

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

Család- és Gyermekjóléti Központ


Ügyrend

Szabályzat a család- és gyermekjóléti szolgáltatások önálló szakmai egységei között
fennálló feladat-megosztás és eljárás szabályairól

2016

Az Ügyrendet jóváhagyom:

Budapest, 2016. február 18.



Mikulás Franciska
igazgató

Tartalomjegyzék

- I. Az ügyrend célja és hatálya
- II. Általános rendelkezések
 1. A Család- és Gyermekjóléti Központ adatai
 2. Bélyegző adatai
 3. Illetékesség, igénybevétele
- III. Szervezeti felépítés, szervezeti egységek létszáma
 1. Szervezeti felépítés
 2. Szervezeti egységek létszáma, kapcsolódó munkakörök
- IV. Működési rend
 1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai
 - 1.1 Általános feladatok
 - 1.2 A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai
 - 1.3 A család- és gyermekjóléti központ feladatai
 - 1.4 A jelzőrendszer működtetése
 2. Vezetési rend, a kiadmányozás és a kötelezettségvállalás szabályai
 3. A helyettesítés rendje
 4. Munkarend, ügyfélfogadás és –ellátás
 5. Dokumentumkezelés
- V. Működéssel kapcsolatos egyéb rendelkezések
- VI. Mellékletek:
 1. számú melléklet: Szervezeti ábra
 2. számú melléklet: A területi ellátás ábrája
 3. számú melléklet: Szakmai létszámok és munkakörök



I. Az ügyrend célja, hatálya

- (1) Az ügyrend célja a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató), Család- és Gyermekjóléti Központja (továbbiakban: Központ) szolgáltatásszervezésének szabályozása a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat nyújtó szolgálat és központ intézményi egységek feladatai és munkamegosztása tekintetében, a jogszabály által előírt kötelezettségek alkalmazása mellett.
- (2) A szabályzat hatálya kiterjed a Család- és Gyermekjóléti Központban dolgozó valamennyi közalkalmazottra, továbbá a megbízással és egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonnyal rendelkezőkre.

II. Általános rendelkezések

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ adatai

Intézményi egység neve: Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Központ

Rövidítése: Humán Szolgáltató Család- és Gyermekjóléti Központ

Székhelye, levelezési cím: 1073 Budapest, Kertész utca 20.

Email cím:

gyermekjolet@bjhuman.hu

csaladsegito@bjhuman.hu

csaladesgyermekjolet@bjhuman.hu

Honlap: www.bjhuman.hu

Telephelyek és elérhetőségeik:

- Szolgáltatási Centrum 1073 Budapest, Kertész utca 20.

Tel.: +36 1 352-86-72, Fax: +36 1 352-86-73

- Fejlesztési Centrum 1074 Budapest, Hutyra utca 11-15.

Tel.: +36 1 322 0272; +36 1 322 5065, Fax: +36 1 343-1453

Krízisvonal száma: 06/30/525-5638

2. Bélyegző adatai

- (1) A szolgáltatási egység feladatellátása során a Humán Szolgáltató nyilvántartásába vett körbélyegzőt és fejbélyegzőt használ. Kiadmányozásra és hitelesítésre az intézményi egység nevével ellátott körbélyegző használható, a telephelyek azonosítására kiadványokon, borítékon telephely-azonosító szögletes fejbélyegzők használandók. A telephelyek szögletes fejbélyegzői aláírás hitelesítésre, a kötelező feladatellátáshoz kapcsolódó kiadmányozásra és hitelesítésre nem szolgálnak.
- (2) A körbélyegző használatára a Központ vezetője teljes körűen jogosult. A család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője a körbélyegző használati jogával a szolgálati feladatok ügyvitelében rendelkezik, továbbá a Központ vezetőjének távollétében, helyettesítési jogkörében eljárva a bélyegző használatára teljes körűen jogosult.
- (3) A telephely-azonosító bélyegző használatára az intézményi egység munkatársai jogosultak amellyel, hogy a fejbélyegző hitelesítésre nem szolgálnak.

3. Illetékesség, igénybevétel

- (1) A központ ellátási területe Budapest Főváros VII. kerület közigazgatási területe, célcsoportja az erzsébetvárosi lakosok, kiemelten az erzsébetvárosi, nehéz szociális helyzetben élő családok, tekintettel a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 19. § (1) bekezdésében foglaltakra is, mely szerint az alapszolgáltatás keretében

nyújtott személyes gondoskodást az ellátást igénybe vevő lakóhelyén lévő, illetve lakóhelyéhez legközelebb eső intézménynek, szolgáltatónak kell biztosítania.

- (2) A személyes gondoskodást nyújtó család- és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik. Az önkéntesség elvét felülírja az egyéb szolgáltatás igénybevételéhez kötött, hivatalos szerv által határozatba foglalt, illetve önkormányzati rendeletben szabályozott együttműködési kötelezettség, továbbá a veszélyeztetettség azon esetei, melyben gyermek érintettsége megalapozottan feltételezhető. A veszélyeztetettség tartalmi meghatározásában a Gyvt. rendelkezései, továbbá a helyi szabályozásban foglaltak az irányadók.
- (3) A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait a Központ munkatársai tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, továbbá ellátások közvetítésével, szolgáltatásintegrációban végzik, az önrendelkezés és a legkisebb beavatkozás elvének elsődlegessége mellett.
- (4) Amennyiben a szakmai tevékenység egyszeri tanácsadással, illetve az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, az ellátás igénybevételének megkezdése előtt a Központ képviselője megállapodást köt a szolgáltatást igénybevevővel a jogszabályi előírások szerint. A megkeresés azokban az eseteiben, melyekben együttműködési kötelezettség nem áll fenn, azonban az önjogú személy veszélyeztetettsége megalapozottan feltételezhető, az érintett a tájékoztatását követően írásban nyilatkozik az együttműködési szándékáról, illetve a szolgáltatás igénybevételének elutasításáról.

