Konyár Község Önkormányzata

Konyári Család és Gyermekjóléti Szolgálat

KONYÁR

SZAKMAI PROGRAM

KONYÁR KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA

KONYÁRI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

2018.

Jóváhagyta: **Vig Szilárd**
polgármester

Kelt: 2018. október 18.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Bevezetés

Konyár Község Önkormányzata Képviselő-testülete a szociális alapszolgáltatási feladatok család, valamint a gyermekjóléti szolgáltatás feladatainak ellátásáról önállóan gondoskodik.

Szakmai munkája a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, valamint végrehajtási rendeletében szabályozott. Továbbá a gyermekjóléti szolgálat, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény figyelembevételével működik.

A Szakmai Program célja

A Szakmai Program célja, hogy rögzítse a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások céljait, feladatát, igénybevételének feltételeit, működésére vonatkozó szervezeti kérdéseket.

II. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATRA VONATKOZÓ ADATOK

1.1. Szociális szolgáltató megnevezése:

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

1.2. Konyár Község Önkormányzata a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot szolgáltatóként működteti. A fenntartó neve és székhelye:

Konyár Község Önkormányzata
4133 Konyár, Rákóczi u 24

2. A fenntartó adószáma: 15728441-2-09.

3. A szolgálat neve és székhelye:

Konyári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
4133 Konyár, Rákóczi u 9. sz.

4. Működési területe: Konyár Község Önkormányzatának közigazgatási területe

5. Alapításának éve: 2015.

6. Kormányzati funkció: 104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások

7. A szolgálat az Önkormányzat szakmai egysége.

A szerv gazdálkodása:

Konyár Község Önkormányzata a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40. § (1a) bekezdése alapján szolgáltatóként működteti. A pénzügyi-gazdasági feladatokat a Konyári Polgármesteri Hivatal látja el. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat nem önálló jogi személy, bankszámlával nem rendelkezik.

8. **Alapító neve és címe:**
   Konyár Község Önkormányzata, 4133 Konyár, Rákóczi u 24.

9. **Fenntartó szerv neve és székhelye:**
   Konyár Község Önkormányzatának Képviselő-testülete, székhelye: 4133 Konyár, Rákóczi u 24.

10. **A feladatellátást szolgáló vagyon:**
    Konyári Község Önkormányzata tulajdonában lévő ingatlan a Rákóczi u 9. szám alatt. A feladat ellátásához szükséges vagyontárgyakat, a szakmai működés tárgyi és technikai eszközeinek beszerzését, fejlesztését és állapot megóvásának költségeit az önkormányzat biztosítja.

11. **A vagyon feletti rendelkezés joga:**
    A vagyon felett a fenntartó rendelkezik. A tárgyi-technikai eszközök, felszerelések nyilvántartását, leltározását, selejtezését a Konyári Polgármesteri Hivatal ügyintézői végzik.

12. **A feladat ellátásához szükséges eszközök beszerzése:**
    A feladat ellátásához szükséges vagyontárgyakat, a szakmai működés tárgyi és technikai eszközeinek beszerzésének feltételeit, fejlesztését és állapot megóvásának költségeit a fenntartó önkormányzat költségvetésében biztosítja. A beszerzésre kerülő tárgyi eszközök felhasználásáról az intézmény nyilvántartást vezet. A már meglévő eszközök, vagyontárgyak az adott település vagyontárgyai, eszközei maradnak.

III. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA

I. Az intézmény célja és szakmai feladatai

A szakmai program célja bemutatni, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a rá vonatkozó feladatokat hogyan látja el, az ellátott feladatokhoz milyen szolgáltatás kapcsolódik, ezeket ki, hogyan veheti igénybe.

Az Szolgáltató neve: Konyári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhely: 4133 Konyár, Rákóczi u 24.
Tel/Fax: /54/ 539-500
e-mail: konyarph@t-online.hu

Feladatellátás helye: 4133 Konyár, Rákóczi u 9.
Tel: 54/400-100
e-mail: csaladsegito@konyarph.t-online.hu

A Szolgálat illetékességi és működési területe: Konyári Község közigazgatási területe

1. Szakmai alapelvek és szabályok

Feladatainkat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a személyes szolgáltatást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I. 7.) SZCSM. Rendelet, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló

1997. évi XXXI. törvény és végrehajtására kiadott egyéb rendelkezések határozzák meg. Családsegítői szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő egyének és családok számára elérhető legyen.

Kiemelt célcsoportok:

- Nehéz élethelyzetben lévő családok
- Sérült funkciójú családok
- Tartós munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek
- Több problémával küzdő családok
- Lakhatási és adósságterhekkel küzdő családok
- Ifjúsági korosztály

2. Szakmai kapcsolatok

Intézményünk a következő szervezetekkel, intézményekkel tart kapcsolatot:

- • a köznevelési intézményekkel,
- a területi egészségügyi hálózattal,
- az ideggondozó intézetekkel,
- az alkoholgondozókkal,
- az alkoholellenes klubokkal,
- a nevelési tanácsadókkal,
- a területi gyermekvédelmi szakszolgálatokkal,
- a nevelőintézetekkel,
- a gyógypedagógiai intézetekkel,
- a fogyatékosok oktató-nevelőintézeteivel,
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel,
- a Tisztiorvosi Szolgálattal,
- a rendőrséggel, ügyészséggel, bírósággal,
- a büntetés - végrehajtási intézetekkel,
- a község, illetőleg a megyei önkormányzat illetékes bizottságaival, hivatali munkatársaival,
- a közigazgatási hivatalokkal,
- az egyházakkal és szociális intézményeivel,
- a civilszervezetekkel,
- az országgyűlési és önkormányzati képviselőkkel,
- a már működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcseréket. Az együttműködés során az érdekelt intézmények és az intézmény írásban közlik egymással azokat az adatokat, panaszokat, vizsgálati eredményeket, stb. amelyek a közös célok eléréséhez, illetve a közös feladatok legjobb ellátásához szükségesek.

3. A szolgáltatás célja

A Szolgálat célja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39-40. §-a, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §-a szerinti feladatok ellátása. Legfőképpen a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi

fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzése.
Szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára a kialakuláshoz vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárulni az egyének és családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.
A Szolgáltatás célcsoportja a Konyár közigazgatási területén élő, családi problémákkal, konfliktusokkal, anyagi gondokkal terhelt, lakáshelyzetében bizonytalan családok, személyek.
A célcsoport nagy részét a mindennapi megélhetési problémákkal küzdő személyek, családok alkotják. A segélyek, gyermekvédelmi-, családtámogatási, szociális juttatások jelentik a megélhetési forrást, melynek következménye a magas közüzemi – és hiteltartozás, eladósodás. Magas számú a tartós álláskeresők száma, mely az alacsony iskolai végzettség és az életviteli problémákból adódik. Körükben sok a nagycsaládos, egyedülálló, fogyatékkal élő, kisnyugdíjas, megváltozott munkaképességű, roma származású.
A szegénység újra termelődik a mélyszegénységben élők között, generációról generációra, ritkán van kiút.
A gazdasági nehézségek, a rossz lakhatási körülmények megviselik az egyéneket és családokat, egyre több a problémás gyermek, a családi konfliktus. A családokban keletkező zavarok egyre összetettebbek.

