



Ügyiratszám: SZOC/1071-2/2023.

Ügyintéző: Korpai Tibor

## ELŐTERJESZTÉS

- a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz -

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai  
Programjának és mellékleteinek módosítására

### Tisztelt Bizottság!

Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdés d) pontja szerint a fenntartó jóváhagyja az intézmény szakmai programját, szervezeti és működési szabályzatát.

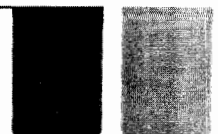
Az alapdokumentumot érintő technikai módosítást a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya által elvégzett hatósági ellenőrzés indokolja a következők szerint:

A hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központnak a kórházi szociális munka ellátása céljából gondoskodnia kell a helyi egészségügyi intézménnyel történő megállapodás megkötéséről.

Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról 40/A§ (2) ac) pontja alapján a kórházi szociális munka a helyi viszonyok alapján kerül meghatározásra. Mivel a Nyíregyházi járás területén működő Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Jóna András Oktatókórház foglalkoztat kórházi szociális munkásokat, ezért az intézmény részéről külön szakember foglalkoztatása nem indokolt. A kórházban keletkezett és illetékességi területünkhöz kapcsolódó szociális problémák hatékony kezelése érdekében a kórház és az intézmény között külön együttműködési megállapodás keretében kerül szabályozásra a kapcsolattartás és az információáramlás módja.

Ezekon kívül a dokumentumban pontosításra kerültek az ellátott területek, a KÖZIM-mel kötött munkamegosztási megállapodás, a vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettség és a Déli Telephely és a Huszár telepi Telephely címei, amely vonatkozásában a fenntartónak a szolgáltatói nyilvántartásban szereplő adatok módosítását kell kérelmezni.

A fent megnevezett módosításokat figyelembe véve az intézmény vezetője elkészítette a szakmai alapdokumentum és mellékletei módosítását.





NYÍREGYHÁZA  
MEGYEI JOGÚ VÁROS  
POLGÁRMESTERI HIVATALA

SZOCIÁLIS és KÖZNEVELÉSI OSZTÁLY

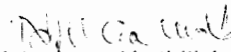
4401 NYÍREGYHÁZA, KOSSUTH TÉR 1. PF.: 83.  
TELEFON: +36 42 524-585; FAX: +36 42 524-586  
E-MAIL: NYHSZOC@NYIREGYHAZA.HU

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 9. § b) pontja alapján a költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzatának jóváhagyása a Közgyűlés hatásköre, az intézmény szakmai programjának és mellékleteinek elfogadására pedig a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XII.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II. 11.6. pontja által biztosított jogkörében eljárva a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság jogosult átruházott hatáskörben.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ 2023. február 16. napjától hatályba lépő szakmai programját mellékleteivel együtt elfogadni szíveskedjen, azzal a kitételrel, hogy akkor lép hatályba, ha Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése az intézmény szervezeti és működési szabályzatát jóváhagyja.

Nyíregyháza, 2023.02.08.

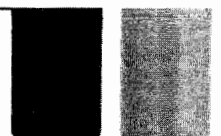
Tisztelettel:

  
Tóthné Csatlós Ildikó  
osztályvezető

WWW.NYIREGYHAZA.HU



NYÍREGYHÁZA





1. számú melléklet a SZOC/1071-2/2023. iktatószámú előterjesztéshez

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS  
KÖZGYŰLÉSE  
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

...../2023. (II.14.) számú

**h a t á r o z a t – t e r v e z e t**

**a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai  
Programjának és mellékleteinek módosításáról**

**a Bizottság**

az előterjesztést megtárgyalta és Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szerveit Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XII.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II. 11.6. pontja által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 2023. február 16. napján hatályba lépő szakmai programját a mellékleteivel együtt elfogadja, azzal a kitételrel, hogy akkor lép hatályba, ha Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése az intézmény szervezeti és működési szabályzatát jóváhagyja.

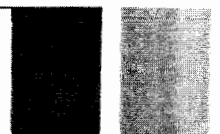
A záradékolásra Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság elnökét felhatalmazza.

Nyíregyháza, 2023. február 14.

Dr. Rákóczi Ildikó  
a bizottság elnöke

A határozatról értesülnek:

- 1./ Címzetes főjegyző
- 2./ Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
- 3./ Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A.
- 4./ Irattár





NYÍREGYHÁZA  
MEGYEI JOGÚ VÁROS  
POLGÁRMESTERI HIVATALA

SZOCIÁLIS és KÖZNEVELÉSI OSZTÁLY

4401 NYÍREGYHÁZA, KOSSUTH TÉR 1. PF.: 83.

TELEFON: +36 42 524-585; FAX: +36 42 524-586

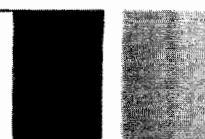
E-MAIL: NYHSZOC@NYIREGYHAZA.HU

1. számú melléklet a SZOC/1071-2/2023. iktatószámú előterjesztéshez

WWW.NYIREGYHAZA.HU



NYÍREGYHÁZA



# **SZAKMAI PROGRAM**



**Nyíregyházi Család- és Gyermejköléti Központ**

**Nyíregyháza, 2023.**

## Tartalomjegyzék

I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése	3
II. Általános rendelkezések	4
III. Az Intézmény azonosító adatai	5
IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata	6
1. <i>A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere</i>	6
2. <i>A Szolgáltatás célja, feladatai</i>	6
V. Ellátási terület, ellátottak köre	8
VI. Az Intézmény szolgáltatásainak bemutatása	12
1. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai</i>	12
Speciális szolgáltatások	16
a) Kapcsolattartási ügyelet	16
b) Kórházi szociális munka	17
c) Készenléti szolgálat	17
d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka	18
e) Utcai (lakótelepi) szociális munka	19
f) Adósságkezelési tanácsadás	19
g) Munkaerő-piaci tanácsadás	19
h) Jogi tanácsadás	19
i) Pszichológiai tanácsadás	20
<b>j) Fogyatékosügyei tanácsadás</b>	20
2. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai</i>	21
Szolgáltatások:	22
a) Facilitálás – Resztoratív technikával	22
b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció	23
c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben	24
d) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben	24
e) Közösségfejlesztés	25
f) Adományok gyűjtése és osztása	26
VI. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja	26
VII. Szakmai együttműködés	28
VIII. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése	29
IX. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása	30
X. Jogvédelem	31
XI. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	32

XII. Az ellátás igénybevételének módja	33
XIII. Záró rendelkezések	34
A Szakmai Program mellékletei	35

## I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése

Intézményünk *feladata* a család- és gyermekjóléti szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése a szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek figyelembevételével. Szolgáltatásainkat a szociális munka értékei alapján tervezzük és működtetjük a hozzánk forduló célcsoport számára. A szolgáltatások tartalma megfelel a valódi szükségleteknek és követi a szükségletek változásait. Alkalmazzuk a megvalósítható innovációkat, törekszünk új, hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére.

### *Küldetésünk:*

- Hivatásunk, hogy jobbat tegyünk mások életét.
- Hiszünk abban, hogy tudásunkkal hozzá tudunk járulni a helyi közösségek fejlődéséhez, az emberek, családok jólétéhez.
- Segítő munkánk fókuszában az együttműködés áll, amelynek során egymás és mások fejlődésére törekszünk.
- Elkötelezettek vagyunk szolgáltatásaink folyamatos javítása mellett és innovatív megoldásokkal reagálunk a családok változó szükségleteire.

### *Alapelveink:*

- Az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők emberi méltóságának tiszteletben tartása
- Magas színvonalú szakmai munka, hatékonyság
- Önismeret, megbecsülés a munkatársak és az ügyfelek iránt
- Prevenció, szociális biztonság megőrzése
- Kompetenciahatárok pontos ismerete és betartása
- Tolerancia, megértés, türelem
- Kedvesség, megbízhatóság
- Titoktartási kötelezettség
- Következetesség, kreativitás, összetartás

Ösztönözzük az önsegítő folyamatok elindítását, törekszünk arra, hogy a klienseink aktívan vegyenek részt a segítő folyamatokban. Intézményünk a preventív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az Intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségének, képességének, kompetenciáinak megőrzéséhez, erősítéséhez, fejlesztéséhez. Pályázati programjaink segítségével törekszünk arra, hogy szolgáltatások színes skáláját kínáljuk a hozzánk érkező, tőlünk segítséget kérő egyének, családok számára.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása.

Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott holisztikus szemléletű segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

**Diszkrimináció-mentesség:** Az Intézményünk szolgáltatásait minden ellátási területünkön élő lakos igénybe veheti, mely semmilyen szociális, etnikai, vallási, demográfia, egészségi ismérv alapján nem korlátozható.

**Nyitottság:** Központunk, az egyén vagy a család problémáinak megoldásában akkor vesz részt:

1. ha az állampolgár segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. E segítő kapcsolat alapja az együttműködés, mely során mindkét félnek lépéseket kell tennie a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében. Az 1997. évi XXXI. tv. 31. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodás igénybevétele - ha a törvény másként nem rendelkezik- önkéntes.
2. ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétellel egyidejűleg a gyermek gondozásának folyamatos segítése és ellátásának megszervezése, a szülői nevelés támogatása érdekében a gyermek részére a család- és gyermekjóléti központ esettmenedzserét kirendeli.

**A család komplex szemlélete:** A család egy tagjának nyújtott segítség az egész család összetartó erejét növeli, feltételezve, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a hiányzó funkciók visszapótlódnak.

**A megoldások személyiséghez kötöttsége:** Az Intézménynek az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját. Látni és láttatni szükséges, hogy az állampolgár milyen belső környezeti erőket, képességeket és készségeket tud mozgósítani helyzete megoldásához.

**Diszkréció:** Az Intézménnyel kapcsolatba kerülőkről adat nem szolgáltatható ki illetéktelen személyeknek, az Intézmény minden munkatársa titoktartásra kötelezett. A nyújtott szolgáltatások során a hatályos jogszabályokat kell alkalmazni. Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni. Az Intézmény birtokába került adatok kezelésekor betartjuk a hatályos adatvédelmi rendelkezéseket, az Intézmény Adatvédelmi és Iratkezelési szabályzatát.

## II. Általános rendelkezések

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok és egyedi sajátosságok alapján az Intézmény szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:

- a szolgáltatás célját, feladatát,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az Intézményen belüli és más Intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

A *szakmai program hatálya* kiterjed a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ ellátottjaira, valamint az Intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatásai nyújtásában közreműködő személyekre. A szakmai program területi hatálya az Intézményre és szolgáltatásainak ellátási területére terjed ki.

### III. Az Intézmény azonosító adatai

**Az Intézmény neve:** Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ  
**Az Intézmény székhelye:** 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A  
**Telefon/fax:** 42 401-652; 42 460-052  
**Adószáma:** 16818686-1-15  
**Törzskönyvi azonosító:** 670337  
**Ágazati azonosító:** S0515319  
**Bankszámlaszáma:** 11744003-16818686  
**Számalvezető bank:** OTP Bank Nyrt.  
**TEÁOR száma:** 8899 – Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül  
**Jogállása:** önálló jogi személy

**Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások:**

104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások  
104043 család- és gyermekjóléti központ

**Az Intézmény engedélyezett létszáma:**

104 fő család- és gyermekjóléti központban

**Az Intézmény telephelyei:**

Északi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Május 1. Tér 10/A  
Tel: 06/ 42 444-297

Déli Telephely - 4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 17.  
Tel: 06/ 42 500-182

Huszár telepi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Huszár tér 2/A.  
Tel: 06/30 0748443

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:**

4400 Nyíregyháza, Tűzoltó u. 1. sz.  
4400 Nyíregyháza, Nagyváradi utca 2.  
4531 Nyírpazony, Arany János u. 14.  
4445 Nagycserkesz, Iskola út 21. /55.hrsz.  
4434 Kálmánháza, Nyíregyházi u. 71. sz.