III. Szervezeti felépítés, szervezeti egységek létszáma

1. Szervezeti felépítés

- (1) Az együttműködés hatékonyságának érdekében az alapfeladatokat ellátó „szolgálat” és a hatósági feladatellátást segítő, továbbá speciális tevékenységek körét ellátó „központ” szakmai egységei nem elkülönült telephelyen, hanem a szolgáltatási profil szerinti team-

munkában működnek, a szakemberek munkavégzésének törzshelye nem ellátási szint – szolgálat és központ -, hanem szolgáltatási profil szerint kerül meghatározásra. A szolgálat és központ szakmai egységeinek telephelyek szerinti eloszlását az ügyrend 1. számú melléklete, a területi beosztás ábráját a 2. számú melléklet tartalmazza.

- (2) Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának 449/2015. (X.21.) számú Képviselő-testületi határozat értelmében a Család-és Gyermekjóléti Központ az integrált szervezet önálló intézményi egységeként, két telephelyen biztosítja a feladatellátást az alábbiak szerint:

- a) A családgondozást végző családsegítő és esetmenedzser munkatársak a Központ Szolgáltatási Centrumában (Család- és Gyermekjóléti Központ - Szolgáltatási Centrum, 1073 Budapest Kertész utca 20.),
- b) az adósságkezelési, foglalkoztatási, menekültintegrációs, továbbá általános tanácsadást és prevenciós vagy fejlesztési célú tevékenységet végző szakemberek a Központ Fejlesztési Centrumában (Család- és Gyermekjóléti Központ – Fejlesztési Centrum, 1074 Budapest Hutyra F. 11-15.)

fogadják az ügyfeleket.

2. Szervezeti egységek létszáma, kapcsolódó munkakörök

- (1) A szakmai létszám meghatározásában a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: NMr), továbbá a mindenkori költségvetési törvény előírásai irányadók. A rendelet értelmében a szakmai létszámminimum követelményeinek való megfelelés mellett a feladatellátás érdekében további munkakörök is létesíthetők.
- (2) A szakmai létszámok a Területi alapú Ellátási Modellhez kapcsolódó adatelemzés során kerülnek meghatározásra. A feladatellátás szolgáltatásintegrációban látandó el, a speciális szaktudást igénylő, továbbá a fejlesztést célzó és tanácsadó szolgáltatások humán erő

szükséglete – jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus, családterápia, tanácsadás –, az Intézmény Fejlesztési, Képzési és Projekt Iroda közvetítésében is biztosítható.

IV. Működési rend

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Központ járáson működő szolgáltatóként ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ feladatait, a feladat-megosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn.

1.1 Általános feladatok

- (1) A munkaszervezés alapja a Területi alapú Ellátási Modell. Az integrált intézményi struktúra speciális hálózati tagságot von maga után, mely keretében ún. belső-jelzőrendszeri működés – irányított kapcsolatfelvétel - valósul meg az adatvédelmi szabályok szigorú betartása mellett.
- (2) A munkatársak tevékenységüket a hatályos jogszabály előírások szerint, továbbá az Intézmény szabályzatainak és a szakmai vezető utasításainak megfelelően dokumentálják.
- (3) A szakmai tevékenység az éves munkatervben foglaltaknak megfelelően kerül megszervezésre.
- (4) Az intézményközi visszajelzések határideje minden esetben 15 nap, a szakemberek minimum hat havi rendszerességgel írásbeli tájékoztatással élnek az esetkezelés eredményességéről a körzetes team felé.
- (5) A jelzés és visszajelzés minden esetben írásos formában, az iktatási rendszer használatával történik. Az intézményközi kommunikáció elsődleges formája a feljegyzés.

- (6) A közvetlen ügyfélkapcsolatban dolgozó munkatársak – tanácsadók, családsegítők, esetmenedzserek – tevékenységüket munkanaplóban dokumentálják. A munkanaplót a tárgyhót követő 5. napig továbbítják a szociális asszisztensek részére összefoglaló statisztika készítése céljából.
- (7) A szolgáltatások tartalmi követelményeit a szolgáltatások protokolljai szabályozzák.
- (8) Az általános ügyviteli és adminisztratív teendőket a szociális asszisztensek látják el az alábbiak szerint. **A szociális asszisztens;**
- a) Elvégzi a papíralapú és elektronikus úton érkező iratok érkeztetését, iktatását, a kimenő levelekkel kapcsolatos ügyintézési feladatokat és az irattározás feladatait, koordinálja a szükséges selejtezést. Az iratokat kiszignálja és intézkedésre továbbítja a szükséges ügyintézési feladat szerint illetékes munkatársnak a szakmai egységvezető tájékoztatása mellett.
- b) Vezeti az ügyfélforgalmi naplót és az ügyfélnyilvántartást a vezető utasítása szerint, a kérésre statisztikát készít és továbbítja azt az egységvezető és szakmai vezető részére.
- c) Kezeli a fejlesztő szolgáltatásokat végző szakemberek időpont foglalásait.
- d) A beérkezett jelzésekről és visszajelzésekről összefoglaló heti jelentést készít írásban, melyet a tárgyhót követő első nap munkaidő végéig elektronikus úton ellenőrzésre továbbít a szakmai egységvezetőknek. A heti jelentést annak felülvizsgálatát követően a szakmai egységvezetők továbbítják a Központ szakmai vezetője részére, továbbá megteszik a szükséges intézkedéseket az ügyvitel támogatása érdekében. A heti jelentés tartalmát és a formáját a Központ vezetője határozza meg.
- e) Gyűjti a munkatársak munkanaplóját, azokat összesítő statisztikával továbbítja a szakmai egységvezetők és a Központ vezetője részére a tárgyhót követő 7. napig.