4. Jogszabályi háttér

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 15/1998 (IV.30) NM,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet,
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet.

5. A szolgáltatás ellátandó faladatai

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

5.1. Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztat

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben
- állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.
- a családsegítő tájékoztatási kötelezettsége során szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatja az érintetteket az őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról.
- a családsegítő tájékoztatást ad a területén élő személyeknek, szerveknek a megtehető jelzés lehetőségéről; fogadja a beérkezett jelzéseket, amely alapján felkeresi az érintett személyt, illetve családot és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad vagy megteszi a jelzés szerint szükséges intézkedéseket. Az intézkedések tényéről tájékoztatni köteles a jelzéstevőt amennyiben annak személye ismert, és tájékoztatásával nem sérti meg a gyermek bántalmazása és elhanyagolása esetén a megtett jelzésre vonatkozó zárt adatkezelés kötelezettségét.

5.2. Gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család a személy krízishelyzetét észlelő és jelző rendszert működtet

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- Minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást szervez, és azt követően minden év március 31-éig éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

5.3. A szociális segítőmunka keretében

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- figyelemmel kíséri a lakosság szociális, mentális helyzetét,
- információt nyújt a szociális ellátási formákról és azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt a szociális ügyek vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés, pályaválasztási, munkavállalási tanácsadást nyújt,
- családsegítő tevékenységet végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében,
- hátrányos helyzetű személyek, lakossági csoportok számára tanácsadás, szolgáltatást szervez,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében,
- közreműködik a területén élő személyt megillető vagy számára szükséges, ellátások szolgáltatások elintézésében, ennek érdekében együttműködik az érintett szolgáltatókkal; segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban. Segíti az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetését és a gyermek mielőbbi hazakerülését,
- a családsegítő szociális segítő munkát végez, melynek keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében lévő erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Koordinálja az esetkezelésben résztvevő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- a problémák elhárítása érdekében szükség esetén az érintett szakemberek bevonásával esetmegbeszélést illetve esetkonferenciát szervez; a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, gyermek és szülő, törvényes képviselő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése érdekében szabadidős vagy közösségi programokat szervez, kezdeményezi a köznevelési

intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, egyházi és civil szervezeteknél programok megszervezését,

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek,
- a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat nyújt,
- elősegíti, illetve ösztöni a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

5.4.Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a krízishelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

5.5 A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

5.6. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről. Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó

szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén közvetlenül is javaslatot tesz a hatóság intézkedésére.

Az ellátási terület jellemzői

1. Az ellátási terület bemutatása

Földrajzi helyzet

A településen megfigyelhető a lakosságszám lassú növekedése az elmúlt években a gyermekek száma is növekedést mutat. Jellemzően mutatható a családmodell megváltozása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése a településen.

A település Magyarország Észak-Alföldi Régiójában, Hajdú-Bihar megye Derecske-Létavértes kistérségében fekszik. A település Debrecentől 30 km-re fekszik.

Népességi adatok

település	Áll.lakosok/gyermekek **2018**
Konyár	**2.233 fő** / 569 fő

A kisebbséget a településen a romák képviselik. Roma Kisebbségi Önkormányzat Konyáron van. 2011-ben népszámlálás kapcsán 187 fő vallotta magát románnak.

2. A meglévő szolgáltatások bemutatása

Önkormányzati intézmények, ellátások

Az önkormányzatok tulajdonában álló közintézmények a településen jól megközelíthetőek az ott lakók számára, mivel azok a központban helyezkednek el.

Egészségügyi ellátás

Az önkormányzat az egészségügyi alapellátás keretében gondoskodik:

- a háziorvosi ellátásról
- a fogorvosi alapellátásról,
- az alapellátáshoz kapcsolódó ügyeleti ellátásról,
- a védőnői ellátásról,
- az iskola-egészségügyi ellátásról. A fenti feladatokat 1 háziorvos, 1 fogorvos, 1 védőnő és az asszisztencia végzi. A központi orvosi ügyeletet a Derecske orvosi ügyeletről látják el a településen.

Oktatási intézmények

Derecskei Bocskai István Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola a Bocskai István Általános Iskola és AMI II. Rákóczi Ferenc Tagiskolája Címe: 4133 Konyár, Rákóczi u. 18.
Az intézmény fenntartója:
Klebelsberg Intézményfenntartó Központ 1051 Budapest, Nádor u. 32.

Konyári Óvoda 2015. szeptember 1-től önálló intézményként látja el az óvodai feladatokat.

Művelődés, szabadidő eltöltés

Konyáron a Művelődési és Ifjúsági Ház, Könyvtár áll rendelkezésre azok számára, akik szabadidejüket kulturális tevékenységgel kívánják eltölteni. A Művelődési házban több csoport és klub működik.

Szociális intézmények

A településen a szociális alapellátások közül étkeztetést és házi segítségnyújtást is ellátják.

3. A családsegítő szolgáltatásra vonatkozó szervezeti információk

Az ellátási terület kiemelt problémái:

- szülők alacsony iskolázottsága,
- nő az általános iskolát nem befejező gyermekek száma,
- országos, megyei átlagnál magasabb munkanélküliség,
- a települési önkormányzat forráshiánya,
- a lakosság alacsony jövedelme miatt, az önkormányzati támogatás jelentős mértékű igénybevétele,
- Rendezetlen környezet, nem megfelelő infrastruktúra. Az itt élők többsége nagycsaládos, szegény, ezen belül is a legszegényebbek közé tartozók. Jövedelmüket a gyermekek után járó ellátások és szociális juttatások képezik,
- a nők körében is terjed az alkoholizmus, fiatalodik az alkoholisták korösszetétele,
- a gyermekek és fiatalkorúak körében a bűnözés és más devianciák

4. Ellátottak köre

4.1. Az ellátottak köre

- a Szolgálatot Konyár település közigazgatási területéről önkéntesen felkereső,
- a jelzőrendszer által küldött,
- együttműködésre kötelezett, és a Szolgálat által megkeresett,
- szociális problémák miatt veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben lévő gyermekek, személyek, családok.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig - ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

4.2. A segítés történhet

- Tanácsadással, ami lehet szociális, életvezetési és mentálhigiénés, továbbá a tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás.
- Családsegítéssel, amely a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását segíti elő. Szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A komplex segítségnyújtás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást, életvezetési és egyéb tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, egyéni és csoportos problémakezelést.