**Fenntartó neve, címe:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Fenntartó adószáma:** 15731766-2-15

**Törzskönyvi azonosító:** 731762

**Felügyeleti szerve:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Alapítói jogokkal felruházott irányító szerv neve, székhelye:**

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Létrehozásáról rendelkező határozat:**

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének  
66/2015.(XII. 18.) számú határozatába foglalt alapító okirat

**Az Intézmény működési területe:**

család- és gyermekjóléti központ: a Nyíregyházi Járáshoz tartozó települések közigazgatási

területe (Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírtelek, Rakamaz, Újfehértó városok, Apagy, Kálmánháza, Kótaj, Nagycserkesz, Napkor, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Szabolcs, Tímár, Tiszanagyfalu községek.  
család- és gyermekjóléti szolgálat: Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírpazony, Kálmánháza, Nagycserkesz községek közigazgatási területe.

#### **IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata**

##### 1. A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes szolgáltatást nyújtó Intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 ( I. 7.) SZCSM rendelet,
- A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 ( III.27.) Korm. rendelet,
- A szociális szolgáltatók és Intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 15/1998 (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 149/1997 (IX.10) korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- 235/1997 (XII.17.) korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 1992. évi LXII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.

##### 2. A Szolgáltatás célja, feladatai

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban Központ) szolgáltatásainak biztosításával célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek Intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelesek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez és a szociális, mentálhigiénés problémákkal hozzánk forduló ügyfeleknek nyújtott széleskörű, magas színvonalú szociális munka.

Támogatást nyújtunk a gyermekek gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogató tevékenység ellátásához különböző szolgáltatások nyújtása útján. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti

feladatokat ellátó szervezetekkel és Intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A Központ, gyermekeink védelméhez kapcsolódó hatósági feladatokat és családsegítést lát el. A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat szervez. Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörben a családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújt szolgáltatást. Szociális, mentálhigiénés, életvezetési, háztartásgazdálkodási, munkaerő-piaci tanácsadást végez, családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. A családgondozás keretében végzett tevékenység kiterjed az igénybe vevő környezetére.

Az ellátottak számára nyitva álló telephelyek a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait információk, tájékoztatások nyújtásával, szociális segítőmunkával, csoportos foglalkozások biztosításával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látják el.

*A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében:*

- tájékoztatás a gyermeki jogokról a gyermekfejlődést biztosító támogatásokról, és a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a támogatás célszerű felhasználására való felkészítés,
- iskoláztatási, óvodáztatási támogatásra vonatkozó információnyújtás, a támogatás természetben történő folyósítása esetében a természetbeni felhasználás célszerű felhasználásának segítése,
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás és az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- válsághelyzetben levő várandós anya támogatása,
- segítségnyújtás az átmeneti gondozáshoz való hozzájutáshoz, valamint ezen ellátási formát indokoló körülmények megszüntetésében,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:*

- a veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése a nem állami szervek és magánszemélyek bevonásával,
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezekre megoldási javaslatok elkészítése,

- a jelzőrendszeri személyekkel és Intézményekkel való tevékenység megszervezése,
- a település lakosságának tájékoztatása a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységéről, céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, a szolgáltatás igénybevételének módjáról,
- esetmegbeszélések, tanácskozás szervezése.

*A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:*

- családgondozás keretében a gyermek problémáinak rendezése és a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, konfliktuskezelő szolgáltatások igénybevételéről tájékoztatás nyújtása,
- ha a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve a szülő egészségi állapota okozza, az egészségügyi vagy gyógypedagógiai ellátás biztosításának kezdeményezése,
- a gyermek esetében az összes veszélyeztető tényező feltárását követően meghatározza a szükséges gyermekvédelmi gondoskodási formát,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

*A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:*

- családgondozás biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához,
- a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- javaslattétel a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására,
- utógondozó szociális munka keretében a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

*A családsegítést célja és feladata:*

A családsegítés alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása, a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes, önkéntes alapon működő munkafolyamat. A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános segítő szolgáltatás a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A családsegítő egyéni esetkezelést végez, amelynek két legfontosabb módszere a problémamegoldó modell és a krízisintervenciós modell. Feladatunk, hogy feltérképezzük a kliens természetes támogatórendszerét, amely által információkat szerezhetünk arról, hogy milyen támogató kapcsolatai vannak az egyénnek.

## **V. Ellátási terület, ellátottak köre**

## Az ellátási terület sajátosságai<sup>1</sup>

### A Nyíregyházi járás

A Nyíregyházi járást tizenöt település alkotja, amelynek központja a megyeszékhely Nyíregyháza. A járás három kisvárosa Újfehértó, Nyírtelek és Rakamaz. Ezek közül a legnagyobb Újfehértó, amelynek lakosság száma közel 13 ezer fő. A járás tizenegy községe közül legkisebb a 380 fős Szabolcs, a legnagyobbak között található Nyírpazony, Napkor és Kótaj 3,3–4,4 ezer fősek. A többi település lélekszáma 1000–2000 fő között mozog.

A Nyíregyháza közvetlen szomszédságába tartozó települések (Kótaj, Nyírpazony, Nyírtelek, Nyírtura) szoros kapcsolatban állnak a megyeszékhellyel, egyfajta agglomerizációs területet képeznek. Ebből adódóan jellemző a mindennapi ingázás Nyíregyházára, a munkavégzés helyszínére.

A járás lakónépessége összességében az 1970-es évekig igen dinamikusán nőtt, majd a '80-as évektől a növekedés lelassult, amit a 2000-es évektől kisebb mérséklődés követett. A megyeszékhelyen, Nyíregyházán a lassulás később, az 1990-es években következett be.

A 2001 és 2011 évi census Nyíregyháza és Nyírpazony kivételével népességfogyás alakult ki, mivel az el- és odavándorlások egyensúlyba kerültek, miközben a születések és halálozások egyenlege negatívvá vált. Az említett két népszámlálás közötti időszakban Nyíregyháza volt az egyetlen olyan megyeszékhelye az országnak, ahol még nem volt természetes fogyás.

Év	Élve- születés	Halá- lozás	Termé- szetes fogyás (-)	Belföldi elvá- ndorlás	Ebből: állandó	Belföldi oda- vándor- lás	Ebből: állandó	Belföldi vándorlási külön- bőzet
Nyíregyházi járás összesen								
2013	1 504	1 777	-273	7 260	2 882	6 737	2 668	-523
2014	1 480	1 682	-202	7 504	3 251	6 935	2 670	-569
Ebből: Nyíregyháza								
2013	1 077	1 214	-137	4 853	1 777	4 797	1 833	-56
2014	1 020	1 129	-109	5 146	2 148	4 939	1 930	-207

Az iskolázottsági szint nagyban meghatározza a munkaerőpiacon elfoglalt pozíciót, ezáltal a jövedelmi viszonyokat is, hiszen a munkajövedelmeknek kitüntetett szerepe van a lakosság megélhetésében. A népesség iskolázottsági színvonala a járásban is nagymértékben javult. A Nyírség fővárosában zajló fejlődést jól mutatja, hogy a 25–29 évesek körében a diplomások aránya a megyeszékhelyeket tekintve Budapest, Szeged és Debrecen után Nyíregyházán a legmagasabb, és a 30–34 évesek, valamint a 35–39 évesek esetén is dobogós, illetve ahhoz közeli magas arány jellemző. A járáson (és a megye egészén) belül a megyeszékhelyen kiemelkedően magas a diplomások aránya. A 2011. évi népszámláláskor a város 25 éves és idősebb lakossága 27%-ának volt felsőfokú végzettsége, ami az ország megyeszékhelyeit tekintve is kedvező értékek közé tartozik, az átlagosnál jóval intenzívebb növekedés eredményeként. A járásban viszonylag magas, a megyei átlagot jóval meghaladó még a diplomások aránya Nyírpazonyban is. Megközelíti a megyei átlagot Nyírturán, a többi

<sup>1</sup> Felhasznált irodalom: Malakucziné Póka Mária: A Nyíregyházi járás települési szerkezeti, demográfiai, háztartási jellemzői. Acta Medicina et Sociologica – Vol 6., 2015

településen ugyanakkor jellemzően a megyei átlag alatti, a legkisebb Nagycserkeszen és Timáron, mindössze 5% körüli. A legképzettebb munkaerőre Nyíregyháza és település-együttesének néhány települése igen erőteljes vonzerőt gyakorol. Ez érzékelhető az érettségizettek vonatkozásában is. A 18 éves és idősebb népesség körében a legalább érettségizettek aránya kiemelkedően magas (52%) Nyírpazonyban, a megye átlaghoz hasonló Nyírturán (annál mérsékelten kisebb Rakamazon), a többiben ugyanakkor lényegesen kisebb annál, Nagycserkeszé és Timaré annak felét sem éri el. Ugyanakkor az alacsonyabb, a 15 éves és idősebb népességen belül legalább általános iskolai végzettséggel rendelkezők aránya vonatkozásában messze nem olyan polarizáltak a járás települései, mint a magasabban képzettek esetében. A legtöbb településén a megyei 91%-ot meghaladó az arányuk, a legkisebb a legidősebb korszerkezetet mutató Szabolcs településen és a szintén idős korstruktúrát mutató Timáron.

A népesség gazdasági aktivitása a két legutóbbi népszámlálás között jelentősen javult. Legkedvezőbb foglalkoztatási arányt a megyeszékhely, illetve agglomerálódó térségei közül Nyírpazony és Nyírtura mutat. (Utóbbiaké a megyeszékhelyét is kissé meghaladó.) A járás többi településén is jellemzően megyei átlag feletti a foglalkoztatási arány, kivéve az igen alacsony foglalkoztatási színvonalat mutató Nagycserkeszt, továbbá Szabolcsot és Timárt. Ezzel egyidejűleg a munkanélküliségi ráta településeinek nagyobb részében a megyei átlag alatti, legkedvezőbb Nyíregyházán, azonban vannak kifejezetten magas munkanélküliséget mutató települések (Sényő, Nagycserkesz, Kótaj, Timár, Tiszanagyfalu). A munkanélküliségi ráta Szabolcsban a legalacsonyabb az idős korstruktúra, illetve az inaktív (főként nyugdíjas) réteg magas aránya miatt.

A két legutóbbi népszámlálás között folytatódott a háztartások számának növekedése, ezzel párhuzamosan méretük elaprózódása. Nagymértékben emelkedett ugyanis az egyszemélyes háztartások előfordulása, alapvetően a népesség elöregedéséből, illetve a két nem életévekben mért szignifikánsan különböző életesélyeiből adódóan. A változásokban szerepet játszik azonban a szingli életforma terjedése, a válások, ebből adódóan az egyszülős család magas száma, ami ugyancsak az elaprózódást erősíti.

A háztartások átlagos taglétszáma 2,5 fő, kisebb a megyeinél. Nyíregyházáé és a legapróbb Szabolcsé a legalacsonyabb, a többi települése az átlag körüli vagy leginkább a feletti. A háztartások egyaránt három-három tizedében 1 vagy 2 fő él, kéttizedük háromszemélyes, és ennél kissé nagyobb arányú a 4 vagy többszemélyes háztartás.

