- és Gyermejköltségi Központ szakmai vezetője helyettesíti.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/2. Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ keretein belül működő önálló szakmai egység, amely a szakmai vezető irányítása és felügyelete alatt működik. A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője az intézmény igazgatóját távolléte esetén helyettesíti.

#### Képesítés:

15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet I. rész

Esetmenedzseri munkaköre mellett látja el a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetői teendőit.

#### Feladatai:

- Részt vesz az intézmény vezetésében, a Család- és Gyermekjóléti Központot és a Csellengők Közösségi Házát érintő szakmai és szervezeti döntések előkészítésében és végrehajtásában.
- A szakmai vezető tervezi, szervezi, irányítja, ellenőrzi az egységek tevékenységét, működését.
- Munkáltatói jogokat érintő kérdésekben javaslattételi jogokkal bír.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a szociális szakma, a törvényi előírások változásait.
- Megismeri és megismerteti az új szakmai módszereket.
- Részt vesz az intézmény/szakmai egység éves munkatervének, házirendjének, fejlesztési és rekonstrukciós tervének, a munkaköri leírásoknak az elkészítésében, javaslattételi joga van a képzési és továbbképzési tervek készítésénél.
- Fogadja a kliensek részéről érkező panaszokat és bejelentéseket, kivizsgálja, illetve kivizsgáltatja azokat. Javaslattételi joggal bír a szükséges intézkedéseket illetően.
- Fogadja az észlelő- és jelzőrendszer információit, segíti a hatékony együttműködést, a kapott jelentéseket feldolgozza, részt vesz a feladatok kiosztásában.
- Az intézmény vezetőjével egyeztetve képviseli az intézményt a külső szervek előtt.
- Kiadmányozási jogkör gyakorlója

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.



### **III/3. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ keretein belül működő önálló szakmai egység, amely a szakmai vezető irányítása és felügyelete alatt működik.

#### Képesítés:

15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet I. rész

Családsegítő munkaköre mellett látja el a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetői teendőit

#### Feladatai:

- Részt vesz az intézmény vezetésében, a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat, mint önálló szakmai egységet érintő szakmai és szervezeti döntések előkészítésében, végrehajtásában, és ellenőrzésében.
- A szakmai vezető tervezi, szervezi, irányítja, ellenőrzi az egység tevékenységét, működését.
- Munkáltatói jogokat érintő kérdésekben javaslattevési jogokkal bír.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a szociális szakma, a törvényi előírások változásait.
- Megismeri és megismerteti az új szakmai módszereket.
- Részt vesz az intézmény/szakmai egység éves munkatervének, házirendjének, fejlesztési és rekonstrukciós tervének, a munkaköri leírásoknak az elkészítésében, javaslattevési joga van a képzési és továbbképzési tervek készítésénél.
- Fogadja a kliensek részéről érkező panaszokat és bejelentéseket, kivizsgálja, illetve kivizsgáltatja azokat. Javaslattevési joggal bír a szükséges intézkedéseket illetően.
- Fogadja az észlelő- és jelzőrendszer információit, segíti a hatékony együttműködést, a kapott jelentéseket feldolgozza, részt vesz a feladatok kiosztásában.
- Az igazgató és a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjének együttes távolléte és akadályoztatása esetén a környezettanulmányokra vonatkozóan kiadmányozási, továbbá szakmai teljesítésigazolási és utalványozási jogkörrel rendelkezik.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### III/4. Családsegítő

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet II. rész

#### Feladatai:

- Ismeri és alkalmazza a szociális munka végzéséhez szükséges elméleti ismeretanyagot.
- Magatartását a kliensekkel, a munkatársakkal, munkaadóval, más szakmák képviselőivel szemben a Szociális Munka Etikai Kódexében megfogalmazott etikai normák betartásával végzi.
- Széleskörűen megismeri a helyi szociálpolitikai ellátó rendszert, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- Munkáját ügyeleti rendszerben köteles végezni. Ügyeleti napján fogadja a szolgálathoz érkező új klienseket. Egyéni esetkezelést, esetmunkát végez.
- Fogadja az együttműködésre kötelezett személyt, közreműködik az egyéni gondozási nevelési tervben foglaltak megvalósulásáért.
- Munkája nem egyszerűsíthető le a kliensekkel való egyéni foglalkozásokra, kliensrendszerben kell gondolkodnia. Az esetmunka során egyéneknek, pároknak, családoknak nyújt segítséget.
- A klienseit, azok családjait, a család belső struktúráját, életkörülményeit, családlátogatás során ismeri meg.
- A kliensekkel kiépíti a segítő kapcsolatot, a szociális munka eszközeivel és módszereivel alakít ki bizalmon alapuló együttműködést.
- Meghatározza a személyes együttműködési szükségleteket, rendszeresen és folyamatosan együttműködik a családokkal, a kapcsolódó intézményekkel, szervezetekkel.
- Felelős a Család-és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere által elkészített egyéni gondozási nevelési tervben foglaltak - családsegítőre vonatkozó feladatok megvalósulásáért.
- Felismeri és felismerteti a konfliktusokat és ezek okait: a családokkal közösen dolgoz ki lehetséges konfliktusmegoldó stratégiát.
- Tájékoztatja a gyermekeket és környezetét a gyermekjóléti szolgáltatásról.
- Információt gyűjt a jelzőrendszer tagjain keresztül, működteti a jelzőrendszert.
- A beérkezett jelzéseket fogadja, a megtett intézkedésről visszajelzést tesz.

- A felderítés adatait folyamatosan regisztrálja, összegzi, értékeli.
- Személyes segítséget, tanácsadást, krízisintervenciót nyújt a hozzá fordulók számára.
- Segíti az egyéneket, csoportok családszervezési, pszichológiai, egészségügyi, mentálhigiénés tanácsadáshoz való hozzájárását.
- Kapcsolatot tart az érintett intézményekkel, szervezetekkel, szervekkel, szükség esetén átmeneti gondozásba vételt, vagy a gyermekvédelmi gondoskodást kezdeményez.
- Hatóságnál eljár, hivatalos ügyek intézéséhez segítséget nyújt.
- Oktatási és munkalehetőségeket keres és ajánl a segítségért hozzá fordulóknak.
- Egyéni és csoportos esetkezelést végez a szociális munka eszköztárával, a szociális munka eszköztárával nem megoldható probléma esetén további gyermekvédelmi intézkedést kezdeményez. Szabadidős programokat szervez, lebonyolít, és részt vesz a város intézményeinek és civil szervezeteinek programjában.
- Környezettanulmányt készít.
- Napi és heti tevékenységét köteles megtervezni.
- Az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.
- Vezeti a jogszabályban meghatározott adatlapokat.
- Kötelessége, hogy nyomon kövesse a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazza munkájában, a szakma szabályait betartsa.
- Szakmai fórumokon, továbbképzéseken köteles aktívan részt venni a szakmai munkájának javítása, illetve az intézmény által nyújtott szolgáltatások színvonalának és hatékonyságának növelése érdekében.
- Munkatársait, vezetőit segíti abban, hogy az intézmény feladatait magas szakmai színvonalon teljesítsék. Egyaránt részt vesz az alap- és a speciális feladatok ellátásában.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/5. Esetmenedzser**

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet II. rész

### Feladatai:

- Ismeri és alkalmazza a szociális munka végzéséhez szükséges elméleti ismeretanyagot.
- Magatartását a kliensekkel, a munkatársakkal, munkaadóval, más szakmák képviselőivel szemben a Szociális Munka Etikai Kódexében megfogalmazott etikai normák betartásával végzi.
- Széleskörűen megismeri a helyi szociálpolitikai ellátó rendszert, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.
- Napi és heti tevékenységét köteles megtervezni.
- Az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.
- Kötelessége, hogy nyomon kövesse a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazza munkájában, a szakma szabályait betartsa.
- Szakmai fórumokon, továbbképzéseken köteles aktívan részt venni a szakmai munkájának javítása, illetve az intézmény által nyújtott szolgáltatások színvonalának és hatékonyságának növelése érdekében.
- Munkatársait, vezetőit segíti abban, hogy az intézmény feladatait magas szakmai színvonalon teljesítsék. Egyaránt részt vesz az alap- és a speciális feladatok ellátásában.
- Részt vesz a kapcsolattartási ügyeleten, segítséget nyújt abban, hogy a kapcsolattügyelet segítségével oldódjon a gyermekben a válás, elszakadás miatti szorongás, bűntudat, elősegíti a gyermek és a látogató közötti érzelmi közeledést, valamint helyreállítja a szülő- gyermek kapcsolatot. A kapcsolattartási ügyelet során előzze meg a magatartási zavarok kialakulását.
- A készenléti ügyelet keretén belül, a nyitvatartási időn túl felmerülő krízis helyzetekben azonnali segítséget, tanácsot, tájékoztatást nyújt.
- Az érintett, a szabadidejüket az utcán töltő, csellengő gyermekek (egyének) és csoportok felkutatása, lakóhelyére való visszakerülésének elősegítése, valamint szociális és mentális segítése a szociális munka eszközeivel.
- A segítségre szorulókat felderítése közterületen, lépcsőházakban, szórakozóhelyeken, pincékben, valamint körülményeik és szükségleteik felmérése.