4.3. Feladata

A közvetlen segítségnyújtás. Vannak olyan személyek és családok, akik nem elég erősek ahhoz, hogy megbirkózzanak az életük nehézségeivel, nincsenek olyan anyagi helyzetben, hogy megoldják problémáikat, de van mikor kevés, információval rendelkeznek az adott probléma megoldásához.

Öregek, betegek, magányosak, társas és egyéb kapcsolati zavaraik vannak, életüket nem tudják eredményesen szervezni, nem tudnak eljárni saját ügyeikben. Kiszolgáltatottak, vagy életük történései miatt deviánssá váltak. Rokoni vagy baráti kapcsolataik nincsenek, vagy éppen nem elérhetőek. Nem tudnak megküzdeni a családban lévő konfliktusokkal. (szülő, gyerek, após, anyós, stb.) Probléma megoldási zavarral küzdenek, krízisben, válságban vannak, a nehézségek megoldására egyedül nem látnak megoldást. Közvetlen kapcsolatban állunk klienseinkkel az *információnyújtás*, hivatalos *ügyek intézése*, *tanácsadások*, *segítő beszélgetések*, *családlátogatások* során. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés során a Szolgálat segítséget nyújt a családoknak, a gyermeknek, illetve a szülőnek ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, szülőt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről.

4.4. Az általános segítő szolgáltatás keretében

- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja az egyén és a család életében jelentkező problémák okait, jelzi azt az illetékes hatóságok vagy szolgáltatást nyújtók felé.
- Szociális információs tájékoztatást nyújt az életvezetési képesség megőrzése érdekében a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról. Célja, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.
- Szociális, mentálhigiénés és életvezetési tanácsadást végez.
- Meghallgatja az egyén, család panaszát, intézkedik annak orvoslására.
- Családsegítéssel elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.

5. A feladatellátás módja, tartalma

5.1. A Szolgálat szolgáltatási elemei

A jogszabály az alábbi szolgáltatási elemeket tartalmazza: tanácsadás, esetkezelés, megkeresés, közösségi fejlesztés.

Ezekből Szolgálatunk az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- **Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

- **Esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. **Megkeresés:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

- **Közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző

célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg. Közösségi fejlesztésnek Konyár közösségei érdekeinek megismerése, felismerése érdekvédelemre képessé tevése a célunk.

5.2. A családsegítő munkájának legfontosabb fázisai

- A Szolgálat előre meghatározott rend szerint ügyfélfogadási időt tart, melynek keretében a családsegítő fogadja az ügyfeleket. Segítő beszélgetés keretében meghallgatja, forgalmi naplóban dokumentálja, a probléma feltárása után annak megoldásában közreműködik. A családot, mint alapvető közösséget kezelik. A család tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel biztosítják.
- Jelzéseket fogad a szolgálat a jelzőrendszer tagjaitól:
  - az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, háziorvos, házi gyermekorvos munkatársaitól, kórházaktól,
  - személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatóktól, Család- és Gyermekjóléti Központtól,
  - közoktatási intézményektől, különösen nevelési – oktatási intézménytől, nevelési tanácsadótól,
  - rendőrségtől,
  - bíróságtól,
  - pártfogó felügyelő szolgálattól,
  - gyámhivataltól,
  - az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetektől,
  - a menekülteket befogadó állomásoktól, átmeneti szállóktól,
  - társadalmi szervezetektől, egyházaktól, alapítványoktól,
  - munkaügyi hatóságoktól
  - családtól, akár a gyermektől

- Első interjú, problémafeltárás. Gyermekkel kapcsolatos jelzés esetén amennyiben az előnyt jelent, úgy akár a jelző intézménnyel, védőnővel, osztályfőnökkel. Többszöri beszélgetés a rövid és hosszú távú célok meghatározása érdekében.
- Jelez a Család és Gyermekjóléti Központ felé.
- Első családlátogatás és az együttműködési megállapodás megkötése.
- Gondozási - nevelési terv készítése, mely célorientált és határidőkkel megjelölt (apró feladatok megoldásaival, különböző szolgáltatások felajánlásával kezdődik).
- Amikor kialakul a munkafeladatok menete a gyakori találkozás havi szintűvé válik. Ebben a helyzetben a családgondozó folyamatosan figyelemmel kíséri a gyermek, a család életét iskolai gyermekvédelmi felelős, védőnő, ill. egyéb szakemberek bevonásával.
- Amennyiben valami „nem működik", vagy új zavarok keletkeznek, ill. nincs pozitív változás esetmegbeszélés, ill. esetkonferencia összehívására kerül sor, ahol a szükséges teendők megtételére, ill. akár gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezésére is javaslatot tehet a családsegítő. Esetkonferenciákat/esetmegbeszéléseket a gondozás egész fázisában szükség szerint alkalmaznak.
- Kapcsolattartás módja: Történhet, személyesen, telefonon, e-mailben, levél formájában. Az ügyeleti időben a segítséget kérők bármilyen problémával fordulhatnak a szolgálathoz. A szolgálatot igénybevevők fogadása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat helyiségében történik. Az ügyeleti idő alatt kerül sor az információk közvetítésére, tanácsadásra, ügyintézésben való segítségnyújtásra, segítő beszélgetésre, szükség esetén más szervezetekhez való továbbirányításra. A szolgálati tevékenység történhet ügyfélfogadási

időben, és a szolgálatot igénybevevő közvetlen lakókörnyezetében, családlátogatás keretében előzetes egyeztetés alapján, igény és szükség szerinti rendszerességgel.

- Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése. A problémák időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése érdekében a kapcsolattartás a jelzőrendszeri tagok és a szolgálat között folyamatos. Feladatunk a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése.

- Figyelemmel kísérjük a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívjuk jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet esetén az arról való tájékoztatásra.
- Tájékoztatjuk a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- Fogadjuk a beérkezett jelzéseket, felkeressük az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásainkról tájékoztatást adunk.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést teszünk a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- Az intézkedés tényéről tájékoztatjuk a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sértjük meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készítünk a család- és gyermekjóléti központnak.
- A jelzést követően 5 munkanapon belül felvesszük az egyénnel, családdal, gyermekkel a kapcsolatot. Krízishelyzet esetén – lehetőség szerint – azonnal intézkedünk.
- A beérkezett jelzést az esetgazda kezeli.
- A jelzőrendszeri tagok együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervezünk, ahol az elhangzottakról feljegyzést készítünk.
- Gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervezünk.
- Éves tanácskozást tartunk és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk.
- Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tartunk az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az esetmegbeszélés fontos kapcsolattartási mód a jelzőrendszer tagjai között, amely történhet:

- egy gyermek, egyén vagy család ügyében tartott esetkonferencia keretében, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével,
- a család és gyermekjóléti szolgáltat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni:

- A megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll.
- A pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú.
- A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges,
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót, esetmenedzsert.