### *Nyíregyháza*

Nyíregyháza Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye székhelye. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Magyarország észak-keleti periferiáján, és egyúttal az Európai Unió keleti határán helyezkedik el. A magyar-ukrán határszakasz tekintetében elmondható, hogy az Európai Unió keleti kapuja. A megye három országgal határos (Szlovákia, Ukrajna, Románia), erős határmenti kapcsolatokkal rendelkezik. Nyíregyháza nemzetközi kapcsolatrendszere tradicionális és erős alapokon nyugszik, amelynek sajátos történeti és geopolitikai okai vannak. Egyrészt Nyíregyháza tekinthető Magyarország legkeletibb nagyvárosának, amely felértékeli kapcsolatait Ukrajna és Románia irányába. Másrészt Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyét, Kárpát-medencei szinten egy nagyvárosokból álló pólusrendszer öleli körül, melynek alkotórészei Kassa – Ungvár – Nagyvárad – Debrecen – Miskolc. Nyíregyházának centrális pozíciói vannak ebben a nagyvárosi gyűrűben. Magyarország keleti határai környezetében nincs meglévő vagy potenciális európai pólus, így a térség regionális pólusai (Nagyvárad, Debrecen, Miskolc, Kassa, illetve távolabb a jóval nagyobb Lemberg) és alközpontjai (Nyíregyháza, Szatmárnémeti, Ungvár, Munkács) számára az európai térségbe való felzárkózás

kiemelten függ e központok közötti kooperációs stratégiáktól, az együttes felzárkózást erősítő politikák támogatottságától. Nyíregyháza nemzetközi integrációjában ezeknek a pólusoknak van kiemelkedő szerepe.

### *Népesség*

Nyíregyháza állandó népességének száma a Belügyminisztérium adatai alapján 2021-ben 119.289 fő volt. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye mind állandó, mind lakónépességének több mint 20%-a él a megyeszékhelyen. Nyíregyháza Magyarország hetedik legnagyobb népességszámú települése. A város lakónépesség változásában 0,8%-os növekedés következett be a két legutóbbi népszámlálás között. Mindössze 5 megyei jogú város esetében beszélhetünk növekedésről, míg 18 megyei jogú város esetében a népesség számának a csökkenése figyelhető meg. Megyei és országos szinten is csökkent a lakónépesség száma, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében 1,8%-kal, míg Magyarországon 2,56%-kal csökkent a két népszámlálás között. Tehát az, hogy Nyíregyháza népessége az elmúlt évtizedekben növekedett, a jelenlegi népesedési tendenciák figyelembevételével kimondottan jó eredménynek számít.

Nyíregyházán a gyermeknépesség eltartottsági rátája 23%, mely a megyei és országos átlagtól is mindössze egy 1%-kal alacsonyabb. A 2001. évihez képest minimális csökkenés figyelhető meg, mindössze 1%-kal lett alacsonyabb a ráta. A többi megyei jogú várossal összehasonlítva Nyíregyháza az 5. legnagyobb rátával rendelkezik. Az idős népesség eltartottsági rátája Nyíregyházán a legalacsonyabb a megyei jogú városokat tekintve, a ráta értéke 31%. Az előző évhez képest még így is 8 százalékpontos növekedést mutat. Az átlagos érték a megyei jogú városok között 37%. Ezek a mutatók is egyértelműen megerősítik, hogy Nyíregyháza fiatal korstruktúrával rendelkezik a többi megyei jogú várossal vagy az országos átlaggal összehasonlítva.

### *Nemzetiség*

A Központi Statisztikai Hivatal a nemzetiségi bevallásra vonatkozó felmérést kizárólag a népszámlálások során végezte, így a legfrissebb adataink a 2011-es népszámlálás kapcsán állnak rendelkezésre. Nyíregyháza nemzetiségi összetétele az elmúlt 10 évben jelentősen megváltozott. Míg 2001-ben a lakosság 95%-a vallotta magát magyarnak, 2011-re a nemzetiségek aránya jelentősen megnőtt. A városban a nemzetiségek közül a cigány lakosság száma a legnagyobb, közel 2 177 fő vallotta magát cigánynak a népszámláláskor. Jelentős továbbá a német és az ukrán nemzetiséghez tartozók száma a megyeszékhelyen. Megfigyelhető, hogy szinte minden nemzetiség aránya jelentős mértékben növekedett az elmúlt tíz évben.

### *Foglalkoztatás*

Az elmúlt évek gazdasági növekedésének köszönhetően a foglalkoztatás jelentős mértékben javult mind országos, mind megyei, mind városi szinten. Nyíregyháza központi szerepéből adódóan még jobb foglalkoztatási mutatókkal bír, mint a megyénk.

Foglalkoztatás alakulása Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében



keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

*Ennek érdekében kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.*

Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

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

A javaslatétel során figyelembe kell venni a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét. A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását; a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét; a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokat; a javaslatétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat; a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslatétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát; azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt, és; megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni. Ha a javaslatételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé. A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának

felülvizsgálatát. A gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről; ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak; részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

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

Az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket. A család- és gyermekjóléti központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

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

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni. A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban. A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll. Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokolttá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és a családba fogadás lehetőségéről.

*Utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.*

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének

megfelelő munkahely felkutatását. Az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

*Védelembé vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.*

A gyermekekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza a veszélyeztető körülmények megjelölését, a védelembé vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával. Tartalmaznia kell továbbá a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését, az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt, a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket.

A megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait. Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő munkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot, bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja. Elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését. Elősegíti, hogy a szülő és az ítéltképesége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést; a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembé vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását; amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak. Felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembé vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására. Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt Intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

*Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.*

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít.

Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. A család- és gyermekjóléti központon belül a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 NM rendelet 12. § és a 19. §b) pontja szerinti feladatmegosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn. A Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti feladatokat a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere végzi. Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására. A család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetét átfogó vizsgálatot végez, szociális diagnózist készít, amely alapján javaslatot tesz - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - a különböző szociális szolgáltatások igénybevételére.

## **Speciális szolgáltatások**

### **a) Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet a kapcsolattartásra kötelezett, illetve a gyermekkel való kapcsolattartásra jogosult feleknek biztosít lehetőséget arra, hogy láthatási napokon biztonságos, a felektől független, kulturált körülmények között Intézményünkben találkozzanak. Célunk, hogy a szülők konfliktusmentesen, a kiskorúak számára is barátságos, nyugodt környezetben tudják lebonyolítani a láthatást, megakadályozni a gyermekek lelki sérüléseit, valamint ezen túl biztosítjuk:

- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, illetve
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

Szakellátásban nevelkedő gyermek és a kapcsolattartásra jogosult számára a szolgáltatás akkor biztosítható Intézményünkben, ha erről előzetes megállapodás született a nevelőszülői hálózat működtetőjével, illetve a gyermekotthonnal. A szolgáltatás a rendelkezésre álló tárgyi feltételek mellett megfelelően működik, a korcsoportoknak megfelelő játék- és sporteszközök biztosítottak, ezek feltöltése folyamatos. A szolgáltatás hatékony működése érdekében fontosnak tartjuk a szolgáltatást határozatban, végzésben meghatározó társintézményekkel, a Nyíregyházi Járási Hivatallal és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatallal való jó szakmai kapcsolat fenntartását, a folyamatos kommunikációt, amely elengedhetetlen a szolgáltatás jó szakmai színvonalon, a gyermekek érdekét szolgáló működtetéshez.

A kapcsolattartási ügyelet biztosításának időpontjai: péntek 14-16 óráig szombat 9-16 óráig.

A szolgáltatást Nyíregyházi járás területén élők vehetik igénybe. A szolgáltatás igénybevételenek alapja:

- bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéként a család- és gyermekjóléti központ helyisége került megjelölésre,
- előzőek hiányában: a kapcsolattartásra jogosultak és a kapcsolattartásra kötelezettek együttes kérelme alapján kötött megállapodás, amelynek lehet alapja mediációs eljárás is.

Az Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megállapodást kötnek, amely családonként, esetenként változó.

## **b) Kórházi szociális munka**

Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról 40/A § (2) ac) pontja alapján a kórházi szociális munka a helyi viszonyok alapján kerül meghatározásra.

Mivel a Nyíregyházi járás területén működő Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Jóna András Oktatókórház (Székhely: 4400 Nyíregyháza, Szent István u. 68.) foglalkoztat szociális munkásokat, akik ellátják a kórházban a szociális munka feladatát, ezért intézményünkben erre a tevékenységre vonatkozóan intézményünk nem foglalkoztat külön szakembert.

A szolgáltatás célja, hogy gördülékeny és folyamatos kapcsolattartást biztosítson a Központ az Oktatókórház illetékes szakembereivel, az Oktatókórház hatáskörén kívül eső szociális problémák kezeléséhez.

A kórházban keletkezett és illetékességi területünkhöz kapcsolódó szociális problémák hatékony kezelése érdekében az Oktatókórház és intézményünk között együttműködési megállapodás keretében szabályozzuk a kapcsolattartás és az információáramlás módját.

## **c) Készenléti szolgálat**

A szolgáltatás célja a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása vagy kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaotthonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenléti szolgálatban lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. A készenléti szolgálatot a munkatársak heti turnusokban végzik. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról (akár érkezett, akár kezdeményezett) feljegyzést készítünk az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon.

A készenléti szolgáltatást a Központ felkészített esetmenedzserei végzik. A munkatársak szakmai felkészítésének tartalma, a készenléti csoport szakmai munkájának előkészítése:

- a telefonálás protokolljának kidolgozása, elsajátítása,
- a problémák felismerése, kezelésük lehetséges alternatívái,
- az adminisztráció vezetésének szakmai sztenderdjei,
- a krízisintervencióhoz kapcsolódó kommunikációs technikák elsajátítása,

- az ügyeletes munkatárs a gyors helyzet-felismerési és döntéshozó képességének fejlesztése, hogy megalapozott döntést tudjon hozni.

A krízis kezelésének menete:

A készenléti csoport ügyeletes munkatársa meghallgatja a bejelentő problémáját, mérlegeli az információkat, milyen intézkedés megtétele indokolt. Segítséget, tanácsot, információt nyújt a bejelentő számára.

- a krízisintervenció kezdeti szakaszát alkalmazza, mely szerint elfogadja a krízishelyzetben lévő érzelmi állapotát, támaszt nyújt számára, és biztonságos környezetbe helyezi,
- a családdal mélyinterjút készít, mely során kiderül a probléma típusa; az interjú során szerzett információk alapján hozza meg döntését,
- felméri, hogy a család környezetében van-e olyan személy, akinek a segítségére számíthatnak a krízis megoldása érdekében,
- a család számára felvázolja az ügy megoldása érdekében a lehetséges megoldási alternatívákat,
- amennyiben úgy dönt, hogy a gyermekek elhelyezése indokolt, azonnal értesíti a rendőrséget, hogy tegyék meg a szükséges hatósági intézkedést.

A készenléti szolgálat szakemberei adatbázist állítanak össze az országos és a helyi ellátórendszerrel, az elhelyezést nyújtó szolgáltatásokról, azok elérhetőségéről. A készenléti szolgálat koordinátora az adatbázist rendszeresen frissíti, hogy naprakész információkkal rendelkezzen az azt igénybe vevők részére. A készenléti szolgálat munkatársa az adatbázist munkája során rendszeresen használja, területi munkájához magával viszi.

A Nyíregyházi járás területén lévő, szociális, művelődési, egészségügyi, nevelési-oktatási és közművelődési intézményekben plakátokat, tájékoztató anyagokat helyezünk ki, amelyben a szolgáltatás, működéséről, elérhetőségéről tájékoztatjuk a lakosságot és a jelzőrendszer tagjait.