- f) Fogadja az intézményhez fordulókat, saját kompetenciakörében tájékoztatást nyújt telefonon vagy személyes megjelenés során.
- g) Gondoskodik a dokumentációs nyomtatványok rendelkezésre állásáról, sokszorosításáról, a munkatársak munkáját adatszolgáltatással, dokumentumkezeléssel támogatja.
- h) Kezeli az ügyfél-nyilvántartási rendszereket – Humán adatbázis, Kenyszi -, elvégzi az elektronikus adatrögzítés vezetővel egyeztetett feladatait.
- i) Részt vesz szakmai megbeszéléseken, szükség szerint jelenléti ívet, jegyzőkönyvet készít a szervezett (eset)megbeszélésekről, tanácskozásokról.
- j) Elkészíti a havi létszám-, és hiányzásjelentést, melyet a munkaügy részére az általuk kért határidőre továbbít. Kezeli és továbbítja az utazási költségtérítéshez kapcsolódó dokumentációt és iratokat. A havi munkaügyi záráshoz szükséges dokumentációt elkészíti, melyet a tárgyhót követő első munkanapon átad az aláírásra jogosultnak.
- k) A kis és nagy értékű tárgyi eszközök leltározási feladataiban saját kompetenciakörében közreműködik, a leltározáshoz szükséges selejtezéseket előkészíti.
- l) Figyelemmel kíséri az irodaszer és tisztítószer felhasználást és a szakmai vezetőnek jelzi az igényléshez szükséges adatokat.

1.2 A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai

- (1) A szolgálat szakmai egysége ellátja a Gyvt.-ben, továbbá az Szt.-ben meghatározott feladatokat a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások körében. Szociális segítőmunkát, tanácsadó tevékenységet végez az alapellátások körében, továbbá ellátja a

prevenció körébe tartozó szabadidős és közösségi programok szervezésével és megvalósításával járó feladatokat, beleértve a közösségfejlesztést.

(2) Az Szt. 64. § g) a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése szolgáltatást a Központ ellenőrzése és koordinációja mellett, delegált feladatként végzi.

(3) A szolgálat által végzendő főbb tevékenységek:

- a) Információnyújtás
- b) Jelzőrendszer működtetése
- c) Kríziskezelés
- d) Esetmenedzselés – koordináció
- e) Támogatás az ellátásokhoz való hozzáférésben – közvetítés
- f) Természetbeni, pénzübeli ellátásokhoz történő hozzáférésben segítő szolgáltatás
- g) Prevenció, szabadidős programok szervezése
- h) Eseti gondnokság
- i) Általános tanácsadás (szociális, életvezetési, mentális, háztartási – gazdálkodási)
- j) Családgondozás – szociális segítő munka
- k) Csoportmunka
- l) Egyéni- és csoportos készségfejlesztés
- m) Közösségfejlesztés
- n) Folyamatos kapcsolattartás és együttműködés a hatósági csoporttal

1.2.1 A szolgálat munkatársainak feladatai

1.2.1.1 Családsegítő

- a) Körzetfelelősként és helyettesítési feladatkörében ellátja a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait; tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, ellátások közvetítésével. Szükséglet- és helyzetfelmérést végez.

- b) Tevékenységét szolgáltatásintegrációban végzi. A körzetért felelős esetmenedzser, szakmai egységvezető és a központ vezetője felé beszámolási és tájékoztatási kötelezettséggel bír.
- c) Heti munkaidőkeretének legalább felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében helybe vitt szolgáltatási szintéren végzi a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való elvégzése okán. Felkérésre és szükség szerint környezettanulmányt végez.
- d) Az ügyfél részére nyújtott szociális segítőmunka keretében minimum havi 3 alkalommal biztosítja a személyes konzultáció lehetőségét családlátogatás vagy intézményi fogadói idő keretében, szükség szerinti rendszerességgel esetmegbeszélést szervez, illetve azon részt vesz.
- e) Vezeti az esetvitelhez kapcsolódó dokumentációt a jogszabályi és intézményi előírásoknak megfelelően.
- f) Veszélyeztetettség, illetve hatósági jellegű intézkedés szükségességének felmerülése esetén tájékoztatja és bevonja az esetvitelbe a körzetért felelős esetmenedzsert. Hatósági intézkedés indokoltsága, illetve hatósági javaslattételi megkeresés esetén előkészíti a javaslatot és gondozási-nevelési tervet, melyet ellenőrzése és benyújtásra továbbít az illetékes esetmenedzser részére. A hatósági intézkedésre vonatkozó javaslatot mellékleteivel - a szükséges módosítások megtétele után - az esetmenedzser írja alá és továbbítja a hatóság felé.
- g) Közvetlen és súlyos veszély esetén a családsegítő munkatárs a központ – esetmenedzser és hatósági csoportvezető - értesítése mellett közvetlenül hatósági intézkedést javasol.
- h) Az esetmenedzser, szakmai egységvezető felkérése, illetve hatósági szerv megkeresése esetén és alapján szolgáltatást nyújt a családok részére.
- i) Tevékenységét a jogszabályi előírások és az intézmény előírásai szerint dokumentálja; vezeti az esetvitelhez kapcsolódó dokumentációt, munkanaplót, felkérése statisztikát készít és adatot szolgáltat.

1.2.1.2 Adósságkezelési tanácsadó

- a) Tanácsadás és menedzsment szolgáltatás biztosítása a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére, az ügyfél támogatása a saját ügyvitelének elvégzésében. Egyéni esetkezelés a megállapodás tartalma szerint.
- b) A szolgáltatás elsődleges tartalma a települési támogatáshoz és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás elősegítése, a speciális hátralékproblémák kezelése és megelőzése. A megelőzés keretében a tanácsadó fogadja és tanácsadásban részesíti a hátralékkal még nem rendelkező ügyfelek is. A szolgáltatás része az eladósodás minden formájának megelőzésére és az adósság konszolidációjára irányuló tevékenység.
- c) Feladata a háztartásgazdálkodáshoz kapcsolódó készségfejlesztés, preventív programokban való részvétel speciális színtereken.
- d) Feladat körébe tartozik az általános tanácsadás, ún. előszűrés, szociális helyzetfelmérés és családlátogatás, környezettanulmány elvégzése is.
- e) Együttműködik és részt vesz az intézmény fejlesztési célú projektjeiben, szolgáltatásaiban.
- f) Kapcsolati hálót épít ki az érintett szervezetekkel, támogatókkal.
- g) Tevékenységét a jogszabályi előírások és az intézmény előírásai szerint dokumentálja; vezeti az esetvitelhez kapcsolódó dokumentációt, munkanaplót, felkérése statisztikát készít és adatot szolgáltat.