- Kórházi és iskolai szociális munka folytatása.
- Eljár a nevelési ellátás és az iskoláztatási támogatás felfüggesztésére irányuló eljárásokban.
- Információt gyűjt a jelzőrendszer tagjain keresztül.
- A felderítés adatait folyamatosan regisztrálja, összegzi, értékeli, és ezek alapján utcai szociális térképet hoz létre. A felderítés során a csoportok, közösségek részéről megfogalmazott igényeknek megvalósítása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Segíti az egyének, csoportok családszervezési, pszichológiai, egészségügyi, mentálhigiénés tanácsadáshoz való hozzájutását.
- Kapcsolatot tart az érintett intézményekkel, szervezetekkel, szervekkel,
- Szabadidős programokat szervez, lebonyolít, és részt vesz a város intézményeinek és civil szervezeteinek programjában.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/6. Pszichológiai tanácsadó**

Képesítés: 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet II. számú melléklet II. rész

Pszichológiai tanácsadó munkaköre mellett az intézmény Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése által határozott időre megbízott igazgatója.

Feladatai:

- Tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek.
- Szaktanácsokkal segíti az intézmény keretei közt működő csoportok munkáját.
- Igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián.
- Javaslatot tesz a szolgáltatások bővítésére.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/7. Jogi tanácsadó**

Képesítés: 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet II. számú melléklet II. rész

Heti 40 órában végzi feladatait.

#### Feladatai:

- Tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek.
- Igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián.
- Az intézmény működésével összefüggő jogszabályi változásokról folyamatosan tájékoztatást ad.
- Részt vesz az intézmény jogszabályoknak megfelelő működésének biztosításában.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/8. Települési jelzőrendszeri felelős**

Képesítés: 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet II. számú melléklet II. rész

Családsegítő és szakmai vezető munkaköre mellett látja el a települési jelzőrendszer felelősi teendőit

#### Feladatai:

- megszervezi és összehangolja a nem állami szervekkel, a magánszemélyekkel, az egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókkal, a köznevelési intézményekkel, a rendőrséggel, az ügyészséggel, a bírósággal a pártfogó felügyelői szolgálattal, az áldozatsegítéssel és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel, a menekülteket befogadó állomással, a menekültek átmeneti szállásával, az egyesületekkel, az alapítványokkal és az egyházi jogi személyekkel, a munkaügyi hatósággal, a javítóintézettel, a gyermekjogi képviselőivel való együttműködést.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/9. Járási jelzőrendszeri tanácsadó**

Képesítés: 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet II. számú melléklet II. rész

Feladatai:

- Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját.
- Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/10. Szociális asszisztens**

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet II. rész

Feladatai:

- Közreműködik a családsegítők szervezési jellegű feladatainak lebonyolításában.
- Az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.
- Az észlelő és jelzőrendszer információit fogadja és közvetíti.
- Statisztikai kimutatást készít.
- Az intézmény címére postán érkezett küldeményeket átveszi, illetve kezeli azokat, iktatást, iratkezelést végez.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/11. Hátralékkezelési tanácsadó**

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. számú melléklet II. rész

Családsegítő munkaköre mellett látja el a hátralékkezelési tanácsadói teendőit.

Feladatai:

- Az intézménybe bármely módon beérkezett hátralékkezeléssel kapcsolatos iratokat kezeli, fogadja a hátralék problémával érkező ügyfeleket.
- A hátralékos részére általános és személyre szóló tájékoztatást nyújt a hátralékkezelési szolgáltatásról.
- Közreműködik az egyén, a család hátralékának a rendezésében.
- Az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/12. Helyettes szülői tanácsadó**

Képesítés: 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet 2. sz. melléklet II. rész

Családsegítő munkaköre mellett látja el a helyettes szülői tanácsadói teendőit.

Feladatai:

- Folyamatosan segíti a helyettes szülőt feladatai ellátásában, illetve ellenőrző tevékenységet folytat.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/13. Csellengők Közösségi Házának alternatív napközbeni ellátást nyújtó munkatársa**

Képesítés: 15/1998.(IV. 30.) NM rendelet II. számú melléklet II. rész

Heti 30 órában végzi feladatait.



Feladata:

- A csellengő fiatalok számára a Csellengők Közösségi Házában szabadidős és kulturális programokat nyújt (internet, társasjáték, csocsó, számítógépes programok használatának oktatása, stb.).
- Együttműködik az általa ellátott gyermekek családjával, valamint az illetékes oktatási-nevelési intézménnyel, család- és gyermekjóléti szolgálattal, egyéb segítő, illetőleg egészségügyi vagy más szolgáltatást nyújtó személlyel, szervezettel, különösen, ha az együttműködés a gyermeket veszélyeztető körülmények, illetve helyzet felszámolására és a gyermek érdekében szükséges intézkedés megtételére vagy tevékenység megvalósítására irányul.
- Krízishelyzetben tanácsadást végez, szükség esetén jelzéssel él az illetékes szervek felé.
- Megelőző tevékenységével elősegíti a fiatalkorúak által elkövetett bűncselekmények számának csökkenését.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/14. Gazdasági ügyintéző**

Képesítés: 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet szerint - szakirányú felsőfokú végzettség

Feladatai:

- Gazdasági, munkaügyi ügyeket intéz.
- Adatszolgáltatásokat teljesít, statisztikai jelentéseket készít.
- Ellátja a számlák kezelésével kapcsolatos feladatokat.
- Ügyirat kezelési, iktatási, postázási tevékenységet végez.
- Intézmények részére felhívásokat, tájékoztatókat, egyéb kiadványokat készít.
- Kezeli a beérkezett iratokat.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/15. Ügyviteli alkalmazott**

Képesítés: 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet szerint – középiskolai végzettség

Feladatai:

- Elvégzi az intézmény ügyviteli- és pénzügyi adminisztrációját.
- Kezeli a házi pénztárat.
- A szükséges vásárlásokat, szállításokat, megszervezi és lebonyolítja.
- Nyilvántartja a munkavállalók szabadság felhasználását, keresőképtelenség, szülés, gyermek gondozása miatti távolmaradását.
- Az iratkezelési szabályzatban rögzített feladatokat önállóan végzi.

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/16. Technikai alkalmazott**

Képesítés: 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet szerin - általános iskola 8. osztály

Részmunkaidőben foglalkoztatott dolgozó, heti 30 órában végzi feladatát.

- Feladata az intézmény takarítása és a hivatalsegédi feladatok ellátása

Részletes feladatait, felelősségét, helyettesítésére vonatkozó szabályokat a munkaköri leírás, illetve a helyettesítési terv tartalmazza.

### **III/17. A helyettesítés rendje**

Az intézményvezetőt tartós távollétében, tartós akadályoztatása esetén, vagy a vezetői tisztség átmeneti be töltetlensége esetén az igazgatóhelyettes munkakört betöltő, határozatlan közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkező munkatárs helyettesíti. Intézkedési jogköre kiterjed az intézmény operatív működéséhez szükséges döntések meghozatalára.

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos egyéb dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni.

### **III/18. A kiadmányozás rendje**

A Nagykánizsai Család- és Gyermejkölési Központot az intézmény igazgatója, illetve a helyettesítésére jogosult személy az aláírásával, valamint a kör- vagy téglalap alakú bélyegző lenyomatával jegyzi.

A bélyegző tartalmazza az intézmény megjelölését és székhelyének pontos megjelölését.

Az intézmény igazgatója, illetve a helyettesítésére jogosult személy az alábbi bélyegző használatára jogosult:

**a/körbélyegző**

**b/téglalap alakú bélyegző**

A kiadmányozási jog gyakorlására, az intézményi bélyegzők használatára, valamint az ügyiratkezelés, iktatás, ellátásával összefüggő részletes feladat- és határcöröket, az ügyiratkezelés felügyeletét az intézmény Iratkezelési Szabályzata, valamint a munkaköri leírások tartalmazzák.