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

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig tartjuk, és arra meghívjuk:

- a település önkormányzat polgármesterét, a jegyzőt, és a képviselő-testület tagjait,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni a családsegítő munkatársak közül a fenti feladatokra és azok koordinálására. Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatást igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

5.3.A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésével lehetővé teszi a gyermekeket, családokat, rászorultakat, időseket általában veszélyeztető okok feltárását, a veszélyeztetettség időben történő felismerését. Figyelemmel kíséri a településen élő családok életkörülményeit és szociális helyzetét, egyéb szociális ellátások iránti szükségletét. Kezdeményezi, szervezi és összehangolja a Gyvt. 17. §-ban meghatározott, valamint más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben. Felhívja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §-ában meghatározott személyeket és szerveket jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére.

5.4. A veszélyeztetettség megszüntetése

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló családgondozás körében a Szolgálat családsegítője a személyes segítő kapcsolat keretében

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

A családsegítést tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni.

5.5. Közösségi szociális munka

A szociális munka egyik típusa - amely a közösség, mint egész – társas kapcsolatainak és együttes cselekvésének minőségét tekinti kiindulópontjának. A közösség lényege tehát az, hogy az egyén teljes életet éljen, és az összes társadalmi kapcsolata megtalálható legyen itt. E tekintetben szociális szakemberként, mint közösségfejlesztő információt, tanácsot adó szerepben kell megjelennünk, illetve hatékony szervezőként, aki a helyi viszonyokat áttekintve látja annak lehetőségét, hogy miként segítheti a számtalan helyi csoport vagy kezdeményezés önálló tevékenységét úgy, hogy az egy közös cél szolgálatában álljon. Ez csak akkor lehetséges, ha az adott közösség bizalmát élvezi.

5.6. Egyéb szolgáltatások

Közvetlen kapcsolatban állunk klienseinkkel az információnyújtás, hivatalos ügyek intézése, tanácsadások, segítő beszélgetések, családlátogatások során. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés során a Szolgálat segítséget nyújt a családoknak, a gyermeknek, illetve a szülőnek ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, szülőt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről.
A szabadidős foglalkozások lehetőséget adnak a gyermekeknek és a fiataloknak különböző játékok keretében informális kommunikációra. Olyan szabadidős programokat szervezünk, amelyek a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák. Játékos foglalkozások, társas játékok, kézműves foglalkozások.

Adományok folyamatos szervezése a Máltai Szeretetszolgálattal együtt, a lakosság által felajánlott ruhákat, közvetítünk a kliensek felé.

6. A szolgáltatás igénybevételének módja

- Kezdeményezheti a kliens maga, önkéntesen, vagy hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.
- Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon és/vagy írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést krízishelyzet esetén először szóban, majd írásban, egyéb esetekben csak írásban tehetnek.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivétel a hatóságok által határozatban a családgondozás igénybevételére kötelezettek.
- Az arra jogosultak szolgáltatás iránti kérését csak szakmailag és/vagy etikailag megalapozott esetekben, kellő indoklás kíséretében lehet elutasítani.

- A Szolgálat Konyáron lát el segítő tevékenységet. A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg félfogadási időben. A családsegítők havi 2-3 alkalommal találkoznak személyesen a gondozási folyamatban lévő családokat, személyekkel.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítő és az igénybe vevő személy munkafolyamata. Elsődleges faladata első találkozáskor a családsegítőknek anamnézis felvétele, életútinterjú készítése hogy minél szélesebb információkhoz jusson a családsegítő az eset megoldásának sikere érdekében. Ha az eset az első találkozással nem zárható le, akkor írásbeli együttműködési megállapodásban kerül sor, ami a megkötéstől számított legfeljebb 1 évig érvényes. Az együttműködési megállapodás megkötésétől számított 15 napon belül elkészül az Esetnapló is. Az Esetnapló része a Cselekvési terv, melyet legalább félévente felül kell vizsgálni. A megtett Intézkedéseket írásban vezetjük.

A Szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársára vonatkozó szabályok

- *Nyitottság elve*: a Szolgálat nyitott intézmény, igénybevétele térítésmentes. A Szolgálatot egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve a Szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek.

- *Önkéntesség elve*: a Szolgálat a klienseivel elsősorban az önkéntesség alapján alakít ki segítő kapcsolatot. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató, segítő jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása. A Szolgálat munkatársai mindenkor a klienseik érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve a Szolgálat csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni.

- *Egyenlőség elve*: a Szolgálat minden kliens ügyével fajra, nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

- *Személyiségi jogok biztosításának elve*: az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni. A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.
- Lényeges alapelv az *együttműködés elve*. A segítő tevékenység csak akkor lehet eredményes, ha a kliens motivált annak igénybevételére és együttműködő, tehát problémája megoldása érdekében hajlandó cselekedni. A szolgálatot önként felkeresők esetében ez a motiváció adott.

- *A hátrányos megkülönböztetés kizárásának és a másság elfogadásának elve*, melynek értelmében a családsegítőnek nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási, vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet,

cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés ténye miatt és alapján tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetést gyakorolni.

- *A titoktartási kötelezettség és a személyi jogok védelmének elve*, mely a kliensek adatainak nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra vonatkozik. Információt felhasználni a kliens érdekében is csak az ő tudtával és beleegyezésével lehet. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Tudományos célt szolgáló közlést csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni.

7. A szolgáltatásokat igénybe vevők jogai

A szolgálat - a külön jogszabályban meghatározottak szerint elkészített – az 2. számú melléklet szerinti házirendjét az intézményben mindenki által jól látható helyen ki kell függeszteni, és gondoskodni kell annak megismertetéséről.