1.2.1.3 Foglalkoztatási tanácsadó

- a) Egyéni és csoportos tanácsadó tevékenységet és utánkövetést végez a munkaerő-piaci aktivizálás, foglalkoztatásba, illetve képzésbe való bekerülés és a munkahely megtartása érdekében az intézmény vonatkozó protokollja szerint.

- b) Egyéni és csoportos készségfejlesztést végez, illetve egyéb támogató szakemberhez delegál. Kapcsolati hálót épít ki az érintett szervezetekkel, támogatókkal a munkaerő-piaci részvétel és képzésbe jutás elősegítése érdekében.
- c) Kiemelt feladata a foglalkoztatást elősegítő projektekben való aktív részvétel, az álláskeresés fórumainak kezelése és működtetése; faliújság, körlevél, tájékoztató anyagok készítése, kezelése, naprakész vezetése.
- d) Feladata a közösségi hálót ösztönző programok létrehozása, menedzselése, azokban való részvétel.
- e) Tevékenységét a jogszabályi előírások és az intézmény előírásai szerint dokumentálja; vezeti az esetvitelhez kapcsolódó dokumentációt, munkanaplót, felkérésre statisztikát készít és adatot szolgáltat.

1.3 A család- és gyermekjóléti központ feladatai

(1) A központ ellátja a vonatkozó jogszabály által hatósági jellegűként nevesített, illetve speciálisnak minősített szolgáltatások biztosítását. A feladatellátás elsődlegesen koordinatív, esetmenedzsment és ellenőrzési szolgáltatások által biztosított.

(2) Ha a központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, bevonja a szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, illetve felhívja a szolgáltatás nyújtására.

(3) A központ szakmai egysége által végzendő főbb tevékenységek:

Hatósági jellegű tevékenységhez kapcsolódó feladatok:

- a) Közreműködés hatósági intézkedésben - esetmenedzselési feladatok

- b) Javaslattétel hatósági intézkedésre, a gyermek:
 - ba) védelembe vételére,
 - bb) megelőző pártfogására,
 - bc) ideiglenes hatályú elhelyezésére,
 - bd) nevelésbe vételére,
 - be) családba fogadására,
 - bf) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
 - bg) családbafogadó gyám kirendelésére,
 - bh) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
 - bi) leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
 - bj) után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.
- c) Családgondozás a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében
- d) Utógondozói munka
- e) Szociális diagnózis, szükségletfelmérés

Speciális szolgáltatások:

- a) Kapcsolatügyelet (önálló szakmai módszertani programmal)
- b) Készenléti ügyelet – telefonos krízisügyelet
- c) Utcai, lakótelepi szociális munka
- d) Kórházi szociális munka (megállapodás tartalma szerződésbe foglaltan)
- e) Jogi tanácsadás
- f) Pszichológiai tanácsadás
- g) Családkonzultáció, családterápia
- h) Mediáció
- i) Szakmai támogatás nyújtása az alapellátási csoport számára
- j) Iskolai szociális munka (Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység 2018. január 1-jétől kötelezően ellátandó feladat)
- k) Kiváltással kapcsolatos esetmenedzselési feladatok (2017. január 1-jétől kötelezően ellátandó feladat)
- l) Elősegíti a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedést.

1.3.1 A központ munkatársainak feladatai:

1.3.1.1. Esetmenedzser

- a) Körzetfelelősként és helyettesítési feladatkörében ellátja a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, továbbá ellátások közvetítésével a hatósági intézkedésben érintett esetek gondozása körében.
- b) Kiemelt feladata a családsegítő szakemberek által gondozott esetek nyomon követése, a családsegítő szakemberek szakmai támogatása az esetvitel során. A szolgálat által gondozott esetek nyomon követése, támogatása és ellenőrzése céljából heti rendszerességgel esetmegbeszélés hangsúlyú szakmai megbeszélést szervez, illetve azon részt vesz a hatósági csoportvezető koordinációja mellett.
- c) A szolgálat megkeresése esetén az eset kapcsán támogatást nyújt és intézkedik, illetve amennyiben a szolgálat szolgáltatásának szükségességét indokoltnak találja, felkéri a szolgálat munkatársát annak biztosítására.
- d) A szolgálat és központ közötti esetátadás felmerülése esetén a családsegítő és esetmenedzser szakember előkészítés céljából közösen vesz részt az eset gondozásában; közösen vesznek részt az esetátadást megelőző szakmai konzultációkon, gyámhivatali tárgyaláson, felülvizsgálaton. Az esetvitelért és megtett intézkedésekért annak átadásáig az illetékes munkatárs felel, a szakmai felügyeletet minden esetben az esetmenedzser látja el, a javaslatétel során döntési jogkörrel rendelkezik.
- e) A hatósági intézkedésre tett javaslat, védelembe vétel előkészítésében támogatást nyújt a családsegítő munkatárs részére, a szolgálat által részére megküldött kezdeményező javaslatot és gondozási tervet ellenőrzi, kiegészíti, végleges javaslatát a szükséges dokumentációval a gyámhivatal felé továbbítja.