### **IV. A munkaidő, pihenőidő, munkaidő beosztása**

Az intézményben a teljes munkaidő mértéke heti 40 óra. A munkaközi szünet időtartama napi fél óra. A munkaidőbe a munkaközi szünet időtartama beleszámít. A munkaközi szünet időtartamát a dolgozó nem köteles az intézményben eltölteni, erre 12.00.-13.00 óra között úgy tarthat igényt, hogy a távolmaradása az intézmény folyamatos működését ne akadályozza.

A családsegítők és az esetmenedzserek **heti munkaidejükben** terepmunkát is végeznek, igazodva fogadott és gondozott klienseik számához. Az intézményben és a terepen végzett munkának összhangban kell lennie az alábbi megosztásban:

### **A munkaidő felében a munkaköréhez tartozó feladatokat az intézményben végzi:**

Hétfői napokon: 07. 30.- 10. 30. óráig.

Keddi – Szerdai - Csütörtöki napokon: 07. 30. - 11. 30. óráig.

Pénteki napokon: 07. 30. - 12. 30. óráig.

A családsegítő és az esetmenedzser heti 1 nap ügyeleti napot tart.

Az intézmény a családsegítők és az esetmenedzserek számára **a heti munkaidőkeretnek a másik felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében biztosítja** a szociális segítő munka, illetve adatgyűjtés helyszínen való elvégzéséhez.

Az igazgató a folyamatos feladatellátás biztosítása érdekében a terepmunkáról bármikor berendelheti munkavégzésre a közalkalmazottat az intézmény székhelyére, illetve a telephelyére.

A kötetlen munkaidő-beosztás keretében végzett munkáról a közalkalmazott munkanaplót vezet.

A munkaidőre, pihenőidőre, a munkaidő beosztására, rendkívüli munkavégzésre a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.) és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.) vonatkozó előírásai az irányadóak.

A dolgozó évi rendes és rendkívüli szabadságára a Mt. valamint a Kjt. előírásai az irányadóak. A szabadság évi ütemezésének elkészítése szakmai egységenként a szakmai vezető feladata. A szabadság engedélyezésére és a fizetés nélküli szabadság engedélyezésére az intézmény vezetője jogosult. A dolgozóknak járó szabadságról nyilvántartást kell vezetni.

## **V. Vagyonnyilatkozat tételre kötelezettek**

Az egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségekről szóló 2007. évi CLII. tv. alapján, az abban foglalt szabályok szerint vagyonnyilatkozat tételre az igazgató és az igazgatóhelyettes kötelezett.

## **VI. A dolgozókat megillető szociális juttatások**

### **VI/1. Munkaruha**

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek (családsegítő, esetmenedzser, szociális asszisztens, pszichológiai tanácsadó, jogász, járási jelzőrendszeri tanácsadó, Csellengők Községi Házának alternatív napközbeni ellátást nyújtó munkatársa), valamint a gazdasági ügyintéző, az ügyviteli alkalmazott, és a technikai alkalmazott számára az intézmény munkaruhát biztosít.

A gazdasági ügyintéző, ügyviteli és technikai alkalmazott, munkaruha juttatásának mértéke – a munkakör jellégére tekintettel – a személyes gondoskodást végző alkalmazott munkaruha-juttatás mértékének a fele.

A munkaruha juttatás mértéke a költségvetési rendeletnek megfelelően kerül megállapításra.

Munkaruha juttatásra azok a személyek jogosultak, akik tárgyév október 1. napján az intézménnyel közalkalmazotti jogviszonyban állnak és legalább egy éve – megszakítás nélkül – munkajogi állományban vannak. Amennyiben az egy év eltelte előtt a közalkalmazotti jogviszony bármely okból megszűnik (kivéve a közalkalmazott halála, vagy a munkáltató jogutód nélküli megszűnése), a munkaruha juttatás arányos részét a munkáltató számára vissza kell téríteni.

A munkaruha vételárát átutalásos számlával történő elszámolás ellenében az intézmény utólag megtéríti.

Nem jár munkaruha juttatás:

- szülési szabadság idejére,
- gyermekgondozási díj, illetve gyermekgondozást segítő ellátás folyósításának idejére, kivéve, ha a közalkalmazott az ellátások folyósítása alatt a közalkalmazotti jogviszonyában munkát végez.
- az egyéb jogcímen engedélyezett fizetés nélküli szabadság idejére,
- a felmentési időre, ha a közalkalmazott jogviszonyának megszüntetését maga kérte,
- a közalkalmazotti jogviszony szünetelésének idejére.

A fent felsorolt okok megszűnése esetén a munkaruha juttatásra jogosító idő az ok megszűnésétől újra kezdődik.

A juttatási idő eltelte után a munkaruha a közalkalmazott tulajdonába megy át.

## **VI/2. Utazási kedvezmények**

A közalkalmazottak a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendeletben foglalt szabályok szerint utazási utalványban részesülnek.

Az intézmény a munkába járás költségeit – bérlettel vagy menetjeggyel történő elszámolás ellenében – a munkába járással kapcsolatos utazási költségtérítésről szóló 39/2010. (II. 26.) Korm. rendeletben meghatározott kötelező legkisebb százalékát megtéríti, valamint a közalkalmazottak részére – a munkaköri leírásban foglaltak szerint – helyi bérletet biztosít.

## **VI/ 3. Telefon használat**

Az intézmény a telefon használatot vezetői utasításban külön szabályozza.

## **VII. Intézményi fórumok**

### **Vezetői értekezlet:**

Időpontja: minden hétfőn 08.15. órától 09.30. óráig.

Tagjai: az intézmény igazgatója, a Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai vezetője, a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szakmai vezetője, a jogász.

A vezetői értekezletről feljegyzés készül.

### **Gazdasági értekezlet:**

Időpontja: minden hétfőn 10.00. órától 11. 00. óráig.

Résztevői: az intézmény igazgatója, a Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai vezetője, a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szakmai vezetője, a jogász és a gazdasági ügyintéző.

A gazdasági értekezletről feljegyzés készül.

**Csoportértekezlet:**

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat: minden kedden 08.00 - 09.00. óráig.

Család- és Gyermekjóléti Központ: minden hétfőn 08.30-09.30. óráig

A csoportértekezletek tárgya:

- A szakmai egység eltelt időszakban végzett munkája.
- Feltárja a hiányosságokat és azok felszámolására megoldást keresése.
- Fejlesztő célú javaslatokat kidolgozása.
- Esetmegbeszélések.
- Az intézmény működését és a munkavállalókat érintő aktuális kérdések, feladatok megtárgyalása.

Az értekezletet a szakmai vezetők koordinálják. Az értekezletről feljegyzés készül.

**Belső továbbképzés:**

A belső továbbképzés minden pénteken 08.30-11.00 óráig tart. Az előadó – belső továbbképzési terv alapján- az általa választott, az intézmény igazgatója által jóváhagyott témából tart előadást.

**Szupervízió:**

Csoportos szupervízió igények és lehetőségek függvényében.

## **VIII. Dolgozói érdekképviselő**

Az intézmény vezetése együttműködik a Közalkalmazotti Tanáccsal, amelynek célja a dolgozók érdekképviselése és érdekvédelme.

Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviselői szervezetek működését. Az intézmény igazgatója a közalkalmazotti jogviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok idevonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köthet.

## IX. Az intézmény munkarendje, ügyfélfogadási rendje

### Nagykanizsa

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
<b>Munkarend</b>	7.30 – 16.00	7.30 – 16.00	7.30 – 17.00	7.30 – 16.00	7.30 – 12.30.
<b>Ügyfélfogadás</b>	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00 13.00-16.00	8.00-12.00 13.00-17.00	8.00-12.00 13.00-16.00	Az ügyfélfogadás szünetel.

### Az intézmény által biztosított szolgáltatások ügyfélfogadási rendje:

	Hátralékkészítési szolgáltatás	Jogi tanácsadás	Pszichológiai tanácsadás	Rendőrségi fogadóóra	Kapcsolattartási ügyelet	Készenléti Szolgálat
<b>Hétfő:</b>		8.00-12.00 13.00-16.00				F O
<b>Szerda</b>	8.00-12.00 13.00-17.00	9.00-10.00 13.00-17.00	13.00-17.00	14.30.-15.30.		L Y A M A T O S
<b>Szombat</b>		nincsen ügyfélfogadás			igény szerint	

### Zalakovár

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
<b>Munkarend</b>	7.30 – 16.00	7.30 – 16.00	7.30 – 17.00	7.30 – 16.00	7.30 – 12.30.
<b>Ügyfélfogadás</b>	09.00-12.00	Az ügyfélfogadás szünetel	13.00-17.00	Az ügyfélfogadás szünetel.	Az ügyfélfogadás szünetel.