**A Központ krízis telefonszáma: 06-20/ 928 23 67**

**A Központ zöld száma: 06 80 288 525**

#### **d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka**

Az óvodai és iskolai szociális segítő a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- a szociális segítő koordináló, összekötő szerepet tölt be az oktatási-nevelési intézmény és a Központ között,
- a szociális szakember ellátja a gyermekvédelmi felelős munkáját is.

A szolgáltatás célja, hogy:

- a hátrányos helyzetű családok gyermekei esetén is sikeres óvodai, iskolai beilleszkedés valósuljon meg,
- csökkenjen az igazolatlan hiányzások, ezzel együtt a hatósági ügyek száma,
- csökkenjen az iskolai konfliktusok mennyisége, a tanulói kirekesztettség, a deviáns magatartásforma,
- csökkenjen az iskolaelhagyók száma.

#### **e) Utcai (lakótelepi) szociális munka**

A szolgáltatás célja:

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése,
- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

A Központ a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat szervez a Nyíregyházi járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

#### **f) Adósságkezelési tanácsadás**

A helyi adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő támogatás. Intézményünk egyéni és csoportos háztartás-gazdálkodási tanácsadással és ügyintézéssel segíti a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott támogatáshoz való hozzáférést. A kérelem benyújtása az Önkormányzathoz történik, melyet az ügyfelek saját maguk intéznek. Az adósságkezelésben támogató határozatot kapott ügyfelek számára a Központ biztosítja az akár 12 hónapig tartó utánkövetést, kapcsolattartást, tanácsadást, valamint egyéb szolgáltatáshoz való közvetítésben is segítséget nyújtunk.

#### **g) Munkaerő-piaci tanácsadás**

A problémák általában halmozottan jelennek meg gondozott családjaink életében, így a munkaerő-piacra való integrálás egy fontos pillér a szociális, életviteli problémák kezelésében.

A tanácsadások folyamata:

- a tanácsadások alkalmával feltérképezzük a kliensek természetes támogató rendszereit, külső erőforrásait. A szociális probléma megoldását a klienssel együttműködve folytatjuk, elismerve és támogatva annak önállóságát, felelősségérzetét, aktivizálva belső erőforrásait,
- segítjük az álláskereső munkaerő-piaci beilleszkedését, a fiatalok pályaválasztását, ezáltal az esélyegyenlőség biztosítását,
- javítjuk továbbá a munkaerő-piacon hátrányos helyzetűek társas kapcsolatait: izoláció oldása, pszichés támogatás, életminőség romlásának megakadályozása, hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése.

#### **h) Jogi tanácsadás**

A szolgáltatást a Központ működési területén élők vehetik igénybe, elsősorban az esetmenedzserek és családsegítők javaslatára. A jogi tanácsadás és információ nyújtás családjogi, gyámügyi esetek köré épülnek nagyrészt, tanácsadás, okiratszerkesztés formájában, útmutatás formájában.

### **i) Pszichológiai tanácsadás**

A pszichológusi tanácsadás ellátási területe a Nyíregyházi járás területére terjed ki, a Központtal együttműködő családok, egyének és gyermekekre vonatkozóan. A szolgáltatás előzetes időpont egyeztetés után vehető igénybe a Központban.

A pszichológus szakmai feladatai:

- pszichológiai tanácsadást és terápiát végez egyénre szabott pszichológiai foglalkozás keretében,
- pszichodiagnosztikai tevékenységet végez,
- önismereti csoportokat szervez és vezet serdülők számára,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében szükség esetén részt vesz a család- és gyermekjóléti központ által szervezett esetmegbeszéléseken (esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés).

Az intézményben felnőtt- és gyermekpszichológus által nyújtott szolgáltatás is igényelhető egyéni és csoportos formában. Főképpen a családsegítők és esetmenedzserek javaslatai alapján keresik fel ügyfeleink a tanácsadókat. A védelembé vételi eljárás keretében a szolgáltatás igénybevételére kötelezettek száma azonban meghaladja a szolgáltatást önkéntesen igénylőkét. A szakmai információk zökkenőmentes lebonyolítása érdekében mind az esetmenedzserekkel, mind a családsegítőkkel, illetve bizonyos esetekben a tanácsadókkal folyamatos egyeztetés zajlik a gyermekeket, családokat, egyéneket érintő kérdésekben. Az érintett szakemberek álláspontjait, tapasztalataikat szakmai konzultációk keretében hangolják össze.

### **j) Fogyatékosági tanácsadás**

A tanácsadás célja, hogy célcsoport-specifikus ismereteket rendelkező szakemberek komplex rendszer keretében egyszerre nyújtson segítséget mind az érintettek, mind a velük kapcsolatba kerülő közfeladatot ellátó szakemberek számára. A fogyatékosági tanácsadói tevékenység olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul a fogyatékkal élő egyének, azok családjai, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A szolgáltatás feladata:

- tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára, a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,
- közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
- együttműködés a szociális diagnózist felállító esetmenedzszerrel, és kapcsolattartás a többi fogyatékosági tanácsadóval.

### **k) Tehetséggondozás, hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatása**

A szolgáltatás célja a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ által alapellátás és védelembe vétel keretében gondozott, hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek korrepetálással történő felzárkóztatása, tanulmányi eredményük javítása, illetve a magántanulók osztályozó vizsgára való felkészítése. Tehetséggondozás keretében a gyerekek képesség- és készségfejlesztése, ösztöndíj programokhoz való hozzáférés elősegítése.

Az ifjúsági munkával foglalkozó szakember feladatai:

- a beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézségekkel küzdő gyerekek, tanulók problémáinak feltárása,
- a gyermekek rehabilitációs célú foglalkoztatása, a pedagógusok, óvoda pedagógusok és a szülők bevonásával,
- a tanév alatt az általános iskolákban felzárkóztató foglalkozásokat, a nyári szünetben pótvizsgára történő felkészítést és foglalkoztatást szervez,
- szervezi és koordinálja az intézményben az Iskolai Közösségi Szolgálatot végző hallgatók önkéntes munkáját, valamint a 2005. évi LXXXVIII. a közérdekű önkéntes tevékenységről törvény alapján önkéntes munkára érkezők munkáját,
- fogadja és koordinálja a külföldi hallgatók gyakorlatát,
- egyéni és csoportos foglalkozást tart ifjúsági munka területén,
- felkutatja az elérhető ösztöndíj programokat.

#### **Egyéb feladatok:**

- tereptanári feladatokat látunk el tanulmányokat folytató főiskolai és egyetemi hallgatók esetében,
- folyamatosan figyelemmel kísérjük a lakosság élethelyzetének alakulását és szükség szerint a változásokból eredően új szolgáltatások bevezetését kezdeményezzük,
- a pályázati kiírásokat figyelemmel kísérjük, pályázatok készítünk, és valósítunk meg önállóan, valamint konzorciumi partnerségben társintézményekkel, valamint Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatával,
- szakmai ajánlásokat teszünk a jogszabály alkotók, döntéshozók felé a szakmai munkánk tapasztalatai alapján.

Az Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint járnak el. Tevékenységünk során a szociális munka eszköztárát, módszereit alkalmazzuk, a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása mellett. A szociális munkát végző felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató, vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szolgáltatásokat. Legjobb tudásunk szerint a szociális problémákat megelőzzük, kezeljük, valamint hozzájárulunk a társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez, cselekvéshez, támogatva az egyéneket, a családokat, a csoportokat és közösségeket.

### *2. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai*

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban nyújtott szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Ezen szolgáltatások keretében segítséget nyújt a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő

személynek vagy családnak az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából.

A családok segítése érdekében az intézmény veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Feladatunk feltérképezni a Szolgálat működési területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, illetve személyeket és tájékoztatni őket a feladatunkról, szolgáltatásunk céljáról, tartalmáról. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, egyéni és csoportos foglalkozásokkal, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

### **Szolgáltatások:**

#### **a) Facilitálás – Resztoratív technikával**

##### *A tevékenység célja:*

A gyermekek és fiatalok által elkövetett bűncselekmények, konfliktusok és az iskolai erőszak megelőzése, kezelése, tágabb értelemben az egyre komplexebb társadalmi konfliktusok hatékony feloldása, egy problémamegoldó és humánus vitarendezési módszer kidolgozása és interdiszciplináris alkalmazása.

##### *A program bemutatása:*

A program során összehívjuk az elkövetőt és az áldozatot családjukkal, közvetlen környezetükkel együtt, elősegítve az áldozat és az elkövető rehabilitációját. A sérelmet okozó eset megbeszélésével segítenek az áldozat kárának megtérítésében és a lelki egyensúlyának helyreállításában, de gondoskodnak az elkövető felelősségvállalásáról, a társadalomba való visszailleszkedéséről is. Emellett az érzelmek kifejezése mentén történő megbeszélés biztosítja az érintett személyek traumatikus élményeinek feldolgozását és az áldozati stigma feloldását.

##### Módszertan

##### *Resztoratív konferenciamodel*

Egy bűncselekmény, szabálysértés elkövetését követően dolgozunk az adott problémával érintett személyekkel. A resztoratív konferencia előkészítésekor felkeressük az áldozatot, az elkövetőt, az ügyben érintetteket, valamint az áldozat és az elkövető támogatóit. Az előkészítés során tájékoztatjuk őket a konferencia menetéről, történéseiről, valamint az ott elhangzó kérdéseket feltesszük az érintetteknek.

A helyreállító kérdező mód a konfliktusok problémaorientált megoldásához vezet azáltal, hogy a szereplők lehetőséget kapnak a sérelmet okozó viselkedés egyéni átélésének a feltárására, amely egyéni szükségleteket, és így egyéni megoldások kidolgozását tesz lehetővé. A tett következményeivel való szembesítés az elkövetőben szégyenérzetet kelthet, aminek feloldása két pólus között mozog: a kirekesztés vagy a csoporthoz való tartozás. A szembesítés során a tett – negatív hatásai miatt – kerül elutasításra és nem a cselekvő személye, akkor az elkövető felismerve a hozzátartozók támogatását és a helyreállítás lehetőségét, aktív szerepet tud vállalni a kár jóvátételében. Ilyen körülmények között a stigmatizáló szégyen helyében egy ún. *reintegratív szégyen* (Braithwaite, 1989) motiválja az elkövetőt arra, hogy döntéseivel változtassa meg a jövőbeni cselekmények másokra gyakorolt érzelmi hatásait (Nathanson, 1992) és „írja át” tette következményeit.

Lényegében a resztoratív eljárásokban a hangsúlyt az áldozatnak okozott sérelem és szükségletek elismerésére tevődik, ami miatt az elkövetőt arra ösztönzik, hogy felelősséget

vállaljon a károk helyreállításában, valamint változtasson jövőbeni döntésein, annak érdekében, hogy visszanyerje a közösség támogatását és elfogadását megbélyegzés nélkül. (Az Égő Hidak című dokumentumfilm jó példa erre.)

## **b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció**

A *Mediáció szolgáltatás célja* a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, a felek közötti kapcsolatok rendezésében, a közöttük lévő együttműködés helyreállításában, megújításában. A mediációs ülést megelőzi az előkészítő beszélgetés, amely külön-külön négy szemközti beszélgetés. Az előkészítő beszélgetés során a felek megismerik a mediáció módszerét, így el tudják dönteni, hogy ezzel a technikával szeretnék-e megoldani a problémájukat.