A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti a *személyes adatainak védelme*, valamint a magánéletével kapcsolatos titok védelem. A családsegítő munkatársak kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentációt bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, a Szolgálat dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet és testi épséget veszélyeztető helyzeteket. Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatás biztosítása során az *egyenlő bánásmód elvét* kell tartani. A Gyvt. 33. § (2) bekezdésében, illetve a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2. § (5)-(6) bekezdése alapján az ellátás megkezdésekor tájékoztatást nyújtunk a gyermeknek és törvényes képviselőjének a család- és gyermekjóléti alapellátás tartalmáról, feltételeiről. A szolgáltatás által vezetett kliensre vonatkozó nyilvántartásokról, a panasz gyakorlásának módjáról. Az ellátásra jogosult köteles a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni, az e törvény alapján vezetett szolgáltatási nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a természetes személyazonosítókban beállott változásokról. Az ellátott családok adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi szabályok szerint tartjuk nyilván. Az adatok továbbítása kizárólag a kliens beleegyezésével, illetve a kiskorú gyermek érdekében, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően történik. A szülőnek, vagy más törvényes képviselőnek iratbetekintési joga van (Gyvt. 136.§ (5), 136/A §.a) gyermekéről vezetett hivatalos dokumentációba. Ez a jog korlátozható a törvény értelmében, ha a gyermek érdeke ezt kívánja. Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő elérhetőséges a szolgálat hirdetőtábláján található. A Szolgálat tevékenységével kapcsolatban panasszal a fenntartóhoz (Konyár Község Önkormányzat) vagy az ellátottjogi, gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A szolgáltatást igénybe vevő köteles nyilatkozatban hozzájárulni, (ha az eset az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le), hogy a Szolgálat személyes adatairól nyilvántartást vezessen, és azokat a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról 226/2006. (XI.20.) Korm. rendeletben szabályozott országos igénybe vevői nyilvántartási rendszerben rögzítse. A kliens köteles továbbá a segítő folyamatban a megkötött megállapodást betartani, a családsegítő munkatárssal, vagy a szolgálat

más szakemberével egyeztetett időpontban megjelenni vagy akadályoztatása esetén új időpontot kérni.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. A családsegítők gondoskodnak a szolgálaton belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.

Ha az ellátásban részesülő személy jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes, a személyes gondoskodást végző személy intézkedés megtételét kezdeményezi a fővárosi és megyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró, lakóhely szerint illetékes járási (fővárosi, kerületi) hivatalnál (a továbbiakban: gyámhivatal), illetve a szükséges segítségnyújtás érdekében felveszi a kapcsolatot az oktatási, az egészségügyi vagy más szociális intézménnyel.

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi, mentális állapotára tekintettel a szociális alapszolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást, igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az alapszolgáltatásban nyújtott szolgáltatásokat, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására figyelemmel végzi, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogra. Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek törvényben meghatározott védelmét, valamint segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Az ügyfelek panasz esetén a Szolgálat falán kifüggesztett elérhetőségeken vehetik fel a kapcsolatot ellátottjogi és gyermekjogi képviselőkkel.

8. A szociális szolgáltatást végzők jogai

A szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit a munkaköri leírás tartalmazza. A dolgozók részére biztosítani kell munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletet, emberi méltóságuk megőrzéséhez a feltételeket, személyiségi jogaikat, a munkavégzéshez szükséges megfelelő feltételeket.

Biztosítani szükséges a megfelelő szociális helységet, a higiénikus és esztétikus étkezés feltételeit, testi biztonságukat, lehetőség szerint óvni kell őket a túlzott pszichés leterheléstől.
A család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó közfeladatot ellátó személynek minősül. A dolgozó jogsérelem esetén a közigazgatási és munkaügyi bírósághoz fordulhat. A Szolgálat munkatársa a legjobb tudása szerint, hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles végezni a munkáját. A Szolgálat dolgozója feladatát a szolgáltatást igénybe vevő érdekében végzi. Munkája során köteles betartani a szociális szakma Etikai Kódexét. Köteles rendszeres szakmai továbbképzéseken részt venni, ismereteinek bővítése, személyiségének karbantartása, kiégés megelőzése céljából.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell:

a) a heti munkaidőkeretének legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében, a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való végzéséhez,

b) a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz használatát vagy a közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését,
c) a személyes biztonságát szolgáló eszközöket, különösen külterületi munka esetében,
d) az egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek, vagy problémák feldolgozása kapcsán rendszeresen tartott esetmegbeszélő csoporton történő részvételt, szupervíziót.

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában jelennek meg (Konyári Hírmondó című újság, Konyár Község Önkormányzata hivatalos internetes oldala). A szolgálat aktuális programjairól plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a szolgálat hirdetőtábláin is elhelyezünk.

Az ellátás dokumentálása

- Forgalmi napló
- Nyilvántartások
- A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről
- A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről egyszeri megkeresés
- Gyermekről
- A gyermekről, ha a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása az első találkozást követően tett intézkedéssel lezárható
- Számítógépes nyilvántartás
- Tájékoztatási nyilatkozat
- Tájékoztató melléklete a Tájékoztatási nyilatkozathoz
- Feljegyzés
- Együttműködési megállapodás
- Esetnapló
- Cselekvési terv
- Cselekvési terv felülvizsgálata
- Intézkedések
- Eset lezárása
- Esetátadó lap
- A „Gyermekeink Védelmében" című adatlap rendszer

- A családsegítő Forgalmi naplóban dokumentálja az igénybe vevő és a család- és gyermekjóléti szolgálat kapcsolatfelvételét. Amennyiben az egyszeri találkozással elegendőnek bizonyul a probléma megoldásához, úgy aznap le is zárul az eset.
- Tájékoztatási nyilatkozat aláíratása az ügyféllel: tájékoztatás a szolgáltatás hozzáférésének módjáról, az ellátásról, a szolgáltatásról, az ellátások, szolgáltatások tartalmáról, várható eredményről, joghatásokról, jogorvoslatról, stb.
- Nyilvántartást kell vezetni papíralapon, valamint számítógépes nyilvántartási rendszerben a jogszabályban meghatározott adatokat, és amihez még az ügyfél hozzá járul, a gondozási folyamat lezárását a nyilvántartási rendszerbe is felvezetjük.
- KENYSZ-i országos igénybevevői nyilvántartási rendszerbe kell felvinni a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek személyes adatait, melyhez hozzáférést az e-képviselő biztosít a családsegítőnek. A rendszerbe minden ügyfél bekerül, még az egyszeri segítségnyújtással megoldott esetek is.

- Együttműködési megállapodás, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, az igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást kötünk, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a törvényes képviselője vagy gondnoka hozzájárulásával.
- Esetnaplóban kell dokumentálni az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást, ebben az estben a segítségnyújtás tartalmát az ellátás igénybevételekor- az igénybe vevő aláírásával ellátva – írásban kell rögzíteni. A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens szükségleteinek megállapításával és problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet az Esetnaplóban rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a segítő folyamat várható eredményét. A megállapodást mindkét fél aláírja. Az első interjút követő találkozások, ügyintézési módok minden alkalommal rögzítésre kerülnek. A fentieken kívül a családlátogatást, és az egyéb terepen végzett munkákat a Forgalmi naplóban is rögzítjük.
- 18 életévet be nem töltött kiskorú esetén fel kell venni a „Gyermekeink Védelmében" című adatlap rendszert a jogszabályban és szakmai protokollban előírt módon.
- Az együttműködési megállapodás megszűnik az ügyfél egyoldalú nyilatkozatával, az ügyfél elköltözése esetén, az ügyfél halálával, az ügyfél együttműködési hiánya esetén. Együttműködési hiány lehet: a cselekvési tervben foglaltak be nem tartása, a határidők elmulasztása, a családsegítő részéről történt felkeresések (telefon, látogatás, levél) sikertelensége, az éves szinten átlag havi 3-szori találkozás meghiúsulása. A gondozási folyamat lezárását is dokumentálni kell.
- Iktatás: a Szolgálathoz érkező minden jelzés, levél és egyéb beérkező és kimenő dokumentum iktatásra kerül helyileg.