### Balatonmagyaród

10.10 – 11.50

### Kisrécse

10.15 -11.15



## Csellengők Községi Háza

	Hétfő-péntek
Munkarend	08.00-20.00
Ügyfélfogadás	08.00-20.00

### X. Adatkezelés, titoktartás

Az intézmény dolgozóit titoktartási kötelezettség terheli. Az intézményben történő adatkezelés a Szt., a Gyvt., az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Adatkezelési Szabályzat alapján történik.

### XI. Az intézmény vagyonkezelése

Az intézmény használatában lévő ingatlanok ingatlan-nyilvántartás szerinti

<i>ingatlan címe</i>	<i>helyrajzi száma</i>
1. Nagykanizsa, Zrínyi u. 51.	nagykanizsai 2419. hrsz.
2. Zalakomár, Tavasz u. 13.	zalakomári 1381. hrsz.

Az intézmény vagyona az intézmény tárgyi eszköz nyilvántartása szerinti ingó vagyona.

Az alapító tulajdonát képező ingatlan(ok), valamint az ingó vagyon tekintetében az intézményt ingyenes és teljes körű használati jog illeti meg, amelyet rendeltetésszerűen köteles gyakorolni.

Az intézmény az 1. pontban szereplő vagyonnal való gazdálkodás vonatkozásában Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének 35/2010. (XI. 04.) önkormányzati rendelete az önkormányzat vagyongazdálkodásának rendjéről, a 2. pontban szereplő vagyonnal való gazdálkodás vonatkozásában Zalakomár Község Képviselőtestületének az önkormányzat vagyonáról, a vagyongazdálkodás és vagyonhasznosítás szabályairól szóló 14/2012. (V. 25.) önkormányzati rendelete alapján köteles eljárni.

Az intézmény vagyonvédelmi feladatainak ellátásáról az igazgató gondoskodik.

## **XII. Az intézmény gazdálkodása**

A Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ önállóan működő költségvetési szerv. Gazdálkodási feladatait a Nagykanizsai Gazdasági Ellátó Szervezet látja el a felek megállapodása alapján. Az intézmény önálló jogi személy, előirányzatai felett teljes jogkörrel rendelkezik.

A tervezésben, költségvetési beszámoltatásban a Nagykanizsai Gazdasági Ellátó Szervezet útján vesz részt. Az intézmény igazgatója javaslatot tesz az intézmény éves költségvetésre, és gondoskodik az elfogadott költségvetés végrehajtásáról.

A munkaügyből eredő feladatok adminisztratív lebonyolítását az igazgató jóváhagyása mellett a gazdasági ügyintéző végzi.

## **XIII. Záró rendelkezések**

A Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai Programjának mellékletét képező Szervezeti és Működési Szabályzatát Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének Humán Bizottsága a 4/2-116/2016. számú Alapító okiratban biztosított hatásköre alapján a 30/2017. (II.22.) számú határozatával jóváhagyta.

Nagykanizsa 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

### **Záradék:**

A hatálybalépéssel egyidejűleg a Nagykanizsa – Surd – Zalacomár Szociális és Gyermejjóléti Társulása Tanácsa 8/2016. (IV.27.) számú határozatával jóváhagyott Szervezeti és Működési Szabályzat hatályát veszti.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

# **1. számú melléklet: A folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés rendje**

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 69. § (2) bekezdése, valamint a végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központban az intézmény belső kontrollrendszerét az alábbiak szerint szabályozom:

## **I. A folyamatba épített előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés rendje**

### **I/1. Általános szabályok:**

Jelen szabályozás célja, hogy biztosítsa a folyamatba épített előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés (FEUVE) rendjét.

A szabályozás továbbá célul tűzi ki, hogy a folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés szabályozottsága elősegítse a rendelkezésre álló források szabályszerű, gazdaságos, hatékony és eredményes felhasználását, valamint növelje a szakmai munka hatékonyságát és színvonalát.

A FEUVE feladatait a Nagykanizsai Gazdasági Ellátó Szervezet, a Polgármesteri Hivatal szakosztályai, valamint az intézmény megosztva látja el, a gazdálkodással összefüggő szabályzatokban és a munkaköri leírásokban foglaltaknak megfelelően.

**I/2. A szabályzat hatálya** kiterjed az intézmény valamennyi szervezeti egységére, vezetőjére, valamint az intézményben folyó szakmai munka, valamint a pénzügyi és gazdasági folyamatok ellenőrzésére.

### **I/3. A rendszer kialakítása és működtetése**

A folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés kialakítása és működtetése az intézményen belül az intézmény igazgatójának feladata.

Az intézmény igazgatója köteles olyan szabályzatokat kiadni, folyamatokat kialakítani és működtetni az intézményen belül, amelyek biztosítják a rendelkezésre álló források szabályszerű, gazdaságos, hatékony és eredményes felhasználását, valamint növelik a szakmai munka hatékonyságát és színvonalát.

Az ellenőrzési rendszernek biztosítania kell azt, hogy:

- 1) az intézmény valamennyi, gazdálkodással kapcsolatos tevékenysége és célja összhangban legyen a szabályszerű és megbízható gazdálkodás elveivel,
- 2) az eszközökkel és forrásokkal való gazdálkodásban ne kerüljön sor pazarlásra, visszaélésre, rendeltetésellenes felhasználásra,
- 3) megfelelő, pontos, naprakész információk álljanak rendelkezésre az intézmény gazdálkodásával kapcsolatosan,
- 4) a rendelkezésre álló eszközök és források a szabályszerűség, a szabályozottság és a megbízható gazdálkodás elveivel összhangban kerüljenek felhasználásra,
- 5) a szakmai munka hatékonyságának és színvonalának növelését az esetleges hiányosságok feltárásával és a helytelen gyakorlat megszüntetésével.

Minden szakmai vezető felelős azért, hogy a tevékenységi körébe tartozó területen a szakmai ellenőrzések gyakorlása folyamatos legyen. A vezetőknek az általuk irányított terület ellenőrzését úgy kell megszervezni, hogy az kiterjedjen minden munkafolyamatra.

Minden vezető felelősséggel tartozik azért, hogy a hozzá közvetlenül beosztott dolgozók a vonatkozó, munkaköri leírásban, vagy szabályzatban rögzített feladatokat megismerjék.

#### **I/4. A folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzés**

Előzetes ellenőrzés olyan ellenőrzés, amelyet

- a munkafolyamatba épített ellenőrzéskor a munkafolyamat egyes szakaszaiban végeznek az eseményt megelőzően,
- a döntéshozatal elősegítése érdekében rendelkeznek el, és folytatnak le.

Az utólagos ellenőrzés olyan ellenőrzés, amelyet

- a munkafolyamatba épített ellenőrzéskor a munkafolyamat egyes szakaszaiban végeznek az esemény végrehajtását követően,
- az utólagos ellenőrzés a kimenő ügyiratok, levelek, dokumentumok intézmény dolgozója általi átvizsgálása. Pénzügyi és számviteli alapbizonylatok esetén ezt az ellenőrzést a Nagykanizsai Gazdasági Ellátó Szervezet is elvégzi.

A folyamatba épített, előzetes, utólagos és vezetői ellenőrzési feladatok az alábbiakat foglalják magukban:

- a pénzügyi döntések dokumentumainak elkészítése,
- az előzetes és utólagos pénzügyi ellenőrzés,
- a pénzügyi döntések szabályszerűség és szabályozottság szempontjából történő jóváhagyása, ellenjegyzése,
- gazdasági események elszámolásának (a hatályos jogszabályoknak megfelelő könyvvizetés és beszámolás.) kontrollját.
- ügyiratok, levelek, dokumentumok átvizsgálása,
- a család és gyermekjóléti szolgáltatásokat a 415/2015. (XII.23.) kormányrendelet alapján a szolgáltatói nyilvántartás adatbázisába, továbbá az esetenaplóba kell dokumentálni, illetve a visszaellenőrizhetőség és a statisztikai adatgyűjtések miatt a forgalmi naplóba is rögzíteni kell.
- a szakmai szempontú ellenőrzés során a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai által vezetett esetenaplót az intézmény igazgatója negyedévente ellenőrzi.
- a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársainak szakmai munkáját a szakmai vezető heti egy alkalommal ellenőrzi és havi egy alkalommal egy- egy aktán keresztül mindenre kiterjedő ellenőrzést tart.
- a Csellengők Közösségi Házának szakmai működéséről havonta egy alkalommal a munkatársak beszámolót tartanak az igazgatónak, amelynek eredményeit feljegyzésben rögzítik.