- f) A veszélyeztetettség mértékének függvényében szociális segítőmunkát végezhet. A szociális segítőmunkát, továbbá az adatgyűjtéshez kapcsolódó tevékenységét részben „helybe vitt szolgáltatási szinten”, az ügyfél lakókörnyezetében, illetve egyéb külső helyszínen végzi, mely szerint heti munkaidőkeretének felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében tervezi meg.
- g) Amennyiben a hatósági intézkedést indokoló tényező nagy valószínűséggel megszüntethető a családsegítő munkatárssal való kapcsolattartás keretében, úgy felhívja a szolgálatot szolgáltatás – szociális segítőmunka – biztosítására, mely feladatot az ügyféllel kötött írásbeli megállapodásban is rögzíti. A szociális segítőmunka szolgálathoz való delegálása indokolt minden olyan esetben, ahol a hatósági intézkedést az oktatási-nevelési elhanyagolás igazolatlan iskolai hiányzásban kimerülő, olyan esete indokolja, melyben a mulasztás mértéke nem haladja meg a 100 igazolatlan tanórát. Egyéb veszélyeztető tényező fennállása esetén a kapcsolattartás módjáról az esetmenedzser a saját hatáskörében dönt a hatósági csoportvezető jóváhagyása mellett.
- h) Az esetmenedzser elsődleges feladata a szolgáltatások közvetítése, ügyfél köré szervezése és koordinálása. A hatósági intézkedésben érintett gondozás során a személyes kapcsolatban nyújtott szolgáltatás minimuma havi 3 alkalom, mely a közvetített szakemberekkel való személyes találkozások keretében különböző módon teljesülhet; családsegítő által biztosított szociális segítő munka keretében, pszichológiai konzultáció, családkonzultáció és egyéb speciális szolgáltatások keretében nyújtott személyes konzultáció keretében.
- i) Együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, pártfogó felügyelővel, a gyermekkel kapcsolatot tartó szakemberekkel, intézményekkel és egyéb támogató személyekkel.
- j) A gyermeket gondozási helyén felkeresi minimum a nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt, illetve az intézményi protokollban foglaltaknak megfelelően. Elősegíti a családból kiemelt gyermek visszahelyezését a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy



körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltta teszi. Ellátja visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján.

- k) A helyi Stratégiához kapcsolódóan szakmaközi fórumot működtet – Körzeti Szolgáltató Fórum -, illetve koordinálja a fórum működését a települési jelzőrendszeri tanácsadó és a szakmai vezető iránymutatása szerint. Havi rendszerességgel esetmegbeszélést szervez, továbbá azon részt vesz, szükség szerint esetkonferenciát és szakmaközi megbeszélést kezdeményez, illetve megszervezi azt.
- l) Tevékenységét a jogszabályi előírások és az intézmény előírásai szerint dokumentálja; vezeti az esetvitelhez kapcsolódó dokumentációt, munkanaplót, felkérése statisztikát készít és adatot szolgáltat.

1.3.1.2 Menekült és oltalmazott ügyfelek integrációját támogató családsegítő és tanácsadó szakember

- a) A menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése érdekében egyéni esetkezelést végez a menekült és oltalmazott ügyfelek körében. A speciális csoporttal végzett segítőmunkát a családsegítés és tanácsadó szolgáltatás szabályainak betartásával és iránymutatásai szerint végzi.
- b) Összefoglaló havi jelentést készít, melyet vezetői jóváhagyást követően továbbít a BÁH részére. Minimum hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.
- c) A speciális csoportokkal végzett segítő tevékenysége során kiemelt feladata az álláskeresés támogatása, közösségi hálót ösztönző programok létrehozása, menedzselése, az azokban való részvétel, továbbá kapcsolati hálót kiépítése a menekültintegrációban érintett szervezetekkel, támogatókkal.

1.3.1.3 Tanácsadó - óvodai és iskolai szociális segítség

- a) Tanácsadó tevékenységet végez, elsősorban „helybe vitt szolgáltatási szinten”; partnerintézményekben, az intézmény oktatási-nevelési, továbbá prevenciós szolgáltatást nyújtó szolgáltatási egységeiben, az ügyfél lakókörnyezetében, illetve egyéb külső helyszínen, mely szerint heti munkaidő beosztását megtervezi a szakmai egységvezetőkkel egyeztetve. A külső helyszínen végzett fogadóidejének tervezetét elektronikus úton megküldi a tárgyhót megelőző utolsó hétfőn munkaidő végéig a szakmai egységvezetők és a szakmai vezető részére jóváhagyás céljából.
- b) Feladatai:
- ba) a gyermekek, pedagógusok és a szülők részére adekvát szakmai segítségnyújtás,
 - bb) elsődleges prevenció,
 - bc) észlelő – és jelzőrendszer működése a külső intézményi szintereken,
 - bd) szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása,
 - be) 3- 18 éves korcsoport szociális jólétének javítása,
 - bf) veszélyeztetett gyermekek kiszűrése, a gyermekvédelmi felelős szakmai támogatása.
- c) Tevékenységét az intézmény előírásai és a szakmai vezető utasítása szerint dokumentálja; vezeti a szakmai konzultációkhoz kapcsolódó dokumentációt, munkanaplót, felkérése statisztikát készít és adatot szolgáltat.

1.3.1.4 A speciális szaktudást igénylő tanácsadó szolgáltatásokat ellátó szakemberek

- (a) A családterapeuta, családkonzultáns, mediátor, jogász, fejlesztő pedagógus, pszichológus - a szakma módszertana és az intézmény ellátási protokolljai szerint látják el a feladataikat.

1.4 A jelzőrendszer működtetése

- (1) Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetésért a szolgálat szintjén a települési jelzőrendszeri felelős, a központ szakmai egységében a járási jelzőrendszeri tanácsadó felelős.