Az előkészítő beszélgetést követő egy héten belül kell sor az ülés időpontjára. A feleknek erre az időre már feladatokat kell adni: gondolkozniuk kell arról, hogy milyen igényeket és felajánlásokat hoznak majd az ülésre. Az első beszélgetés végére a mediátor és a felek között ki kell alakulnia egy bizalmi légkörnek, a feleknek azt kell érezniük, hogy jó helyre jöttek, a közvetítés eredményeként jobb helyzetbe fognak kerülni, mint amelyben jelenleg vannak. Az előkészítő beszélgetés időtartama egy óra. Az előkészítő beszélgetésen a felek írásban előszerződést kötnek a mediátorral, ebben vállalják a mediáció szabályainak a betartását, a mediátor pedig a közvetítést.

*A mediáció a következő esetekben indokolt:*

- ha a felek a tárgyalással szeretnék megoldani a nézeteltérésüket,
- ha szeretnék a kapcsolatukat visszaállítani a korábbi szintre,
- ha gyors megoldást keresnek, és arra törekcsenek, hogy napokon, heteken belül megoldódjon a probléma,
- ha a felek szeretnének dönteni a saját ügyükben és el akarják kerülni a hatóság közbeavatkozását,
- ha elégük van az eddigi feszültségekből és meg akarják kímélni magukat a továbbiaktól,
- ha nincs nagy erőbeli egyenlőtlenség - vagyon, befolyás, műveltség terén – a felek között.

A mediációs ülés időtartama három óra, amely során a mediátor kézben tartja a vitát, és veszekedés helyett két egyenrangú fél tárgyalásává alakítja. Az ülés során a felek határozzák meg a témákat, írásbeli megállapodásuk tartalmát.

Kamasz-szülő mediáció az előkészítő beszélgetés közösen is történhet. Megismertetjük a felekkel a mediáció módszerét, annak a lényegét, tisztázzuk a mediációs tárgyalás időpontját, meghatározzuk, hogy ki vesz részt azon, és meghatározzuk azokat a feladatokat is, amelyeket a következő találkozásig el kell végezniük (pl. igények és vállalások összegyűjtése).

*A szülő-kamasz mediáció előnyei:*

- a gyerekek szívesebben fogadják el és tartják be azokat a szabályokat, amelyek megalkotásában személyesen is részt vettek,
- gyakorlatot szereznek a tárgyalásos úton történő megállapodásban, ezt felnőtt korukban is kamatoztatják majd,
- megtanulják megvédeni saját álláspontjukat, és ugyanakkor engedményeket is tudnak tenni,

- a későbbi munkatársaikkal, partnereikkel, gyermekeikkel szemben is alkalmazzák majd ezt a konfliktuskezelési technikát.

### **c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben**

Iskolai szünetekben a gondozott gyermekek számára szabadidős elfoglaltságot biztosítunk, ahol szakemberek felügyelete mellett a résztvevők egyrészt képességet, készséget fejlesztő programokon vesznek részt, másrészt szabadidejüket hasznosan töltik. Ezek az programok alkalmasak arra, hogy az eltérő szociális környezetből, kultúrából érkező gyermekek toleranciát tanuljanak, megtapasztalják a „másság” elfogadását, ill. olyan programokhoz juthassanak, amelyeket a szülők anyagi és egyéb okokból nem képesek biztosítani számukra. A nyári szünetben több napos táborokat szervezünk az ellátási területünkön élő, Intézményünk látókörében lévő gyerekeknek.

### **d) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben**

A szolgáltatás célja abban segíteni az ügyfelet, hogy minél könnyebben, minél kevesebb anyagi, érzelmi és kapcsolati veszteséggel vészelve át a munkanélküliség átmeneti állapotát, és amint ezt a külső körülmények, a munkaerő-piac lehetővé teszi, minél hamarabb találja meg a számára megfelelő állást.

Kiemelt célcsoportok (mint a munkanélküliség által leginkább sújtott rétegek):

- tartós munkanélküliek,
- fogyatékkal élők,
- nők,
- pályakezdő munkanélküliek.

A munkaerőpiacon való elhelyezkedést elősegítő szolgáltatás a munkavállalási és álláskeresési tanácsadás, mely a tanácskérőt tovább kívánja segíteni saját életútjának építésében, célja, hogy pénzkereső foglalkozás kiválasztásához, kereséséhez, vagy megtartásához segítse hozzá.

Napjainkban nagy hangsúlyt kap a csoportos tanácsadás, melynek több változata került bevezetésre Magyarországon (impulzus, pályaorientáció, pályavitelt megerősítő, továbblépés, útkereső, milyen vagyok? merre tovább?).

A csoportfoglalkozások és a csoportos tanácsadás előnyei közismertek, mint pl. a csoporttagok egymásra való pozitív hatása, a csoport kohézió, mint személyiségerősítő tényező, az időmegtakarítás stb. A jogszabályi változások következtében az egyéni tanácsadások mellett a csoportfoglalkozások kaptak nagy hangsúlyt.

*Álláskeresési technikák:*

*Célja:* A sikeres álláskeresést segíti elő a tanácskérő számára. Segíti az egyént a saját erőforrásainak, kvalifikációjának felülvizsgálatában. Megtanulnak pályázatot, önéletrajzot írni, gyakorlatban eljátsszák a felvételi elbeszélgetést.

A kliensek képesek lesznek:

- Felmérni saját munkaerőpiaci szerepüket,
- Információt szerezni a képzettségüknek megfelelő álláslehetőségekről,
- Önéletrajzokat és pályázatukat elkészíteni,
- A felvételi beszélgetésen megfelelően és hatékonyan kommunikálni,
- Munkába álláshoz kapcsolódó jogi kérdésekben eligazodni.

A tanácsadások menete: a munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, személyes kontaktuson keresztül valósul meg. Egy komplett tanácsadás 4-5 alkalomból áll, heti 1-2 órában.

A tanácsadás felépítése

- az ügyfél igényeinek meghatározása,
- a kérdéskörhöz kapcsolódó alternatívák, egyéni személyiségtényezők megismerése. érdeklődés, képesség, érték, munkamód vizsgálatok erre alkalmas kérdőívek, tesztek kitöltése alapján,
- az eddigi tapasztalatokból, életútból, a reális adatokból következő eredmények és hiányosságok számbavétele,
- hipotézisek felállítása a lehetséges továbblépési alternatívákról,
- megállapodás döntéshozatallal, cselekvési tervvel.

### e) Közösségfejlesztés

A közösségfejlesztés célja:

- programszervezés (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet) a működési területen élő lakosság számára;
- segítségnyújtás az egyének, a családok kapcsolatkészségének javításához,
- segítségnyújtás speciális támogató, önszegítő csoportok szervezéséhez, működtetéséhez.

*Speciális szolgáltatásaink:*

- önszegítő ifjúsági csoportok létrehozása
- információs központ működtetése.

A közösségfejlesztő feladata, hogy aktivizálja az adott településrész, szomszédság lakosságát, a problémák közös felismerésével és azok nyilvánossá tételével segíti, hogy egyre többen kapcsolódjanak a folyamathoz, melynek során az érintettek eljutnak a feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához.

El kell érünk azt, hogy a lakosság ne várjon a problémáik megoldásával másra, hanem ki kell bennük alakítanunk annak a képességét, hogy önmaguk képessé váljanak problémáik feltárására (esetleg elismerésére), megoldási lehetőségek keresésére, és azok felhasználására, a megoldáshoz szükséges esetleges infrastruktúra feltárására, lehetőség szerint előteremtésére. Azaz elkötelezni a helyieket a saját problémáik közösségi megoldására, helyi cselekvésekre.

Az embereknek szüksége van elismerésre, mások tiszteletére, ugyanakkor szüksége van egyfajta irányításra is, amely segítségével elérheti olyan képességei kibontakozását, amelyek célja eléréséhez szükségesek. Fontos helyet foglal el az együttműködési készség kialakulása, hiszen ennek hiányában sikertelenné válik a közös munka akár a közösségfejlesztővel, akár más olyan szervezettel, amely céljai k elérésében segítség lenne, illetve ezzel lehetnek befolyással az őket érintő gazdasági, társadalmi, kulturális, szociális, környezeti stb. kérdések megoldására. Az együttműködés mellett az embereknek a saját tudásukat, képességeiket, tapasztalataikat is fel kell használni az eredményes közösségi munkáért. E célok elérése vezet egy távolabbi célhoz, az életminőség javulásához, a közösségek erősödéséhez.

A közösség-szervezők gyakran vállalnak fel valamilyen társadalmi ügyet, például lakáskérdést, szegények helyzetének javítása, szabadidős szolgáltatások javítása, fiatalok társadalmi beilleszkedését segítő programok, oktatás és egészségügyi kérdések stb.

## f) Adományok gyűjtése és osztása

Intézményünk a látókörünkben élő, gondozott családjaink részére nyújtja az adományozás szolgáltatást, melyet a következőképpen valósítunk meg:

### *Élelmiszer:*

Intézményünk együttműködve a Human-Net Alapítvánnyal egész évben folyamatosan gyűjti és osztja a tartós és rövid lejáratú élelmiszereket, nagyobb tételben eseti jelleggel, 50-250 kg között pedig heti rendszerességgel. Az igények a Szolgálat telephelyein, elsősorban a családsegítő kollégáknál jelennek meg, az adományok eljuttatásában is ezen kollégák működnek közre.

### *Ruhanemű, háztartási eszközök:*

Intézményünk székhelyén működő ruharaktárunk egész évben fogadja a jó minőségű, hibátlanul használható ruhaneműket, ágyneműket, kisebb háztartási eszközöket. Az adományosztásokat gondozott családjaink értesítésével valósítjuk meg. Erre az igény kimagasló, az érdeklődők heti rendszerességgel igénylik ezt a típusú támogatást, amelyről folyamatosan érkeznek a személyes jelzések. Az Intézménnyel kapcsolatban álló családok nemcsak kapni szeretnek, megfogadva tanácsainkat, segítenek adományokkal más rászorulókon is.

### *Papír-írószer, könyv, kozmetikumok, higiéniai csomagok, technikai eszközök és játékgyűjtés:*

Egész évben folyamatosan, de ünnepek előtt kiemelten gyűjtjük a lakossági, valamint Intézmények, vállalkozások, szervezetek felajánlásait. Intézményünk jó minőségű, még használható, hibátlan felajánlásokat fogad, amit nagyszabású városi rendezvény keretében osztunk szét a rászoruló családjaink körében, valamint a meghirdetett időpontokban érkező igénylőknek.

## VI. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja

A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. Rendelet alapján működtetett Gyermekjóléti Információs Rendszer (GYVR) informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A munkatársak az adminisztráció vezetése során a 235/1997. (XII.17.) kormányrendeletben, és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály "Dokumentációs vonalvezető" című, útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak megfelelően járnak el. Továbbá alkalmazzák a 235/1997. (XII. 17.) A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló kormányrendeletben foglaltakat.

## Család- és gyermekjóléti szolgálatok kötelező adminisztrációja

### 1. Kapcsolatfelvétel

- Tájékoztatási nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés

### 2. Információs szolgáltatás, egyszeri ügyintézés

- Tájékoztatásról szóló nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
- KENYSZI egyszerűsített adattartalommal
- Feljegyzés
- Első interjúval lezárható ügyek esetében, amennyiben kiskorú gyermek érintett, a GYVR rendszerben történő rögzítés és a törvényben meghatározott módon történő dokumentáció vezetése.

### 3. Az együttműködési megállapodás megkötése utáni dokumentáció

- Veszélyeztetett gyermek esetén: a kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítése, valamint a GYVR rendszerben történő dokumentáció vezetése a törvényben meghatározott módon
- Hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül:
- Eset lezárását megelőzően esetkonferencia (emlékeztető),
- Esetnaplóban és KENYSZI-ben lezárás.