## **II. Ellenőrzési nyomvonal**

### **II/1. Az ellenőrzési nyomvonal fogalma:**

Az ellenőrzési nyomvonal a költségvetési szerv működési folyamatainak szöveges vagy táblázatba foglalt, vagy folyamatábrákkal szemléltetett leírása, amely tartalmazza különösen a felelősségi és információs szinteket és kapcsolatokat, irányítási és ellenőrzési folyamatokat, lehetővé téve azok nyomon követését és utólagos ellenőrzését.

**II/2. Az ellenőrzési nyomvonal célja** az irányítási és ellenőrzési rendszer megerősítése és folyamatos fejlesztése a folyamatok egységes, a szabályozásban szereplő leírásainak végrehajtásával.

Az ellenőrzési nyomvonal a folyamatokra vonatkozó egyes tevékenységeket, a tevékenységek jogi alapját, felelősét, ellenőrzését, nyomon követését, a kapcsolódó dokumentumokat öleli fel:

- a vezetői ellenőrzés az intézmény működésének, egyes tevékenységeinek egymásra épülő eljárásrendjeit egységes folyamatként mutatja, teljes egészében tartalmazza az ellenőrzési pontok összességét;
- kialakításával az intézményre jellemző valamennyi tevékenység, valamennyi funkció együttes koordinálására kerül sor;
- valamennyi résztvevő számára írott és átlátható formában válik feladattá az eljárások és módszerek betartása, miközben a dokumentumtípusok és maguk az eljárások is standardizáltakká válnak;
- megmutatja a szervezet folyamatba épített ellenőrzési rendszerének hiányosságait, így felgyorsítja a pénzügyi irányítás folyamatainak megfelelő átalakítását, és a működtetés színvonalának, a nyújtott szolgáltatások értéknövekedését segíti elő.

### **II/3. Az ellenőrzési nyomvonal jelentősége**

Az ellenőrzési nyomvonal egy standardot jelent, eljárások együttesét, amelyek alapján meghatározhatók valamennyi folyamatban a felelősök, az ellenőrzési pontok. Segítségével könnyen és gyorsan azonosítható a hibás működés, és a hozzá tartozó felelős. Megmutatja, hogy a teljes folyamat minősége az egyes résztvevényiségekért felelős közreműködőkön is múlik.

A különböző szervezeti egységek kapcsolatában nagyobb rugalmasság, jobb együttműködés, koordináció várható az ellenőrzési nyomvonal kialakításától, a teljes feladatellátásra kiterjed, vagyis a működtetés jobbításának fontos eszköze.

A megbízható ellenőrzési nyomvonal kialakításának jelentősége abban áll, hogy segítségével feltérképezhető a szervezet összes folyamatában rejlő működési kockázat. A hibásan kialakított ellenőrzési nyomvonal gátolhatja a szervezet folyamatainak pontos ismeretét, így működtetését. Az ellenőrzési pontok elégtelensége vagy az átfedések kialakulása működési zavarokhoz vezethet.

#### **II/4. Az intézmény igazgatójának felelőssége és kötelezettsége az ellenőrzési nyomvonal kialakítása során**

Az intézmény igazgatója az köteles elkészíteni a költségvetési szerv ellenőrzési nyomvonalát.

#### **II/5. Az ellenőrzési nyomvonal gyakorlati megvalósítása**

Rendszeres időközönként a már érvényben lévő ellenőrzési nyomvonalakat felül kell vizsgálni, folyamatosan aktualizálni kell. A felülvizsgálatért és folyamatos aktualizálásért az igazgató felelős.

Az ellenőrzési nyomvonal kialakításának első lépése a folyamatok és folyamatgazdák azonosítása.

Az intézmény működési folyamatait a fő folyamatok mentén kell csoportosítani, majd részfolyamatokká kell bontani. A működési folyamatok szabályozottságára lehet alapozni az ellenőrzési pontok, nyomvonalak elkészítését.

Az ellenőrzési nyomvonal kialakításának feladatát támogatják az intézmény rendelkezésére álló belső szabályzatok, a lezárt ellenőrzésekkel kapcsolatos jelentésekben tett megállapítások, javaslatok, illetve az elkészített intézkedési tervek felhasználása.

A gazdasági események sorrendiségének kiválasztásában az intézményre vonatkozó legjellemzőbb folyamat az elsődleges szempont. A gazdasági esemény, folyamat meghatározása alapján kerül sor az intézmény ellenőrzési nyomvonalának táblázatba történő foglalására.

#### **II/6. Az ellenőrzési nyomvonal kialakításánál alkalmazott táblarendszer**

A gazdasági eseményekre vonatkozó táblarendszer elsősorban az intézmény felelősségi és információs szintjeit tartalmazza, a kapcsolódásokat, az irányítási és ellenőrzési folyamatot.

A táblarendszer fejlécének adatai, melyet valamennyi esemény leírásánál egységesen használunk:

- Tevékenység/feladat megnevezése
- Tevékenység/feladat leírása
- Feladat felelőse/kötelezettségvállaló
- Határidő
- Jogszabályi alap (külső, belső)
- Keletkező, illetve használandó dokumentum
- Ellenőrzés (előzetes, utólagos)

A táblázatok elkészítése során hivatkozni kell az érvényben lévő szabályzatokra, a táblázatok egyes rovatain belül. Az intézmény ellenőrzési nyomvonalát, táblarendszerét külön dokumentumban kerül rögzítésre.

### **III. Kockázatkezelési szabályzat**

#### **III/1. A szabályzat célja**

A költségvetési szerv vezetője köteles a kockázati tényezők figyelembevételével kockázatelemzést végezni és kockázatkezelési rendszert működtetni.

Jelen szabályzat az intézmény kockázatkezelési eljárásának meghatározására szolgál. (kockázat azonosítása, mérése, és kezelése.)

Ennek során fel kell mérni és meg kell állapítani az intézmény tevékenységében, gazdálkodásában rejlő kockázatokat. A kockázatkezelés elsősorban a szervezet feladat ellátását támogató belső folyamat, és nem az adott intézményen kívüli szervezetek, hatóságok igényeit szolgálja. A kockázatkezelés révén az intézmény feltárja a kockázatot, másrészt megelőzi annak bekövetkezését.

#### **III/2. A kockázat fogalma**

A kockázat lehet:

- esemény vagy következmény, amely lényeges befolyással van a szervezet célkitűzéseire,
- véletlenszerű esemény, hiányos ismeret vagy információ,
- eredendő kockázat, amely a szabálytalanságok vagy a megvalósítás során fellépő hibák előfordulásának kockázata,
- ellenőrzési kockázat: a hibákat vagy szabálytalanságokat meg nem előző illetve fel nem táró folyamatba be nem épített ellenőrzési eljárásokból fakadó kockázat.

#### **III/3. A kockázatkezelő, a kockázatkezelési hatókör**

A kockázatkezelési rendszer működtetéséért az intézményben az igazgató felelős. A kockázatkezelés végrehajtásának felelősségét az igazgató a szervezeti egységek vezetőire, illetve a gazdasági ügyintézőre ruházza át.



A kockázatkezelés felelősségével felruházott vezetőknek felelőssége és kötelessége az éves költségvetési terv kialakítása, végrehajtása és folyamatba épített ellenőrzése, illetve a tevékenységről való beszámolás során a vezetésük alá tartozó területen feltárják és azonosítják a kockázati tényezőket, elemeket, valamint a kockázatok bekövetkezésének valószínűsége alapján intézkedéseket hoznak a kockázati hatás csökkentésére, semlegesítésére.

A kockázatelemzés felöleli az intézmény valamennyi tevékenységi területét.

#### **III/4. A kockázatkezelés folyamata**

A kockázatkezelés egy állandó, ciklikus folyamat. A kockázatokat nem egymástól függetlenül, önmagukban kell kezelni, hanem a hatékony kockázatkezelés egyszerre több kockázat párhuzamos kezelését kell, hogy jelentse. A kockázatkezelés folyamata az alábbi 5 fő lépést tartalmazza:

##### **1) Kockázatok azonosítása és az azonosításra alkalmas keretek meghatározása**

Célja annak megállapítása, hogy melyek az intézmény célkitűzéseit veszélyeztető fő kockázatok. A kockázat azonosítással a megfelelő válaszlépések kialakíthatók, a kockázatok mérsékelhetők. A kockázatok azonosításának meghatározó eleme a tevékenység jellege, ezért intézményünkben a kockázatok azonosítása az egyes szervezeti egységek vezetőjének feladata. A vezető e célra életre hívott testületi munkában is azonosíthatja a kockázatot, vagy az önértékelés módszerét alkalmazva az intézmény vezetője és dolgozói tárják fel a lehetséges kockázati tényezőket és megbecsülik ezek várható veszteségét.