- (2) A Központ telephelyei fogadják a beérkezett jelzéseket, szóbeli jelzés esetén a jelzést fogadó munkatárs feljegyzésben rögzíti a bejelentés tartalmát és haladéktalanul továbbítja azt az illetékes, a jelzés tartalma szerint szükséges szolgáltatást végző szakmai egység felé.
- (3) Jelzés elmaradása esetén a települési jelzőrendszeri felelős haladéktalanul felhívja a kötelezetteket a jelzési kötelezettség utólagos teljesítésére. A jelzési vagy együttműködési kötelezettség elmulasztása esetén a járási jelzőrendszeri tanácsadó értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.
- (4) Az iktatást végző munkatárs heti rendszerességgel jelentést készít a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésről, melyet ellenőrzésre és felhasználásra továbbít a szakmai egységvezetőknek.
- (5) A jelzőrendszeri működés értékelése az éves szakmai tanácskozás keretében történik, mely a szolgálat szervezésében valósul meg a tárgyévet követő február 28-ig.
- (6) A jelzőrendszer működtetésének tartalmát és követelményeit az éves jelzőrendszeri intézkedési terv tartalmazza. A tervet a szolgálat települési jelzőrendszeri felelőse készíti el minden év március 31-ig és a központ járási jelzőrendszeri tanácsadója és a Központ szakmai vezetője hagyja jóvá.
- (7) A szolgálat (települési jelzőrendszeri felelős) évente minimum 6 alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez a jelzőrendszeri tagok részére előre meghatározott témában. A központ évente minimum 6 alkalommal szakmai napot szervez, a szakmaközi konzultációs napok a Körzeti Szolgáltató Fórumok keretében valósulnak meg. A Fórumot a körzetszektorért felelős esztmenedserek működtetik a hatósági csoportvezető koordinációja mellett. A szakmaközi tanácskozások témái és időpontjai az intézkedési tervben és az éves munkatervben kerülnek rögzítésre.

- (8) A jelzőrendszer működtetéséért felelős szakemberek együttműködnek és rendszeresen konzultálnak az esetek gondozásáért felelős támogató szakemberekkel, folyamatkövetést végeznek.

2. Vezetési rend, a kiadmányozás

2.1 A szakmai vezető feladatköre és kötelezettségei:

- (1) A Család- és Gyermekjóléti Központ összevont intézmény vezetése, a szolgálat és központ szakmai felügyelete és ellenőrzése a jogszabályi előírások szerint.
- (2) Biztosítja a területét érintő jogszabályok és önkormányzati rendeletek végrehajtását.
- (3) Munkáltatói jogkört nem gyakorol, javaslatot tesz a felvételre kerülő új munkatárs személyére. A szervezeti egység dolgozói részére elkészíti a munkaköri leírásokat.
- (4) Ellátja a szervezeti egységben a gondozási, szervezési, szolgáltatási feladatok irányítását és felügyeletét.
- (5) Felelős a munkakörébe tartozó feladatok végrehajtásáért, az észlelt hiányosságok hivatali felettesnek történő jelentéséért.
- (6) Ellenőrzi a kötelezően előírt szakmai nyilvántartások vezetését, adatokat szolgáltat.
- (7) A családokat támogató szolgáltatások igazgatóhelyettesével egyeztetve ellátja a szervezeti egység képviselői feladatát. E feladatellátást esetenként, illetve a meghatározott ügycsoportokban átruházhatja a szervezeti egység közalkalmazottjára.
- (8) A szakmai munkáról havonta összefoglaló szakmai beszámolót készít, melyet a tárgyhót követő 10. napjáig a családokat támogató szolgáltatások igazgatóhelyettesének továbbít.

- (9) A vezetői ellenőrzés szabályainak megfelelően rendszeresen figyelemmel kíséri és megszervezi a szervezeti egysége belső munkamegosztását, felügyeli a munkavégzés minőségét, a szervezethez és a munkafegyelmet, az etikai szabályok érvényesülését.
- (10) Heti rendszerességgel team értekezletet tart a Központ munkatársai számára.
- (11) Mulasztás esetén lefolytatja a szükséges belső vizsgálatot, értesíti a családokat támogató szolgáltatások igazgatóhelyettesét és javaslatot tesz a szükséges intézkedések megtételére.
- (12) Koordinálja a szakmai feladatok ellátását a párhuzamos munkavégzés elkerülése érdekében.
- (13) Panaszokat, közérdekű bejelentéseket kivizsgál és megteszi a szükséges intézkedéseket.
- (14) Megtervezi, illetve jóváhagyja az éves munkatervet, intézkedési tervet és szakmai napok programját. Ellenőrzi és támogatja a jelzőrendszer települési és járási szintű koordinációját, facilitátorként vesz részt a munkafolyamatokban. Koordinálja és támogatja az esetmenedzserek és a csoportvezetők tevékenységét.
- (15) Jogosult a Központ tevékenységével kapcsolatos ügyiratok aláírására.

2.2 A szakmai egységvezetők kötelezettségei:

- (1) Nyomon követi a beérkezett jelzéseket, nyomon követi és koordinálja az esettvitelért felelős munkatársak tevékenységét.
- (2) Heti rendszerességgel értekezletet tart az általa felügyelt szakmai egység munkatársai részére, mely keretében ellenőrzi a megtett intézkedéseket és a határidők betartását.
- (3) Havi szakmai beszámolót készít, melyet a tárgyhót követő 7. napig továbbítja a Központ szakmai vezetője felé.
- (4) Gondoskodik a szakmai és esetmegbeszélő teamek rendszeres működéséről.

- (4) A Központ szakmai vezetőjét távollétében a szolgálat vezetője helyettesíti. A szakmai egységvezetők távollétében a helyettesítés felfelé száll, az egységvezetőket a Központ szakmai vezetője helyettesíti.