### 4. Hatósági intézkedés kezdeményezése

- A kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítését követően a GYVR rendszerben a törvényben meghatározott módon a hatósági intézkedés kezdeményezése
- Esetmenedzser írásban történő tájékoztatása a GYVR rendszerben történő rögzítésről

### 5. A gyermekvédelmi gondoskodás intézkedései

- A GYVR rendszerben a gondozási folyamat összegzését követően a szükséges javaslattétel elkészítése
- Családba fogadás: az esetmenedzser a családba fogadás elrendelése, vagy felülvizsgálata ügyében a gyermeket a GYVR rendszerben rögzíti, majd a GYVR rendszerben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.
- A gyermek harmadik személynél történő elhelyezése: az esetmenedzser a gyermek harmadik személynél történő elhelyezése ügyében a gyermeket a GYVR rendszerben rögzíti, majd a GYVR rendszerben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.

### 6. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységeinek adminisztrációja

- Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása: tájékoztatásról szóló nyilatkozat, ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, KENYSZI, 149/1997 (IX.10.) kormányrendelet 3/a melléklete, környezettanulmány.
- Gyermekétkeztetés: ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, 328/2011 (XII.29.) Korm. Rendelet 7.számú melléklete.
- Szociális csoportmunka: az előkészületek folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések, orientációs interjúk, ügyfélnyilvántartás, ha már kapcsolatban van a szolgálattal v. központtal akkor az igénybevétele bevezetése az esetvezetés adminisztrációjába, megállapodás a csoportban való részvételről, jelenléti ív, helyi csoportdokumentáció, a csoportmunka értékelése.

### 7. A jelzőrendszeri felelős kötelező és ajánlott adminisztrációja

- Kötelező: elvégzett tevékenységekről feljegyzés, szakmai tapasztalatokról adatgyűjtés, észlelő- és jelzőrendszeri címlista, esetkonferenciák és esetmegbeszélések jelenléti íve, és egyéb adminisztrációs nyomtatványok intézkedési terv, éves statisztikai adatok összesítése, éves szöveges beszámoló.
- Javasolt: statisztikai kimutatások, tevékenységének értékelése, munkaterv.

## VII. Szakmai együttműködés

A Központ szervezeti egységei egymással szoros kapcsolatot tartva, kötelezően együttműködnek. A Központ esetmenedzserei és a Szolgálat családsegítői partneri együttműködésben végzik a jogszabályokban rögzített feladataikat a kompetenciahatárok megtartásával. Az együttműködés során a szervezeti egységnek minden olyan intézkedésénél, amely a másik szakmai egység működési területét, jogszabályokban meghatározott kompetenciáját érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettsége van. Kiszélesítve ezzel az időbeni jelzések lehetőségének bázisát.

Továbbá együttműködés alakult ki a feladatellátás folyamán az alábbi Intézményekkel, szervezetekkel a Nyíregyházi Járás vonatkozásában:

- szociális ágazat: szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást nyújtó szervezetek, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek,
- oktatási-nevelési Intézmények: óvodák, általános iskolák, középiskolák, egyéb oktatási Intézmények: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás,
- egészségügyi szolgáltatókkal: házi orvosok, házi gyermekorvosok, szakorvosok, védőnők, járóbeteg szakellátás, kórházak, nappali kórház,
- önkormányzatok,
- rendőrség,
- hatóságok és szakhatóságok,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főosztály Módszertani Főosztály,
- munkaügyi központok,
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek,
- alapítványok, segélyszervezetek,
- érdekvédelmi szervezetek,
- helyi lakóközösségek,
- egyházak.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közigazgatási területén az alábbi Intézményekkel alakult jó együttműködés a mindennapi munkánk során:

- Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szociális és Köznevelési Osztálya,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatalának Járási Gyámhivatala,
- Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámügyi Osztálya,
- Human-Net Alapítvány Városi Tanyagondnoki Szolgálat,
- Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezet,
- Nyíregyházi Szociális Gondozási Központ,
- Oltalom Szeretet Szolgálat,
- Nyíregyházi Gyermekjóléti Alapellátási Intézmény,
- Egységes Pedagógia Szakszolgálat,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Gyermekvédelmi Igazgatóság és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat,
- Periféria Egyesület,
- Görög Katolikus Egyházmegye, Sója Miklós Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola,
- Városi Rendőrkapitányság,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Rendőr-főkapitányság,
- Egészségügyi Alapellátás Igazgatóság,

- Nyíregyházi Járási Hivatal Járási Népegészségügyi Intézete.

Az együttműködés módja:

- együttműködési megállapodás alapján,
- pályázati programokban konzorciumi, illetve együttműködő partnerként,
- szóban,
- esetkonferenciák és szakmai konferenciák keretében.

A legtöbb intézménnyel együttműködési megállapodás alapján dolgozunk közösen. Különösen szoros a Human-Net Alapítvány Tanyagondnoki Szolgálatával az együttműködés, hiszen a tanyagondnokok egyrészt jelzéssel élnek az általuk ellátott, Nyíregyháza közigazgatási területén található bokrokban, tanyákon élő idősök vonatkozásában, valamint segítséget nyújtanak az ellátott elérésében is.

### **VIII. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése**

A 15/1998. (IV. 30) NM rendelet 14.§. (2) bekezdése értelmében „...gyermekjóléti szolgáltatás olyan észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését...”

*Az észlelő-és jelzőrendszer működésének alapelvei, főbb szabályai:*

- tevékenységének mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása,
- minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét,
- a jelzőrendszer tagjai alakítsák ki egymás között együttműködési szabályait, határozzák meg a kompetencia-határokat,
- a hatékony működés érdekében szükséges a szociális szakmán belül kialakult egységes alapfogalmak ismerete, melyet össze kell hangolni a társszakmák képviselőivel,
- a hatékony munka érdekében újra és újra fel kell venni a kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival a szakmai és az emberi kapcsolatok frissen tartása, újítása miatt,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása. Minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét.

*Jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos általános feladatok:*

- a jelzésre köteles szervezet felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, 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, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszűntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

*A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ*

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti központ a törvényben nevesített feladatokra, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

*A jelzőrendszer tagjai:*

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés-végrehajtási intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

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

A színvonalasabb munka függvénye az alapos szakmai tudás és felkészültség. Ahhoz, hogy munkánkat jól végezzük, nélkülözhetetlen a hiteles és friss információra épülő szakmai

biztonság és tudatosság. A tudatosság megköveteli a szakembertől, hogy rendelkezzen azokkal az ismeretekkel, módszerekkel és technikákkal, amelyek az ellátotti igények kielégítésének eredményességét segítik.

Ennek érdekében a jogszabályi követelményeknek megfelelően hangsúlyt fektetünk arra, hogy a szakmai felkészültség folyamatosan biztosított legyen. A dolgozók "A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló" 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján teljesítik továbbképzési kötelezettségeiket. Ennek ütemezésére továbbképzési terv készül minden év február 28-ig.

A kiegészítés megelőzés érdekében az Intézmény szükség esetén egyéni, illetve csoportos szupervíziót szervez. A Központban és a Szolgálat telephelyein az esettanulmányok hatékonyságát növelő megbeszéléseket szerveznek a szakemberek havi rendszerességgel, melynek témái:

- a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók számára problémát jelentő esetek megbeszélése,
- a jogszabályi környezet változásainak nyomon követése,
- aktuális problémák megvitatása,
- a végzett szakmai munka értékelése.

A megbeszélések során lehetőség van a konzultációra, információk cseréjére, ezek megvitatására, közös álláspont kialakítására. A team-üléseken elhangzottakat emlékeztetőben dokumentáljuk.

## X. Jogvédelem

### *A szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme:*

Az ellátás megkezdése esetén a szakemberek tájékoztatják az ellátásra szoruló gyermeket és törvényes képviselőjét:

- az igényelhető szolgáltatásokról,
- az ellátás tartalmáról és feltételeiről, a gyermekvédelmi rendszer felépítéséről, a segítségnyújtás formáiról, a hatósági intézkedések kezdeményezéséről,
- az Intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az együttműködés formájáról,
- jogairól, kötelezségeiről,
- a gyermek-/ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

A tájékoztatásban foglaltak megismeréséről, az együttműködés szándékáról, a kliens írásban nyilatkozik. A "Megállapodás családsegítés/gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételéről" és a "Tájékoztatásról szóló nyilatkozat" a kliens iratanyagában kerül elhelyezésre.

Az ellátottak és törvényes képviselőjük panasszal élhetnek az Intézmény vezetőjénél az

- ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelme, továbbá az Intézmény dolgozói kötelezségszegése esetén,
- a jogszabály és az Iratkezelési Szabályzat szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az Intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Az ellátott és törvényes képviselője az Intézmény fenntartójához vagy a

gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az Intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az Intézmény minden telephelyén kifüggesztésre kerül a gyermek-/ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége.

### ***A szolgáltatást végzők védelme:***

A szolgáltatás végzése során a Közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény rendelkezései az irányadóak.

A segítő munka során a szociális munkát végző védelemre jogosult a vele szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Védelemért munkáltatójához, az Intézmény Intézményvezetőjéhez, vagy az Intézmény fenntartójához fordulhat. Az 1997. évi XXXI. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény 15. § (6) bekezdése értelmében „gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat - a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben - megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék...”

A Központ munkavállalói amikor gyermekeink védelmében intézkednek, munkájuk során hivatalból járnak el és e tevékenységükkel kapcsolatban büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

### ***Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogai, etikai és magatartási szabályok:***

A kliens a probléma megoldása érdekében:

- segítséget kérhet,
- joga van az Intézmény szolgáltatásainak körét megismerni,
- a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétel indokoltságát kérelemre bármikor felülvizsgálja,
- joga van személyes adatainak védelmére,
- kellő tiszteletet tanúsít az esetmenedzser, családsegítő, tanácsadó szakemberek irányába.

Az esetmenedzser, családsegítő és tanácsadó szakember:

- nemre, fajra, vallási hovatartozásra, szexuális orientációra tekintet nélkül segíti a segítséget kérőt,
- a kliens érdekeit tartja elsődlegesnek, de az nem sértheti mások érdekeit,
- arra törekszik, hogy az Intézmény szolgáltatásai mindenki számára elérhetőek legyenek,
- esetátadással a segítő kapcsolatot indokolt esetben megszakíthatja,
- a segítő kapcsolat során a birtokába jutó információkat arra nem illetékesnek nem szolgáltathatja ki,
- a segítő kapcsolat során lehetőségeihez mérten mindent megtesz a probléma megoldása érdekében,
- a szociális munka etikai kódexének megfelelő magatartást tanúsít.

## **XI. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az Intézmény folyamatos kapcsolatot tart a helyi médiával (Kölcsey Televízió, Nyíregyházi Televízió, Kelet-Magyarország megyei napilap, Magyar Rádió Regionális Stúdiója, Mustár FM, Retro Rádió) szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről rendszeresen tudósítanak, az újságcikkek archiválásra kerülnek.

Az Intézmény tevékenységéről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról szórólapok, plakátok készülnek, melyet Nyíregyházán és a Nyíregyházához közigazgatásilag tartozó területeken terjesztünk.

## **XII. Az ellátás igénybevételének módja**

Az Intézmény által nyújtott valamennyi ellátás és szolgáltatás igénybevétele önkéntes alapon történik. A kapcsolatfelvételre, vagy a kliens jelentkezésével, vagy a jelzőrendszer tagjának jelzését követően kerül sor.

Amennyiben a gyermekvédelmi gondoskodás a szolgáltatás alapellátásának önkéntes igénybevételével nem vezet eredményre a gyámhivatal kötelezheti a klienst az ellátás igénybevételére. A szolgáltatások igénybevételét megelőzően az Intézmény megállapodást köt az elláttal.