##### **2) Kockázatok értékelése**

Célja annak megállapítása, hogy a beazonosított kockázatok milyen mértékben befolyásolják az intézmény fő célkitűzéseit. Meg kell határozni a feltárt kockázati tényezők bekövetkezésének valószínűségét és az intézményre gyakorolt hatásukat. Figyelembe kell venni az intézmény adott kockázattal szembeni tűrőképességét.

### **3) Elfogadható kockázati szint meghatározása (szervezet vagy vezetés számára)**

A feltárt kockázattal kapcsolatos reakciókat az elviselhetőnek ítélt kockázati szint meghatározásával együtt kell meghatározni. A már elfogadhatatlan kockázati szint az a szint, amely felett az intézmény mindenképpen válaszreakciókat ad a felmerült problémákra.

### **4) Kockázati reakciók:**

Válaszintézkedések lehetnek:

- a kockázat elviselése, (a válaszintézkedés aránytalanul nagy költségei miatt)
- a kockázat kezelése, (célja a kockázatok elfogadható szintre csökkentése)
- a kockázat átadása, (biztosítás révén)
- a kockázatos tevékenység átadása, befejezése.

### **5) A kockázat kezelése:**

A kockázatkezelésért felelős vezetőknek támaszkodniuk kell a belső ellenőrzés ajánlásaira, javaslataira. A kiemelten nagy kockázatú tevékenységek esetében az igazgató intézkedik a tevékenység ellenőrzéséről, folyamatos jelentést, beszámolót kér vagy helyszíni vizsgálatot tart, vagy felkéri a belső ellenőrzést vizsgálat végrehajtására.

A hatékony folyamatba épített ellenőrzés alkalmas eszköz a kockázatok kezelésére. Az ellenőrzés hatékonyságát támogatja az ellenőrzési nyomvonal kialakítása. Ennek kiépítése alapján lehet a megfelelő kockázat elemzési tevékenységet ellátni. A szervezeti egység igazgatója a kockázatkezelést végezheti egyedül, testületi munkában és átruházhatja az intézmény egyes dolgozóira is.

#### **A kockázatkezelés időtartama:**

A kockázatkezelés tevékenységét a döntés előkészítésénél, a költségvetési tervezés első szakaszaiban kell megkezdeni a szervezeti egység igazgatójának, majd a költségvetési év során folyamatosan nyomon kell követniük a folyamatokat, frissíteni kell a megállapításaikat, illetve ellenőrizni a megtett intézkedések hatásait.

#### **A kockázat- nyilvántartás:**

A feltárt kockázatokat nyilván kell tartani. Ennek tartalmaznia kell minden kockázatra kiterjedően

- a bekövetkezés valószínűségét,
- az esetleg felmerülő kár mértékét,
- a kockázat kezelésére javasolt intézkedést,

- a felelős munkatárs megnevezését.

A kockázatkezelési eseteket a szervezeti egység igazgatója elemzi és szükség esetén javaslatot tesz az egyes tevékenységek szabályozásának korszerűsítésére.

## **IV. Szabálytalanságok kezelésének eljárásrendje**

A szabálytalanságok kezelésének eljárásrendjét a Nagykanizsai Család- és Gyermejköltségi Központnál (Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.) az alábbiak szerint állapítom meg:

### **IV/1. Szabálytalanság fogalma**

A szabálytalanság, valamely létező szabálytól,

- központi jogszabályi rendelkezéstől,
- helyi rendeletről,
- egyéb belső szabályzattól, utasítástól

való eltérést, az ott megfogalmazott elvárás be nem tartását jelenti.

Szabálytalanság az államháztartás működési rendjében, a költségvetési gazdálkodás bármely gazdasági eseményében, az állami feladatellátás bármely tevékenységében, az egyes műveletekben, stb. előfordulhat.

Belső ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok:

- az intézmény belső ellenőrzését Nagykanizsai Gazdasági Ellátó Szervezet látja el az intézmények közötti munkamegosztási megállapodás alapján.

### **IV/2. A szabálytalanságok körének meghatározása**

Jelen eljárásrend tekintetében szabálytalanságnak minősülnek azok a szabálytalanságok, melyek mértékük alapján

- büntető-,
- szabálysértési,
- kártérítési, illetve
- fegyelmi eljárás megindítására adnak okot.

#### **A szabálytalanság alapesetei lehetnek:**

- a **szándékosan okozott** szabálytalanságok (félrevezetés, csalás, sikkasztás, megvesztegetés, szándékosan okozott szabálytalan kifizetés, stb.)
- a **nem szándékosan okozott** szabálytalanságok (figyelmetlenségből, hanyag magatartásból, helytelenül vezetett nyilvántartásból, stb. származó szabálytalanság)

#### **IV/3. A költségvetési szerv vezetőjének felelőssége**

A szabálytalanságok megelőzésével kapcsolatosan a költségvetési szerv vezetőjének felelőssége, hogy:

- a jogszabályoknak megfelelő szabályzatok alapján működjön a szervezet;
- a szabályozottságot, illetve a szabályok betartását folyamatosan kísérvje figyelemmel;
- szabálytalanság esetén hatékony intézkedés szülessék, a szabálytalanság korrigálásra kerüljön annak a mértéknek megfelelően, amilyen mértéket képviselt a szabálytalanság.

A fentiekben meghatározott intézmény vezetői felelősség és feladat, a szervezeti struktúrában meghatározott szervezeti egységek vezetői hatáskörének, felelősségének és beszámoltathatóságának szabályozottságán keresztül valósul meg.

Az intézmény köztisztviselőinek, ügykezelőinek és munkavállalóinak konkrét feladatát, hatáskörét, felelősségét, beszámoltathatóságát a munkaköri leírások szabályozzák, a közszolgálati jogviszonyból, illetve munkaviszonyból származó kötelezettségeiket a jogszabályoknak megfelelően kell teljesíteniük.

#### **IV/4. A szabálytalanságokkal kapcsolatos intézkedések célja, hogy**

- hozzájáruljon a különböző jogszabályokban és szabályzatokban meghatározott előírások sérülésének, megszegésének, szabálytalanság kialakulásának megakadályozásához (megelőzés);

- keretet biztosítson ahhoz, hogy azok sérülése, megsértése esetén a megfelelő állapot helyreállításra kerüljön; a hibák, hiányosságok, tévedések korrigálása, a felelősség megállapítása, az intézkedések foganatosítása megtörténjen.

#### **IV/5. A szabálytalanságok megelőzése:**

A szabálytalanságok megelőzése elsősorban a szabályozottságon alapul.

A szabályozottság biztosítása, a szabálytalanságok megakadályozása elsődlegesen a hivatalvezetőnek feladata, a mely az egyes szakmai egységek vezetőire átruházható.

A költségvetési szerv vezetője felelős vezetője felelős az Áht. 88.§-ban foglaltak teljesítéséért.

#### **IV/6. A szabálytalanságok észlelése (útvonala)**

A szabálytalanságok észlelése a folyamatba épített, előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés rendszerében történhet a dolgozó és munkáltató, valamint a belső és külső ellenőrzés részéről.

##### **a) Az intézmény munkatársa észleli a szabálytalanságot:**

Amennyiben a szabálytalanságot valamely munkatárs észleli, köteles értesíteni a szervezeti egységének vezetőjét. Amennyiben a szervezeti egység vezetője az adott ügyben érintett, a munkatársnak a vezető felettesét, annak érintettsége esetén a felügyeleti szervet kell értesítenie. Ha az értesített személy megalapozottnak találja a szabálytalanságot, úgy erről értesíti az intézmény vezetőjét. Az igazgató kötelessége gondoskodni a megfelelő intézkedések meghozataláról, indokolt esetben a szükséges eljárások megindításáról, illetve kezdeményezéséről

##### **b) Az intézmény vezetője vagy szakmai egység vezetője észleli a szabálytalanságot:**

Az igazgató vagy a szakmai egység vezetői észlelése alapján a feladat, hatáskör és felelősségi rendnek megfelelően kell intézkedést hozni a szabálytalanság korrigálására, megszüntetésére. Indokolt esetben a szabálytalanságról feljegyzést kell készíteni.

##### **c) A költségvetési szerv belső ellenőrzése észleli a szabálytalanságot:**

Amennyiben a belső ellenőr ellenőrzési tevékenysége során szabálytalanságot tapasztal, a költségvetési szervek belső ellenőrzéséről szóló 193/2003. (XI. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban Ber.) rendelkezéseinek megfelelően jár el.