4. Munkarend, ügyfélfogadás és –ellátás

- (1) A szolgáltatást nyújtó szakemberek fogadói időt biztosítanak és ügyfélfogadási ügyeletet látnak el. Az állandó ügyeleti beosztást a szakmai vezető készíti el, az elhelyezésre kerül az intézményi honlapon és a telephelyek ügyfélfogadó tereiben.
- (2) A munkatársak ügyeleti és fogadó idejükben, továbbá előre egyeztetett időpontokban az intézmény telephelyein fogadják az ügyfeleket, ettől eltérő időpontban az ügyeletet ellátó kolléga fogadja az ügyfelet, amennyiben krízishelyzet áll fenn, illetve azonnali intézkedés indokolt. Az új ügyfelek fogadását az ügyeletet ellátó kolléga végzi.
- (3) A szakemberek tevékenységüket részben az intézményen kívül, helybe vitt szolgáltatási szintéren végzik, melynek érdekében heti munkaidejüknek legalább felét kötetlen módon tervezik meg. A vezetők és szociális asszisztensek, továbbá a tanácsadó munkatársak teljes munkaidejüket kötött módon tervezik meg, külső helyszínen végzett munkavégzés esetén távollétüket dokumentálják a kötetlen munkavégzés jelenléti ívében. A külső helyszínen végzett tevékenység helye és időpontja a tevékenység megnevezésével a kötetlen munkavégzés dokumentálására szolgáló jelenléti íven kerül felvezetésre.
- (4) A munkatársak heti munkaidőtervet készítenek, melyet minden munkahét utolsó előtti napján, a munkaidő végéig továbbítanak a szociális asszisztenseknek rögzítés és összesítés céljából. A munkaidő tervtől eltérni az egységvezetők tudtával és engedélyével lehet. A munkatársak a munkavégzés törzshelyén a jelenléti ívet érkezéskor, távozáskor vezetik.
- (5) A speciális tanácsadó szolgáltatások – jogi és pszichológiai tanácsadás, adósságkezelés - időpontfoglalás mellett biztosítottak.

- (6) A nyitva tartás és az ügyfélfogadás rendjét a szakmai program tartalmazza.
- (7) A Központ telefonos készenléti szolgálatot működtet, az készenléti ügyeletet a családsegítő és esetmenedzser munkavállalók, továbbá a szakmai egységvezetők látják el. A nyitvatartási időn túl hívható krízisvonal száma: 06/30/525-5638

5. Dokumentumkezelés

- (1) Az iratok érkeztetését, iktatását és az irattározás feladatait a szociális asszisztensek végzik. Az iktatás során a dokumentumokról minden esetben másolat készül, bejövő dokumentum esetében az eredeti példány, kimenő dokumentum esetén a másolati példány kerül lefűzésre.
- (2) A beérkező dokumentumok ügyintézési határidővel ellátott másolatai a feladatért felelős szakember iratérkeztető dobozában kerülnek elhelyezésre. A iratérkeztető doboz rendszeres ellenőrzéséért a munkatársak felelősek. Soron kívüli jelzés esetén a szakmai vezető haladéktalan intézkedésre hívja fel a feladatért felelős szakembert az illetékes szakmai egységvezető tájékoztatása mellett.
- (3) Az iktató számsorban jelölésre kerül az iratküldés iránya – „K”: kimenő, „B”: bejövő dokumentum, továbbá a dokumentumot kezelő szakmai egység, telephelytől függetlenül – „Sz”: szolgálat, „K”: központ -, az alábbi formában: „szolgáltatási egység jele – iratküldés iránya/sorszám-évszám”. A szolgáltatási egységekhez tartozó ügyirat, illetve dokumentum típusokat tárgyuk szerint az ügyrend 3. számú melléklete tartalmazza.
- (4) A dokumentumok eredeti példánya az irattározás során sorszámuk szerint lefűzésre kerül, egy másolati példány az ügyfélaktákban kerül elhelyezésre. Az ügyfélakták a dokumentumokat érkezési sorrendben tartalmazzák, a feljegyzések az aktában elkülönítve tárolandók. A zárt adatkezelés hatálya alá esetekben a dokumentumon a titkosítás az érkeztetéskor jelölendő, az ügyfélaktába kizárólag helyettesítő feljegyzés, vagy a



dokumentum szabályok szerint kivonatolt másolata kerül, a helyettesítő feljegyzés és zárt adatkezelés okán kivonatolt dokumentum az aktában elkülönítve kezelendő.

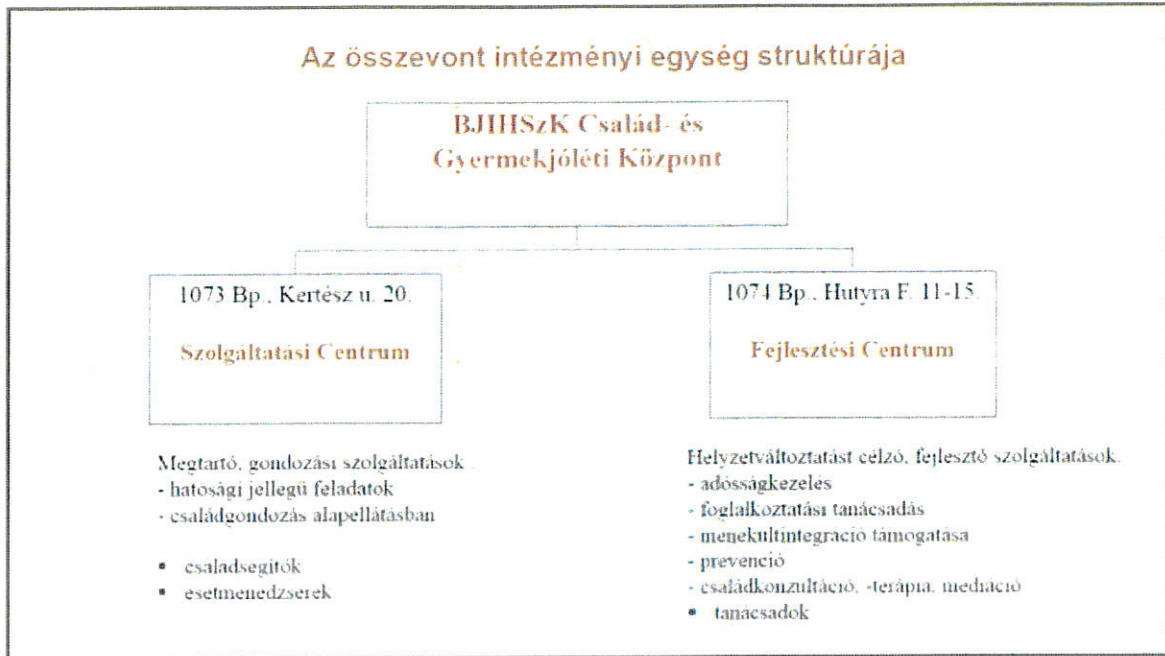
- (5) Az intézményközi kommunikáció formája a feljegyzés. Az intézményközi feljegyzés formájában küldött dokumentumok hivatalos iratok, az iratkezelés során – zárt adatkezelés hiányában - nem különítendőek el, az iratanyag részét képezik.
- (6) A beérkezett iratokat és megtett intézkedéseket tartalmazó visszajelzéseket a szakmai egységvezetők ellenőrzik. Iratot kiadmányozni és továbbítani kizárólag az aláírásra jogosult vezető aláírásával és intézményi pecséttel hitelesítve lehet.
- (7) Az ügyrendben nem szabályozott esetekben a jogszabályok és az Intézmény Iratkezelési Szabályzatának iránymutatásai az irányadók.