10. Működési feltételek

Személyi feltételek

A Szolgálat szakmai létszáma: **Létszám**	**munkakör**	**képesítés**
1 fő	családsegítő (teljes munkaidőben)	felsőfokú szociális alapvégzettség, okleveles pszichológus, pszichopedagógus, mentálhigiénés szakember, felekezeti szociális munkás, viselkedéselemző, okleveles szociális munkás, okleveles szociálpolitikus, családterápiás konzultáns, családterapeuta, kognitív- és viselkedésterápiás konzultáns, gyermek- és ifjúságvédelmi tanácsadó oklevéllel rendelkező: óvodapedagógus, tanító, tanár, nevelőtanár, pedagógus, pedagógiai előadó, gyógypedagógus, védőnő, teológus, hittanár, hittantanár

Tárgyi feltételek:

A családgondozó rendelkezésére áll fővonalas telefon, számítógép nyomtatóval, internet hozzáféréssel, fénymásolási lehetőséggel. A szolgálat egy egyszintes épületben van, melyben a következő helyiség található iroda, interjúszoba, folyosó, WC és egy udvar. Családlátogatásokhoz a családsegítő szolgálati kerékpárt használ.

Helyettesítés rendje

Az szolgálatnál folyó munkát a dolgozó időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.
A dolgozó távolléte esetén a helyettesítés rendszerének kidolgozása a fenntartónak illetve felhatalmazás alapján a kijelölt dolgozónak a feladata.

A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

IV. A szakmai feladatellátás megszervezésének módja

1. Általános ügyfélfogadási rend:

Hétfőtől - csütörtökig: 7^{30}- 16^{00}
Pénteken: 7^{30}- 13^{30}

IX. Panaszjog

A szolgáltatást igénybevevő panasszal élhet a fenntartónál:
- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti és a gyermeki jogok sérelmére, továbbá
- az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében Konyár Község Önkormányzata Képviselő-testületéhez vagy az ellátottjogi képviselőhöz (akit a Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi Közalapítvány pályázat útján határozatlan időre nevez ki) fordulhat – az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc/tizenöt napon belül -, ha a fenntartó határidőben nem intézkedik, vagy a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről az intézmény hirdetőtáblájára tájékoztató van kifüggesztve.

Ellátottjogi képviselő:

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.
Az ellátottjogi képviselő
- tájékoztat;
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában (kivéve jogviszony keletkezése és megszűnése, áthelyezés);
- a szociális szolgáltatásokat igénybevevő személy képviseletében járhat el.
- elérhetősége az intézményben kifüggesztésre került

Fülöpné Mezei Anikó
Tel: 06 20/489 9546 E-mail: aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu

Gyermekjogi képviselő tevékenysége során:

- segít a gyermeknek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását;
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélésén, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat elhelyezési értekezletén az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában;
- eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján,- eljár az érdek-képviseleti fórum megkeresése alapján;
- a gyámhatóság kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban;
- jogsértések észlelése esetén javaslatot tehet:

1. gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására;
2. a jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között, szükség szerint szakértők bevonásával, egyeztető megbeszélés tartására a gyámhatóságnak;
3. a jogsértő személy továbbképzésére a fenntartónak, működtetőnek.

A gyermekjogi képviselők munkájában kiemelkedő feladat a lakosság jogi ismereteinek és jogtudatosságának növelése, a gyermekek és a lakosság részére történő tájékoztatás.

A gyermekjogi képviselők az OBDK nyilvántartási számával ellátott fényképes kártyaformátumú igazolvánnyal rendelkeznek, amely megkönnyíti az azonosíthatóságot az intézmények és az állampolgárok részére is.

Gyermekjogi képviselő:

Dr. Kocsár Janka
Tel: 06 20/489 9568 E-mail: kocsarjanka@obdk.hu

ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen Szakmai Program elengedhetetlen részét képezik az 1. és 2. számú mellékletek.

A Konyár Község Önkormányzata Szakmai Programját jóváhagyom.

Ezen szakmai program 2018. október 18. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az előző hatályát veszti.

Szakmai Programot Konyár Község Önkormányzatának Képviselő - Testülete a 116/2018. (X. 18.) számú Kt. határozattal hagyta jóvá.

Konyár, 2018. október 18.

Konyár Község Önkormányzata 4133 KONYÁR

Vig Szilárd
polgármester

1. számú melléklet

KONYÁRI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
Székhely: 4133 Konyár, Rákóczi u. 24.
Telephely: 4133 Konyár, Rákóczi u. 9.

MUNKAKÖRI LEÍRÁS

családsegítő

I. Személyi rész:
Név:
Szül. hely, idő:
Anyja neve:
Betöltött munkakör:
Szakképesítés:
Szervezeti rendelkezések:
Munkavégzés helye: Konyár község közigazgatási területe
Munkáltatói jogokat gyakorolja: Konyár község polgármestere
A munkakör szakmai irányítója: Konyár község polgármestere
A munkaidő: heti 40 óra
Szabadsága az érvényes Kjt. törvény szerint, szabadság igényét a polgármesternek jelenti be.

A munkakör célja:
A család és gyermekjóléti szolgáltatás körébe tartozó feladatok ellátása.

Helyettesítés rendje:
- a munkakör az alábbi munkaköröket helyettesítheti:
- más családsegítő.

A munkakörre vonatkozó legfontosabb előírások:
- 1993. évi III. törvény
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet
- 2004. évi CXL. Törvény
- 1997.évi XXXI törvény
- 149/1997. (IX. 10.) Korm rend.
- 15/1998. 8IV.30.) NM rend

A munkaidő: heti 40 óra (20 óra ügyfélfogadás, 20 óra kötetlen munkaidő-beosztás keretében

A kapcsolattartás terjedelme és módja:
- belső kapcsolattartás: A családsegítő kapcsolatot tart fenn a polgármesterrel, a jegyzővel, illetve más, hasonló munkakör betöltőjével
az ellátott munkakörrel kapcsolatban. A kapcsolattartás módjai: felettes utasítása,

esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés
- külső kapcsolattartás: Együttműködik a jogszabályban meghatározott intézményekkel, illetve szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

Felelősségi kör:
- a feladatkörébe tartozó tevékenységekért közvetlen felelősség terheli.