Az érintett költségvetési szerv, ill. szervezeti egység vezetőjének a belső ellenőrzés megállapításai alapján intézkedési tervet kell kidolgoznia.

**d) Külső ellenőrzési szerv észleli a szabálytalanságot:**

A külső ellenőrzési szerv szabálytalanságra vonatkozó megállapításait az ellenőrzési jelentés tartalmazza. A büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja esetén az ellenőrző szervezet működését szabályozó törvény, rendelet alapján jár el.

A szabálytalanságra vonatkozó megállapítások alapján az intézmény vezetőjének intézkedési tervet kell kidolgozni, melyet a fenntartó hagy jóvá. Az intézkedési tervben foglaltak végrehajtását utóellenőrzés keretében lehet vizsgálni.

**IV/7. A szabálytalanság észlelését követő szükséges eljárások (intézkedések) megindítása**

A költségvetési szerv vezetője felelős a szükséges intézkedések megtervezéséért és végrehajtásáért.

A belső ellenőrzés által végzett ellenőrzések ellenőrzési jelentései alapján a Ber. kapott felhatalmazás alapján a szervezeti egységek vezetőinek a szükséges intézkedések végrehajtásáért felelős személyek és a vonatkozó határidők megjelölésével az ellenőrzési jelentés kézhezvételétől számított 10 munkanapon, kivételes esetben 22 munkanapon belül intézkedési tervet kell készíteni.

Bizonyos esetekben (pl. büntető-, vagy szabálysértési ügyekben) az arra illetékes szervet is értesíteni kell, a megfelelő eljárások megindítása érdekében.

Fegyelmi felelősség felmerülése esetén vizsgálatot kell elrendelni a tényállás tisztázása érdekében. A vizsgálatban való részvételre munkatársakat kell bevonni, indokolt esetben külső szakértő is felkérhető a munkajogi szabályok tiszteletben tartásával. A vizsgálat eredménye lehet további vizsgálat elrendelése is. Erre akkor kerülhet sor, ha a szabálytalanság megállapítását követően a felelősség eldöntéséhez és/vagy hasonló esetek megelőzése érdekében szükséges intézkedések meghatározásához nem elég a rendelkezésre álló információ.

**V. Hatályba léptető rendelkezések**

A folyamatba épített, előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés rendje, az ellenőrzési nyomvonal, a kockázatkezelési szabályzat és a szabálytalanságok kezelésének eljárásrendje a

Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.)  
Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, azzal egyidejűleg lép hatályba.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

## **2. számú melléklet: Szabályzat a közalkalmazotti jogviszony létesítésére kiírt pályázat elbírálásának rendjéről**

A Kjt. 20/A § -a alapján a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központban a közalkalmazotti jogviszony létesítésére kiírt pályázat elbírálásának rendjét az alábbiak szerint állapítom meg:

### **I. A közalkalmazotti jogviszony alanyai:**

A közalkalmazotti jogviszony alanyai a közalkalmazott és a munkáltató.

Közalkalmazotti jogviszony

1. büntetlen előéletű,
2. tizennyolcadik életévét betöltött, továbbá
3. magyar állampolgárságú, vagy külön jogszabály szerint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, illetve bevándorolt vagy letelepedett személlyel létesíthető.

### **II. Közalkalmazotti jogviszony létrejötte:**

Közalkalmazotti jogviszony csak pályázat útján létesíthető. Csak olyan közalkalmazottat lehet kinevezni, aki a pályázaton részt vett, és aki a pályázati feltételnek megfelel. A pályázatot – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a kinevezési jogkör gyakorlója írja ki.

A Kjt-nek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése határozza meg azon munkaköröket, melyek betöltéséhez nem kötelező pályázat kiírása.

### **III. A pályázatok elbírálásnak rendje:**

A pályázatokat bizottság bírálja el, amelynek tagjai az igazgató és/vagy igazgató helyettes, külön meghívás alapján a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője, ha az álláshely abba a szakmai egységbe került meghirdetésre.



A pályázati kiírásban megjelölt határidőben beérkezett pályázatokat a 15/1998. (IV. 30) NM rendelet 2. számú mellékletében meghatározott szakmai képesítéseknek megfelelően kerül csoportosításra. (első szűrő)

Azok a pályázatok, amelyek nem felelnek meg a hivatkozott rendeletek szakmai képesítéséről szóló előírásainak, csak abban az esetben kerülnek elbírálásra, ha az adott munkakör betöltése elengedhetetlenül szükséges az ellátás folyamatosságának biztosítása érdekében és az ellátás folyamatossága más munkaszervezési eszközökkel nem valósítható meg.

Az így kiválasztott pályázók személyes elbeszélgetésen vesznek részt. (második szűrő)

Azok a pályázók, aki a második szűrőn is sikeresen teljesítették, egy újabb elbeszélgetésen vesznek részt.(harmadik szűrő)

A három szűrő tapasztalatai alapján – a bizottság tagok véleményének meghallgatása után – az igazgató dönt.

A sikertelen pályázat esetén a pályázati anyagokat a pályázónak az intézmény visszaküldi. Amennyiben a pályázó által személyes adatokat tartalmazó adathordozón benyújtott pályázatát a pályázati elbírálás határidejétől számított 90 napon belül nem veszi át, azokat az intézmény megsemmisíti, és személyes adatait törli.

#### **IV. A szabályzat hatálya:**

A közalkalmazotti jogviszony létesítésére kiírt pályázat elbírálásáról szóló szabályzat a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.) Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, azzal egyidejűleg lép hatályba.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

### **3. számú melléklet: Házirendek**

## **A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ Nagykanizsai székhelye Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Család- és Gyermekjóléti Központja szakmai egységei házirendje**

### **1. Általános szabályok:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ a személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátást biztosító, a Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott intézmény.

**A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** 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 nyújt szolgáltatást.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról nyújt tájékoztatást, segíti a támogatásokhoz való hozzájutást.

A családok segítése érdekében, továbbá a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet.

A kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett családgondozással elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

**A Család- és Gyermekjóléti Központ** a gyermekjóléti szolgálatnak az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

## **2. Az ellátottak köre:**

A szolgáltatás igénybevételére a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 4. §-ban, illetve a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 3. §-ban meghatározott személyekre terjed ki az alábbiak szerint:

A család- és gyermekjóléti központ tekintetében Nagykanizsai Járás közigazgatási területe.

A szociális alapszolgáltatás, a család- és gyermekjóléti szolgálat valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény kötelezően ellátandó működési területe Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe, Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhelye: 8800. Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.) és Zalakomár Nagyközség Önkormányzata (székhelye: Zalakomár Tavasz utca 13.) között 2016. 11. 09.- én létrejött 9/13-59/2016. számú Feladat - Ellátási Szerződés alapján a szociális alapszolgáltatás, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény által ellátandó működési terület a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatalt fenntartó önkormányzatok közigazgatási területe.

Más településen lakó, nem hajléktalan személyek a szolgáltatásban csak akkor részesülhetnek, ha az nem akadályozza a helyi lakosság ellátását.

Intézményi jogviszony keletkezése:

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvénye képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik, kivéve, ha törvény az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

Cselekvőképtelen személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában – a tényállás tisztázása mellett a Gyvt. hatálya alá tartozó ellátások esetén a gyámhatóság dönt.

A házirend súlyos megsértésének minősül és a szolgáltatásból történő átmeneti kizárást vonja maga után, ha az ügyfél

- olyan fokú ittas, vagy bódult állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet,
- az intézményben személy vagy dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt szándékosan követ el,

- nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival, viselkedésével akadályozza az intézményben folyó munkát,
- várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi ügyfelet.

A kizárás nem végleges, a kizárásra okot adó körülmények fennállásáig tart.

### **3. Az ellátottak jogai:**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel szociális intézmény által biztosított szolgáltatásokra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az életkorhoz, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az igazgató segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Panaszjog: az igazgató tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

Ha ügyfelünk és munkatársunk közötti viszony oly módon változott meg, hogy a sikeres együttműködést veszélyezteti, az ügyfélnek joga van más segítő közreműködését kérni.

#### **4. A szociális ellátást végzők jogai, kötelezettségei:**

Az intézmény munkatársainak joga van ahhoz, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Szt. 94/L §-a alapján családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatársak büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy munkáját a vonatkozó jogszabályok, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint a közeli hozzátartozója (PTK. 685. §. b.) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

#### **5. Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján az igazgató az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az igazgató az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei már nem állnak fenn.

Az igazgató az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.

Egyet nem értés esetén a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozatáig az ellátást biztosítani kell.

Ha az ellátást gyámhatósági határozat alapozza meg, azt megszüntetni is csak határozattal lehet.