V. Működéssel kapcsolatos egyéb rendelkezések

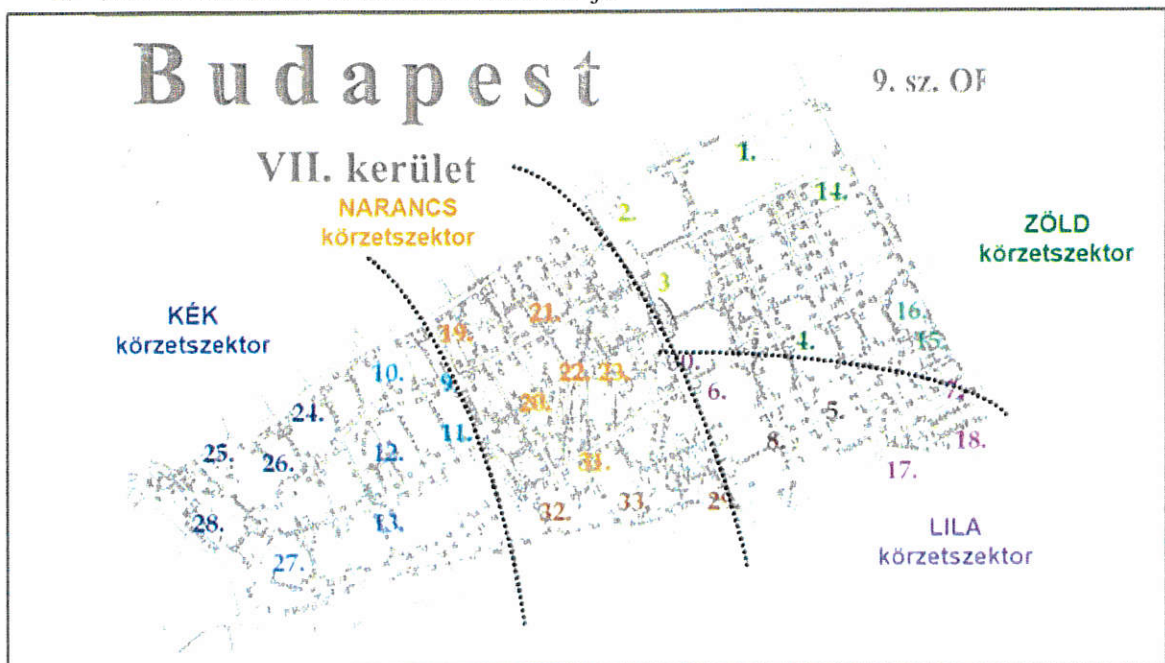
- (1) Az ügyrendben foglaltaktól eltérni kizárólag az igazgató utasításával, valamint engedélyével lehet.

VI. Mellékletek

1. számú melléklet– Szervezeti ábra



2. számú melléklet– A területi ellátás ábrája





3. számú melléklet – A szakmai egységek által kezelt és iktatandó ügyirat- és dokumentumtípusok listája tárgyuk szerint

Szolgálat

- hatósági tevékenységet nem érintő küldött és fogadott jelzés, tájékoztatás
- a szolgálat szakmai egységvezetőjének címzett, és általa kiadmányozott irat
- jelzőrendszeri tagok által küldött jelzések új ügyfél esetében
- alapellátásban gondozott esetek ügyében érkezett iratok
- családsegítő munkatárs által szignózott irat

Központ

- az alábbi tárgyú dokumentumok: megelőző pártfogás, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, hatósági tárgyalás és felülvizsgálat, intézményi kitagolás, családba fogadás, utógondozás
- gyámhivatali megkeresés hatósági intézkedésre való javaslattétel ügyében
- hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzserhez rendelt ügyekben érkezett dokumentumok
- speciális szolgáltatások ügyében iktatandó iratok; kapcsolatügyelet, krízisügyelet, kórházi és utcai szociális munka, továbbá az iskolai szociális munka gondozás alá nem kerülő esetei
- szakmai vezetőnek címzett irat (a visszajelzés az ügyirat típusa szerint iktatandó)
- esetmenedzsernek címzett és általa szignózott irat
- hatósági csoportvezető részére címzett és általa szignózott irat
- menekültügyi integrációval kapcsolatos dokumentumok, a menekültügyi integrációt végző munkatárs által szignózott iratok
- irat, melynek feladója/címzettje a mediátor, családterapeuta