### XIII. Záró rendelkezések

#### A Szakmai Program

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet,
- a149/1997. (IX.10.) Kormány rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. Törvény,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- 8/2000 (VIII.4) SzCsM rendelet, a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- a Szociális Munka Etikai Kódexe
- Emberi Erőforrások Minisztériumának módszertani útmutatói, protokolljai alapján készült.

Jelen Szakmai Program a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezen dokumentum hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Szakmai Program.

A Szakmai Program és annak mellékletei napra kész állapotban tartásáról az Intézményvezető által kijelölt személy gondoskodik. Ennek érdekében szükség szerint, de legalább félévente felül kell vizsgálni és szükség esetén aktualizálni.

A Szakmai Program mellékletei, valamint az azt kiegészítő egyéb dokumentumok jelen Szakmai Program változtatása nélkül is módosíthatók, amennyiben jogszabályi előírások, belső Intézményi megfontolások vagy az Intézmény vezetőjének megítélése ezt szükségessé teszi. A Szakmai Program változása esetén azt a fenntartó felé ismételtelen – jóváhagyás céljából – be kell nyújtani.

Nyíregyháza, 2023. január 18.

**Hatályos: 2023. március 01. naptól**

**Jóváhagyva a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsága ..... számú határozatával.**

Készítette:

---

Lengyelne Pogácsás Mária  
Intézményvezető

Jóváhagyta:

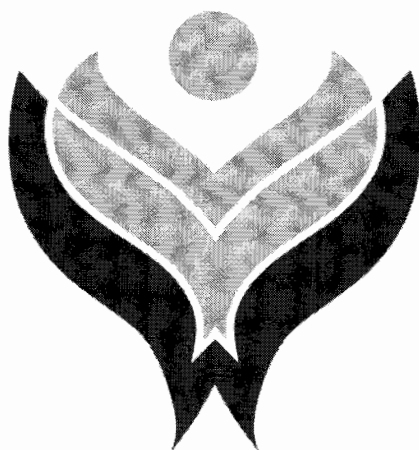
---

Dr. Rákóczi Ildikó  
Bizottság elnöke

## **A Szakmai Program mellékletei**

1. számú melléklet - Szervezeti és Működési Szabályzat

# **SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT**



**Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ**

**Nyíregyháza, 2023.**

## Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések	3
II. Az intézmény működésének alapelvei	3
III. Az intézmény azonosító adatai	3
IV. Az intézmény szervezeti felépítése	5
Organogram	0
V. Az intézmény szervezeti egységei, azok feladatköre, belső szervezeti tagozódás	8
<b>1.Család- és Gyermekjóléti Központ</b>	8
a) Kapcsolattartási ügyelet	9
b) Kórházi szociális munka	9
c) Készenléti szolgálat	9
d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka	10
e) Utcai (lakótelepi) szociális munka	10
f) Adósságkezelési tanácsadás	10
g) Munkaerő-piaci tanácsadás	11
h) Fogyatékosügyei tanácsadás	11
<b>2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat</b>	12
VI. A szervezeti egységek szakmai együttműködésének rendje, a helyettesítési rend	13
VII. Az Intézmény vezetői, munkavállalói és feladataik	13
1.Intézményvezetői feladatok	14
2. Intézményvezető-helyettes, Központ szakmai vezető feladatai	14
3. Szolgálat szakmai vezetői feladatok	15
4. Csoportvezetői feladatok	16
5. Munkatársak feladatai	16
VIII. Az intézmény irányítási és működési rendje	25
1.A munkaidő	25
2. Szabadság	25
3. Intézményi fórumok	25
a) Intézményi munkatársi értekezlet	25
b) Vezetői értekezlet	25
c) Munka értekezlet	26
d) Belső továbbképzés, esetmegbeszélés	26
e) Szakmaközi megbeszélés:	26
f) Éves szakmai tanácskozás (minden év február 28-ig)	26
e) Szupervízió	27
4. Közalkalmazotti érdekképviselő	27

5. Adatvédelem, titoktartás	27
6. Iratkezelés	28
7. Vagyonkezelés rendje	28
8. Az intézmény gazdálkodása	28
9. Személyi juttatások	28
<b>a) Rendszeres személyi juttatások</b>	28
<b>b) Nem rendszeres személyi juttatások</b>	29
10. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek felé	30
11. Kártérítési kötelezettség	30
12. Anyagi felelősség	30
13. Érdekvédelem, panaszkezelés	30
14. Vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettség	31
IX. Hatályba helyezõ rendelkezés	31
Záradék	31

## I. Általános rendelkezések

A Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban SzMSz) határozza meg az intézmény szervezeti felépítését, működésének belső rendjét, a külső és belső kapcsolatokra vonatkozó szabályokat és azon rendelkezéseket, amelyeket jogszabály nem utal más hatáskörbe. Az SzMSz a kialakított és működtetett tevékenységcsoportok és folyamatok összehangolt kapcsolati és működési rendszere.

Az intézmény számára jogszabályokban megfogalmazott feladat- és hatásköri, szervezeti és működési előírásokat a jelen SzMSz-ben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni. Jelen szabályzat egy-egy példányát a munkahelyen a dolgozók számára hozzáférhető helyen kell elhelyezni, és biztosítani kell azt, hogy abba a dolgozó bármikor betekintést nyerjen.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- az intézmény vezetőjére,
- az intézmény valamennyi dolgozójára,
- az intézmény szolgáltatásait igénybe vevőkre.

## II. Az intézmény működésének alapelvei

- Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők emberi méltóságának tiszteletben tartása
- Magas színvonalú szakmai munka, hatékonyság
- Elköteleződés Intézményünk szakmai munkája mellett
- Önismeret, megbecsülés a munkatársak és az ügyfelek iránt
- Prevenció, szociális biztonság megőrzése
- Kompetenciahatárok pontos ismerete és betartása
- Tolerancia, megértés, türelem
- Kedvesség, megbízhatóság
- Titoktartási kötelezettség
- Következetesség, kreativitás, összetartás

## III. Az intézmény azonosító adatai

<b>Az intézmény neve:</b>	Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
<b>Az intézmény székhelye:</b>	4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A
<b>Telefon/fax:</b>	42 401-652; 42 460-052
<b>Adószáma:</b>	16818686-1-15
<b>Törzskönyvi azonosító:</b>	670337
<b>Ágazati azonosító:</b>	S0515319
<b>Bankszámlaszáma:</b>	11744003-16818686
<b>Számlavezető bank:</b>	OTP Bank Nyrt.
<b>TEÁOR száma:</b>	8899 – Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül
<b>Jogállása:</b>	önálló jogi személy

### **Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások:**

104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások  
104043 család- és gyermekjóléti központ

### **Az intézmény engedélyezett létszáma:**

104 fő család- és gyermekjóléti központban

**Az intézmény telephelyei:**

Északi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Május 1. Tér 10/A  
Tel: 06/ 42 444-297  
Déli Telephely - 4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 17.  
Tel: 06/ 42 500-182  
Huszár telepi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Huszár tér 2/A.  
Tel: 06/30 0748443

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:**

4400 Nyíregyháza, Tűzoltó u. 1.  
4400 Nyíregyháza, Nagyvárad utca 2.  
4531 Nyírpazony, Arany János u. 14.  
4445 Nagycserkesz, Iskola út 21. /55.hrsz.  
4434 Kálmánháza, Nyíregyházi u. 71. sz.

**Fenntartó neve, címe:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Fenntartó adószáma:** 15731766-2-15

**Törzskönyvi azonosító:** 731762

**Felügyeleti szerve:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Alapítói jogokkal felruházott irányító szerv neve, székhelye:**

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Létrehozásáról rendelkező határozat:**

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének  
66/2015.(XII. 18.) számú határozatába foglalt alapító okirat

Az irányítási jog gyakorlása során Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése egyetértési joggal rendelkezik a költségvetési szerv átalakítása, megszüntetése, alapító okiratának módosítása vonatkozásában, valamint véleményezési joggal rendelkezik a költségvetési szerv vezetőjének kinevezése vagy megbízása, felmentése, vezetői megbízatásának visszavonása tárgyában.

**Feladatellátáshoz kapcsolódó funkciója:** gyermekjóléti alapellátási feladatot és családsegítést ellátó költségvetési szerv, gazdálkodását a Közintézményeket Működtető Központ (címe: 4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 1.), mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv látja el.

**Foglalkoztatottjaira vonatkozó foglalkoztatási jogviszonyok megjelölése:** A közalkalmazotti jogviszony (a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény szerint), illetve bizonyos tevékenységek esetén a megbízási jogviszony (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint).

**Az intézmény működési területe:**

család- és gyermekjóléti központ: a Nyíregyházi Járáshoz tartozó települések közigazgatási

területe (Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírtelek, Rakamaz, Újfehértó városok, Apagy, Kálmánháza, Kótaj, Nagycserkesz, Napkor, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Szabolcs, Tímár, Tiszanagyfalu községek.

család- és gyermekjóléti szolgálat: Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírpazony, Kálmánháza, Nagycserkesz községek közigazgatási területe.

**Az intézmény képvisellete:** Az intézményt a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Intézményvezetője, akadályoztatása esetén az Intézményvezető-helyettes, a Központ szakmai vezetője képviseli.

**Szakmai ellenőrző szervek:** Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal  
Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály  
4400 Nyíregyháza, Kereszt u. 9.

Az Intézmény belső ellenőrzési feladatait Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Ellenőrzési Osztálya látja el.

A feladatellátást szolgáló, az intézmény használatában lévő vagyon a Nyíregyháza Megyei Jogú Város tulajdona. A vagyon felett Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése rendelkezik. A vagyonnal való gazdálkodás során a 48/2012. (XII.14.) számú, Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata vagyonának meghatározásáról, a vagyon feletti tulajdonjog gyakorlásának szabályozásáról szóló önkormányzati rendelet szerint kell eljárni.

**Az intézmény bélyegzői:**

**Fejbélyegző:** Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ  
4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/a  
16818686-1-15

**Körbélyegző:** Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ  
4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/a