A munkakör tartalma

I. Általános feladatok

- Segítséget nyújt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése,
a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése érdekében.
- Tevékenységét jó munkaszervezéssel, ésszerűen végzi.
- Munkáját az alapdokumentumokban megfogalmazott elvek, célok szerint a meghatározott szervezeti és működési keretekhez igazodva, a bennük rögzített jogok és kötelezettségek figyelembevételével
végzi.
- A családsegítő a feladatellátása során tudomására jutott adatokat a külön jogszabályban meghatározottak szerint kezeli.

MUNKAKÖRREL KAPCSOLATOS FELADATOK, ÉS KÖTELESSÉGEK:

Munkakörre vonatkozó törvények, jogszabályok, intézményi szabályzatok, polgármesteri utasítások betartása.
A Konyári Polgármesteri Hivatal Munkavédelmi Szabályzata szerint:
- köteles részt venni az előzetes és ismétlődő munkavédelmi oktatásokon
- köteles részt venni az előírt rendszeres orvosi vizsgálatokon
- köteles bejelenteni a baleseteket
- köteles betartani a hatályos törvényeket, jogszabályokat, az intézmény belső előírásait és a felettesének utasításait
- különösen felelős a feladatkörét érintő törvények, jogszabályok, rendeletek, szakmai útmutatók ismeretéért és betartásáért
- köteles a tulajdonos gondosságával kezelni a rábízott vagyont, óvni az intézmény berendezéseit
- a munkakörébe tartozó munkát köteles képességei teljes kifejtésével, az elvárható szakértelemmel, és gondossággal végezni
- köteles a munkakörhöz tartozó területen folyamatosan képezni magát, frissíteni szakmai tudását
- köteles megőrizni az intézményi és szakmai titkot
- köteles a közalkalmazotthoz méltó magatartást tanúsítani az ellátottakkal, a munkatársakkal szemben az intézményen kívüli helyzetekben is
- köteles segíteni a rászoruló személyt, illetve gyermeket különös veszélyeztetettsége esetén szabadidejének kényszerű feláldozásával is.

II. Részletes szakmai feladatok

Szolgáltatás nyújtása Konyár község közigazgatási területén élő szociális vagy mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, valamint a krízishez vezető okok megelőzése és megszüntetése céljából. Hozzájárul a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez, elősegíti a családjából kiemelt gyermek visszahelyezéséhez. A szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. Munkáját a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával végzi.

Családsegítés keretében biztosítja:
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás szervezését,
- családgondozást, családban jelentkező működési zavarok, konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő programok szervezését, egyéni, csoportos készségfejlesztést,
- tanácsadás nyújtását: tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossággal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer problémával küzdők, egyéb szociálisan rászoruló személyek, családtagjaik számára,
- kríziskezelést, nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

Gyermek családjában történő nevelkedésének elősegítése érdekében:
- tájékoztatást nyújt a gyermeki, szülői jogokról, támogatásokról, elősegíti az azokhoz való hozzájutást,
- segítséget nyújt kérelmek előterjesztéséhez,
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást szervez, illetve elősegíti a hozzájutást
- támogatja a válsághelyzetben levő anyát, segíti, tanácsokkal látja el, szükség esetén megszervezi a szociális szolgáltatásokhoz, gyermekjóléti alapellátásokhoz való hozzájutást, különösen családok átmeneti otthonában levő ellátás igénybevételét,
- szabadidős programokat szervez, kezdeményezi köznevelési, ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, egyházi, civil szervezeteknél szabadidős és közösségi programok szervezését,
- hivatalos ügyek intézéséhez segítséget nyújt,
- tájékoztatást nyújt jogi képviselet lehetőségéről.

Gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:
- részt vesz és szervezi a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer munkáját, elősegíti a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételét a megelőző rendszerben,
- segíti a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárását, azok megoldására javaslatot készít
- jelzőrendszer tagjaival való együttműködést szervezi, összehangolja
- tájékoztatást nyújt egészségügyi intézménynél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének

lehetőségéről,
- tájékoztatást nyújt nyílt és titkos örökbefogadás lehetőségeiről, az azt elősegítő közhasznú szervezetekről,
- jelzőrendszer tagjaként szakmaközi megbeszéléseken részt vesz, gondozásában álló családok helyzetének javítása érdekében esetkonferenciát szervez
- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, veszélyeztetettségét,
- jelzésre köteles szerveket felhívja kötelezettségük írásban történő teljesítésére (krízishelyzet esetén utólagosan),
- fogadja a jelzéseket, a probléma jellegéhez igazodó intézkedést tesz, intézkedéséről tájékoztatja
jelzést tevőt,
- meghallgatja gyermek panaszát, annak orvoslása érdekében intézkedést tesz,
- felkérésre környezettanulmányt készít.

Gyermekek kialakult veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében:
- családgondozással elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarokat ellensúlyozását,
- elősegíti a családi konfliktusok megoldását, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás
esetében, szervezi a mediációs eljáráshoz való hozzájutást,
- kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét,
- veszélyeztetettség esetén a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait kitölti
- egyén, gyermek, család ügyében szükség esetén esetkonferenciát szervez
- megkeresi család és gyermekjóléti központot, ha annak feladatkörébe tartozó esetről szerez tudomást, esetmegbeszélést kezdeményez,
- gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén haladéktalanul és közvetlenül javaslatot tesz hatósági intézkedésre azzal, hogy egyidejűleg értesíti a család és gyermekjóléti központot is,
- esetkonferenciát követően javaslatot tesz védelembe vételi eljárás kezdeményezésére család és gyermekjóléti központ felé
- védelembe vétel esetén a gondozási tervben megfogalmazott szolgáltatási feladatokat lát el
- gyermek családjába való visszahelyezése érdekében a gondozási tervben megfogalmazott szolgáltatási feladatokat lát el.