#### **6. Ügyfélfogadás:**

A családsegítők félig kötetlen időbeosztásban, ügyeleti napok tartásával segítik a klienseket problémáinak megoldásában.

Fogadóórák:

Hétfő, kedd, csütörtök: 8.00-12.00 és 13.00-16.00 óra, szerda: 8.00-12.00 és 13.00-17.00 óra között. Pénteken krízishelyzetet kivételével nincs ügyfélfogadás.

**Az intézmény által biztosított szolgáltatások ügyfélfogadási rendje: hátralékkezelési**

**szolgáltatás:** szerda: 08.00-12.00. és 13.00.-17.00 óra, jogi tanácsadás: hétfő: 08.00-12.00 és 13.00-16.00 óra, szerda: 09.00-10.00 és 13.00-17.00 óra. kapcsolattartási ügyelet. szombat: igény szerint, készenléti szolgálat: folyamatos.

**7. Intézmény által nyújtott szolgáltatások térítési díjai:**

Az intézmény alapszolgáltatásai, valamint a tanácsadó szolgáltatások (jogi, pszichológiai, tanácsadás, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat) ingyenesek.

**8. Adatkezelés, adatvédelem, titoktartás:**

Az intézményben folyó adatkezelés és adatok továbbítása, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

**9. Egyéb szabályok:**

A szolgáltatás igénybevétele nem érkezési sorrendben történik, azt a mindenkori ügyeletes határozza meg.

Az intézmény szakemberei az ügyfeleket segítő beszélgetésre alkalmas, e célra kialakított helyiségben fogadják. Az ügyfél és a szakember is köteles gondoskodni a helyiség tisztaságának megőrzéséről, az ott elhelyezett tárgyak rendeltetésszerű használatáról. Az intézmény munkatársa köteles gondoskodni a használaton kívüli ügyfélfogadó bezárásáról.

A váróban kint hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

**10. A házirend hatálya:**

A házirend a Nagykanizsai Család- és Gyermejkölési Központ (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.) Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, azzal egyidejűleg lép hatályba.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

# **A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ - Zalakomári területi irodája - Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egysége házirendje**

## **1. Általános szabályok:**

A Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ a személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátást biztosító, a Nagykanizsai Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott intézmény.

**A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** 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 nyújt szolgáltatást.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról nyújt tájékoztatást, segíti a támogatásokhoz való hozzájutást.

A családok segítése érdekében, továbbá a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet.

A kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett családgondozással elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

## **2. Az ellátottak köre:**

A szolgáltatás igénybevételére a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 4. §-ban, illetve a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 3. §-ban meghatározott személyekre terjed ki az alábbiak szerint:

A szociális alapszolgáltatás, a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény kötelezően ellátandó működési területe Nagykanizsa Megyei Jogú Város közigazgatási területe. Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhelye: 8800. Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.) és Zalakomár Nagyközség Önkormányzata (székhelye: Zalakomár Tavasz utca 13.) között 2016. 11. 09. - én létrejött 9/13-59/2016. számú Feladat - Ellátási Szerződés alapján a szociális alapszolgáltatás, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a gyermekek átmeneti gondozása esetében az intézmény

által ellátandó működési terület a Zalakomári Közös Önkormányzati Hivatalt fenntartó önkormányzatok közigazgatási területe.

Más településen lakó, nem hajléktalan személyek a szolgáltatásban csak akkor részesülhetnek, ha az nem akadályozza a helyi lakosság ellátását.

Intézményi jogviszony keletkezése:

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvénye képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik, kivéve, ha törvény az intézménnyel történő kötelező együttműködést írja elő.

Cselekvőképtelen személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában – a tényállás tisztázása mellett a Gyvt. hatálya alá tartozó ellátások esetén a gyámhatóság dönt.

A házirend súlyos megsértésének minősül és a szolgáltatásból történő átmeneti kizárást vonja maga után, ha az ügyfél:

- olyan fokú ittas, vagy bódult állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet,
- az intézményben személy vagy dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt szándékosan követ el,
- nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival, viselkedésével akadályozza az intézményben folyó munkát,
- várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi ügyfelet.

A kizárás nem végleges, a kizárásra okot adó körülmények fennállásáig tart.

### **3. Az ellátottak jogai:**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel szociális intézmény által biztosított szolgáltatásokra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő



számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az életkorhoz, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az igazgató segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Panaszjog: az igazgató tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Ha ügyfelünk és munkatársunk közötti viszony oly módon változott meg, hogy a sikeres együttműködést veszélyezteti, az ügyfélnek joga van más segítő közreműködését kérni.

#### **4. A szociális ellátást végzők jogai, kötelezettségei:**

Az intézmény munkatársainak joga van ahhoz, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Szt. 94/L §-a alapján családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatársak büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy munkáját a vonatkozó jogszabályok, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint a közeli hozzátartozója (PTK. 685. §. b.) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

### **5. Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján az igazgató az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az igazgató az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei már nem állnak fenn.

Az igazgató az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.

Egyet nem értés esetén a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozatáig az ellátást biztosítani kell.

Ha az ellátást gyámhatósági határozat alapozza meg, azt megszüntetni is csak határozattal lehet.

### **6. Ügyfélfogadás:**

A családsegítő félig kötetlen időbeosztásban, ügyeleti napok tartásával segíti a klienseket problémáinak megoldásában.

Fogadóórák:

Hétfő: 9.00-12.00 szerda: 13.00-17.00 óra között. Kedden, szerdán és pénteken krízishelyzetet kivételével nincs ügyfélfogadás.

### **7. Intézmény által nyújtott szolgáltatások térítési díjai:**

Az intézmény alapszolgáltatásai, valamint a tanácsadó szolgáltatások (jogi, pszichológiai, tanácsadás, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat) ingyenesek.

## **8. Adatkezelés, adatvédelem, titoktartás:**

Az intézményben folyó adatkezelés és adatok továbbítása, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az intézmény Adatkezelési Szabályzata alapján történik.

## **9. Egyéb szabályok:**

A szolgáltatás igénybevétele nem érkezési sorrendben történik, azt a mindenkori ügyeletes határozza meg.

Az intézmény szakemberei az ügyfeleket segítő beszélgetésre alkalmas, e célra kialakított helyiségben fogadják. Az ügyfél és a szakember is köteles gondoskodni a helyiség tisztaságának megőrzéséről, az ott elhelyezett tárgyak rendeltetésszerű használatáról. Az intézmény munkatársa köteles gondoskodni a használaton kívüli ügyfélfogadó bezárásáról.

A váróban kint hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

## **10. A házirend hatálya:**

A házirend a Nagykanizsai Család- és Gyermejkölési Központ (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.) Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, azzal egyidejűleg lép hatályba.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató

## Csellengők Közösségi Háza Házirend

1. A „Csellengő Közösségi Háza” a csellengő fiatalok számára a személyes gondolkodás körébe tartozó szabadidős és kulturális programot biztosító, alternatív gondozást biztosító forma, melyet a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ működtet.
2. A szolgáltatás igénybevételére minden csellengő fiatal jogosult (0-18 éves korig, továbbá utógondozottak esetén 24 éves korig).
3. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő fiatal, illetve törvénye képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik.
4. A szolgáltatás ingyenesen vehető igénybe.
5. A szolgáltatás igénybevételéből átmenetileg kizárja magát, aki:
  - Olyan fokú ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet.
  - A Házban szándékosan személy és dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el, megbotránkoztatja a szakembereket, fiatalokat.
  - Nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival, viselkedésével akadályozza az intézményben folyó munkát.
  - A Házat fertőző betegséggel, nyílt sebbel, élősködőkkel fertőzött gyermekek nem látogathatják.
6. Szeszes italt, kábítószer a Házba bevinni tilos.
7. A Házban dohányozni tilos.
8. Az ellátást igénybe vevő jogai:

Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel szociális intézmény által biztosított szolgáltatásokra. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a Szt-ben meghatározott általános vagy speciális jogokat biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel emberi méltósághoz, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az igazgató segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

**Panaszjog:** A szolgáltatást igénybevevő panasszal élhet a Csellengők Községi Házának szociális munkásainál, valamint a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ igazgatójánál.

Az igazgató tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

9. Ügyfélfogadás: Hétfő - Péntek: 08.00-20.00-ig

10. A bevitt tárgyakért, értékekért a Ház nem vállal felelősséget.

**11. A házirend hatálya:**

A házirend a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központ (8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 51.) Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, azzal egyidejűleg lép hatályba.

Nagykanizsa, 2017. február 28.

Dr. Kaszás Gizella  
igazgató