Adminisztratív feladatok:
- amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, együttműködési megállapodást köt a szolgáltatást igénybe vevővel,
- az együttműködési megállapodást követően 15 napon belül elkészíti az esetnaplót
- a segítségnyújtást a forgalmi naplóban és a látogatási-esetnaplóban köteles dokumentálni
- rendkívüli eseményekről feljegyzést készít,
- veszélyeztetettség esetén a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait kitölti,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- különös figyelmet fordít az esetkezelések gondozási terveinek elkészítésére, eredményességének
féléves értékelésére,

- szociális segítő munkája során a családokkal havonta legalább 3 személyes találkozást szervez és azt dokumentálja,
- betartja az iratanyagok megküldésének határidejét
- TAJ alapú nyilvántartási rendszert napra készen vezeti

- A jelzőrendszer működtetése körében
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése estén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülmények és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások, illetve szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

Részt vesz:
- munkahelyi értekezleteken,
- tevékenységét érintő szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, szakmaközi megbeszéléseken, éves tanácskozásokon, esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken, szupervíziókon

Kapcsolattartási feladatok:
- rendszeres kapcsolatot tart a gondozott családokkal
- szakmai munkáját segítő munkatársakkal, szakemberekkel
- társintézményekkel és azok szakembereivel

Egyéb feladatok:
- folyamatosan fejleszti ismereteit
- munkavégzése során betartja a tűz- és balesetvédelmi szabályokat
- munkahelyén kulturált környezetet és higiénés rendet biztosít
- gondoskodik a helyiségek tisztántartásáról
- az RSZTOP-1.1.1, RSZTOP-2.1.1. kódszámú, a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretében történő tartós élelmiszer csomagok osztásának lebonyolításában való közreműködés minden hónapban (jegyzői nyilatkozatok pótlása, a kiosztás időpontjának kézbesítése, osztáshoz szükséges tárgyi eszközök biztosítása).

Munkáját a szakmai Etikai Kódex irányelvei alapján végzi. A foglalkoztatott személy valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személytől pénzt, ajándékot nem fogadhat el, vele tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet, gondnokául nem rendelhető ki. Az ellátottról vagy családtagjairól tudomására jutott személyes információkat hivatali titokként kezeli. A családsegítő közfeladatot ellátó személynek minősül, s mint közfeladatot ellátót megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, tisztelet, elismerés. Ugyanakkor mint szolgáltató kötelességei és jogai képződnek, melyek betartása munkája során elvárható, előírt.

A családsegítő a munkaköri leírásában foglaltakat személyesen, önálló munkával, látja el.

Egyéb feladatok
- Ismeretei fejlesztésére törekszik, részt vesz a szükséges továbbképzéseken.
- Munkája során betartja a tűz- és balesetvédelmi szabályokat.

.....
Átadó – Konyár község polgármestere

Záradék
A munkaköri leírást a mai napon átvettem, az abban foglaltakat magamra nézve kötelezőnek ismerem el.
Tudomásul veszem, hogy a munkaköri leírásban rögzítettek betartásáért anyagi és fegyelmi felelősséggel tartozom.

Kelt: .....

.....
Átvevő – családsegítő

Példányok:
1. pld. munkáltató
2. pld. munkavállaló személyi anyag
3. pld. irattár

2. számú melléklet

CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

KONYÁR

HÁZIREND

KONYÁRI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

1. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) neve, székhelye:

Konyári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
4133 Konyár Rákóczi u 9.
Telefon: 54/400-100
e-mail: csaladsegito@konyarph.t-online.hu

1. 1. A szolgálat, a személyes gondoskodás keretébe tartozó család és gyermekjóléti alapellátást biztosító, Konyár Község Önkormányzata Képviselőtestülete által fenntartott szervezet.

2. A szolgálat tevékenységi köre:

- család és gyermekjóléti szolgáltatás,

3. A szolgálat működésének területe: Konyár Község Önkormányzata közigazgatási területe.

3.1. A szolgáltatás igénybevételére a Konyár területén élő állandó vagy ideiglenes lakhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyek jogosultak.

3.2. A 3.1. pontban felsorolt polgárok esetében a szolgáltatás alanyi jogon vehető igénybe.

4. A Szolgálat működésének rendje:

4. 1. A szolgálat munkarendje:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat egyműszakos üzemvitellel működik. A szolgálat hétfőtől - péntekig tart nyitva. Általánosan 7.30-tól 16.00 óráig, pénteken 7.30-tól 13.30 óráig.

4. 2. A kliensfogadás rendje:

- Hétfő: 7.30 - 12.30
- Kedd: 7.30 – 12.30
- Szerda: 7.30 - 12.30
- Csütörtök: 7.30 - 12.30
- Péntek: 7.30 - 12.30

A szolgálat családsegítője a fogadónapok beosztási rendje szerint fogadja a klienseket. A családsegítő a délutáni órákban is elérhető a településen, családlátogatás és egyéb ügyintézések teszik ki a munkaidő további részét.

4. 3. A szolgálat adatkezelése: A személyes segítő kapcsolat során keletkezett iratok kezelését az iratkezelési szabályzat alapján végzi.

5. A kliens fogadásának helye:

Erre a célra szolgáló helyiségekben történik, amely megfelel a személyes segítő munka feltételeinek.

6. A szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségei:

- Az ügyfélfogadási idő, pontos betartása.
- Megfelelő öltözetben való megjelenés.
- Tilos az intézmény helyiségeiben a dohányzás. Dohányzás csak a kijelölt helyen engedélyezett.
- Tilos az alkoholos állapotban való megjelenés.

- Ügyeljen a rend, a fegyelem és a tisztaság megtartására.
- Tilos minden olyan magatartás, amely a Szolgálat dolgozóit a munkájukban akadályozza.
- A szolgáltatást igénybe vevő köteles az általános társadalmi normákat, illetve viselkedési, magatartási szabályokat betartani.

7. **A szolgáltatás igénybevételéből átmenetileg kizárja magát, aki:**

   - Olyan fokú ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet.
   - Az intézményben szándékosan személy és dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el.
   - Nem hajlandó együttműködni a Szolgálat munkatársaival.
   - Viselkedésével akadályozza a Szolgálat munkáját.
   - Várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi klienst.

7.1. A kizárás **nem végleges,** ez a 7. pontban felsorolt körülmények fennállásáig tart.

8. A szolgáltatás igénybevétele nem **minden esetben érkezési sorrendben** történik, azt a munkaszervezési folyamat határozza meg.

9. Az épület folyosóján hagyott tárgyakért az intézmény **nem vállal felelősséget.**

10. Ha kliensünk és munkatársunk közötti viszony oly mértékben megromlott, hogy az a további sikeres együttműködést veszélyezteti, **- a kliensnek joga van másik munkatársat kérni.**

11. A kliens a szolgáltatással kapcsolatban **panasszal élhet** a Család és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársánál, gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele esetén a gyermekjogi képviselőnél, valamint az Önkormányzatnál.

12. Munkatársainkat **szigorú titoktartási kötelezettség** terheli.

13. A személyes gondoskodást nyújtó intézményekben foglalkoztatott személy, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója (Ptk. 685.§. b.) pontja) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt - illetve annak megszűnésétől számított egy évig **- nem köthet.**

14. **A szolgáltatások korra, fajra, nemre, családi állapotra, társadalmi helyzetre való tekintet nélkül önkéntes alapon és térítésmentesen vehetők igénybe.**

Konyár, 2018. október 18.

Vig Szilárd
polgármester

Konyár Község Önkormányzata 4133 KONYÁR