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

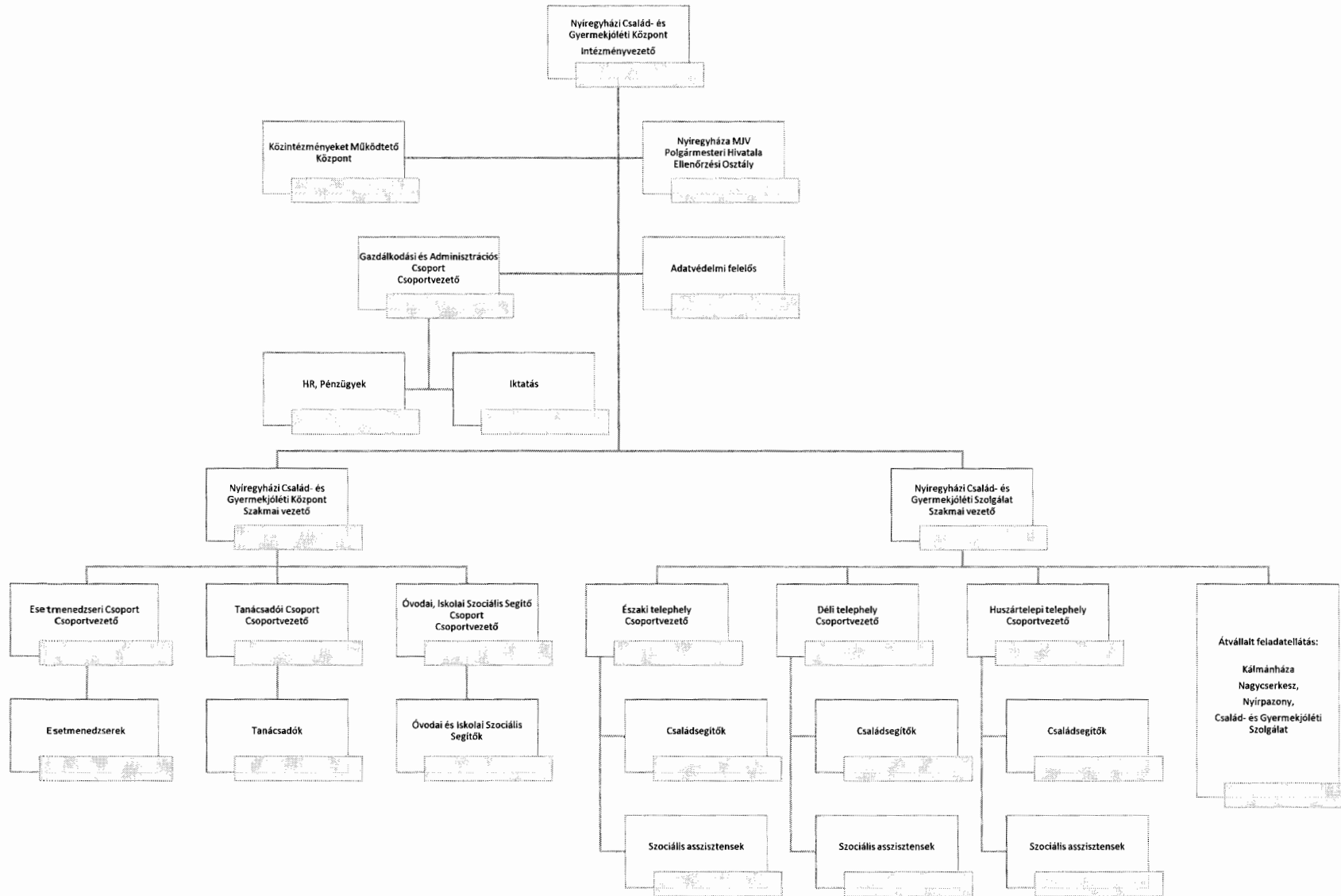
Az intézmény élén a vezetéssel megbízott Intézményvezető áll, akadályoztatása esetén az Intézményvezető-helyettes jár el. A Központ és Szolgálat szakmai irányítását a megbízott szakmai vezetők végzik. Az egyes telephelyek közvetlen irányítását az erre kijelölt csoportvezetők látják el. A szakmai teamek (a Központban és az egyes telephelyeken) önállóan, a rájuk vonatkozó törvényi előírások szerint, integrált intézményi keretek között működnek.

**Az Intézmény vezetőjének kinevezési, megbízási, választási rendje:** Az Intézmény vezetőjét a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése nevezi ki pályázat útján, határozott időre a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. XXXIII. törvény és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Kormányrendelet alapján. Az egyéb munkáltatói jogokat a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármestere gyakorolja.

Az irányítási jog gyakorlása során Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése egyetértési joggal rendelkezik a költségvetési szerv vezetőjének kinevezése vagy megbízása, felmentése, vezetői megbízásának visszavonása, a vele kapcsolatos egyéb munkáltatói jogok gyakorlása, valamint a költségvetési szerv gazdasági vezetőjének kinevezése vagy megbízása, felmentése, vezetői megbízásának visszavonása, díjazásának megállapítása tárgyában.

Szervezeti egységek	Vezető	Munkakörök	Ellátott területek
<b>Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ</b> 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/a	Intézményvezető Szakmai vezető Csoportvezető	esetmenedzser tanácsadó óvodai és iskolai szociális munkás szociális asszisztens takarító gépjárművezető karbantartó	Nyíregyházi Járás egész területe: Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírtelek, Rakamaz, Újfehértó városok, Apagy, Kálmánháza, Kótaj, Nagycserkesz, Napkor, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Szabolcs, Tímár, Tiszanagyfalu községek közigazgatási területe.
<b>Déli Telephely</b> 4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 17.	Csoportvezető	családsegítő szociális asszisztens	Nyíregyháza déli része, Kistelekiszőlő, Borbánya, Butykatelep, Császárszállás, Nyírjes, Nagyszállás, Rozsrétszőlő, Oros, Tokaji út és környéke
<b>Északi Telephely</b> 4400 Nyíregyháza, Május 1. Tér 10./A	Csoportvezető	családsegítő szociális asszisztens	Nyíregyháza északi része, Nyírszőlős, Sóstó, Sóstóhegy, Nyíregyháza keleti része, Mátyásbokor
<b>Huszár telepi Telephely</b> 4400 Nyíregyháza, Huszár tér 2/A.	Csoportvezető	családsegítő szociális asszisztens	Huszár lakótelep, Nyíregyháza nyugati része, Kertváros Hímes, Felsősima, Tiszavasvári út melletti bokortanyák, Mandabokor, Bálintbokor, Kordovánbokor, Lócibokor Újtelekbokor, Istvánbokor, Polyákbokor
<b>Ellátottak számára nyitva álló helyiségek</b>			
<b>Nyíregyháza</b> 4400 Nyíregyháza, Nagyvárad utca 2.		családsegítő	Nyíregyháza keleti része
<b>Nyíregyháza</b> 4400 Nyíregyháza, Tűzoltó u. 1. sz.	Csoportvezető	óvodai és iskolai szociális segítő, tanácsadó, szociális asszisztens	Nyíregyházi járás oktatási, nevelési intézményei
<b>Nyírpazony</b> 4531 Nyírpazony, Arany J. u. 14.		családsegítő	Nyírpazony
<b>Kálmánháza</b> 4434 Kálmánháza, Nyíregyházi u. 71. sz.		családsegítő	Kálmánháza község
<b>Nagycserkesz</b> 4445, Nagycserkesz Iskola u. 21.		családsegítő	Nagycserkesz község

# Organogram



## V. Az intézmény szervezeti egységei, azok feladatköre, belső szervezeti tagozódás

### 1. Család- és Gyermekjóléti Központ

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerek keretében számos szolgáltatással segíti a családokat.

A Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő, (egyéni és csoportos) speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:

- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi- és pszichológiai tanácsadást,
- utcai (lakótelepi) szociális munkát,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát.

A Központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek során

- a jelzések és az összegyűjtött információk alapján kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- az érintett szakemberektől és a szülőktől kapott információk alapján javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében, együttműködve az érintett szakemberekkel, elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szükség esetén családgondozást végez,
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

### **a) Kapcsolattartási ügyelet**

A szolgáltatás célja, hogy biztosítsa a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt, valamint ezen túl

- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, illetve
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

A kapcsolattartási ügyelet a kapcsolattartásra kötelezett, illetve a gyermekkel való kapcsolattartásra jogosult feleknek biztosít lehetőséget arra, hogy láthatási napokon biztonságos, a felektől független, kulturált körülmények között intézményünkben találkozzanak. Célunk, hogy a szülők konfliktusmentesen, a kiskorúak számára is barátságos, nyugodt környezetben tudják lebonyolítani a láthatást, illetve megakadályozni azt, hogy a gyermekek a kapcsolattartás során lelki sérülést szenvedjenek el.

Szakellátásban nevelkedő gyermek és a kapcsolattartásra jogosult számára a szolgáltatás akkor biztosítható intézményünkben, ha erről előzetes megállapodás született a nevelőszülői hálózat működtetőjével, illetve a gyermekotthonnal.

### **b) Kórházi szociális munka**

Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról 40/A§ (2) ac) pontja alapján a kórházi szociális munka a helyi viszonyok alapján kerül meghatározásra.

Mivel a Nyíregyházi járás területén működő Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Jónás András Oktatókórház (Székhely: 4400 Nyíregyháza, Szent István u. 68.) foglalkoztat szociális munkásokat, akik ellátják a kórházban a szociális munka feladatát, ezért intézményünkben erre a tevékenységre vonatkozóan intézményünk nem foglalkoztat külön szakembert.

A szolgáltatás célja, hogy gördülékeny és folyamatos kapcsolattartást biztosítson a Központ az Oktatókórház illetékes szakembereivel, az Oktatókórház hatáskörén kívül eső szociális problémák kezeléséhez.

A kórházban keletkezett és illetékességi területünkhöz kapcsolódó szociális problémák hatékony kezelése érdekében az Oktatókórház és intézményünk között együttműködési megállapodás keretében szabályozzuk a kapcsolattartás és az információáramlás módját.

### **c) Készenléti szolgálat**

A szolgáltatás célja a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával kell megszervezni úgy, hogy a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

**A Központ krízis telefonszáma: 06 20 928 2367**

---

## A Központ zöld száma: 06 80 288 525

### **d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka**

Az óvodai és iskolai szociális segítő munka a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti

- a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, és
- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

A szolgáltatás elsődleges célja, hogy:

- a hátrányos helyzetű családok gyermekei esetén is sikeres óvodai és iskolai beilleszkedés valósuljon meg,
- csökkenjen az igazolatlan hiányzások, ezzel együtt a hatósági ügyek száma,
- csökkenjen az iskolai konfliktusok mennyisége, a tanulói kirekesztettség, a deviáns magatartásforma,
- csökkenjen az iskolaelhagyók száma.

### **e) Utcái (lakótelepi) szociális munka**

A szolgáltatás célja

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése,
- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

A központ a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat szervez a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

### **f) Adósságkezelési tanácsadás**

A helyi adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő támogatás. Intézményünk egyéni és csoportos háztartás-gazdálkodási tanácsadással és ügyintézéssel segíti a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott támogatáshoz való hozzáférést. A kérelem benyújtása az Önkormányzathoz történik, melyet az ügyfelek saját maguk intéznek. Az adósságkezelésben támogató határozatot kapott ügyfelek számára a Központ biztosítja az akár 12 hónapig tartó utánkövetést, kapcsolattartást, tanácsadást, valamint az egyéb szolgáltatáshoz való közvetítésben is segítséget nyújtunk.

Az egyes gondozási tevékenységek teljes körű leírását, valamint a gyakorlati munkához szükséges információkat az alábbi jogszabályok szabályozzák:

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,
- 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 11. §-a (a Gyermekünk védelmében elnevezésű adatlapok vezetéséről és továbbításáról),
- az Emberi Erőforrások Minisztériumának család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumai szabályozzák, segítik.

### **g) Munkaerő-piaci tanácsadás**

A problémák általában halmozottan jelennek meg gondozott családok életében, így a munkaerő-piacra való integrálás egy fontos pillére a szociális, életviteli problémák kezelésében. Ennek érdekében:

- a tanácsadások alkalmával feltérképezzük a kliensek természetes támogató rendszereit, külső erőforrásait. A szociális probléma megoldását a klienssel együttműködve folytatjuk, elismerve és támogatva annak önállóságát, felelősségérzetét, aktivizálva belső erőforrásait,
- segítjük az álláskereső munkaerő-piaci beilleszkedését, a fiatalok pályaválasztását, ezáltal az esélyegyenlőség biztosítását,
- javítjuk továbbá a munkaerő-piacon hátrányos helyzetűek társas kapcsolatait: izoláció oldása, pszichés támogatás, életminőség romlásának megakadályozása, hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése.

### **h) Fogyatékosügyi tanácsadás**

A tanácsadás célja, hogy célcsoport-specifikus ismereteket rendelkező szakemberek komplex rendszer keretében egyszerre nyújtson segítséget mind az érintettek, mind a velük kapcsolatba kerülő közfeladatot ellátó szakemberek számára. A fogyatékosügyi tanácsadói tevékenység olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul a fogyatékkal élő egyének, azok családjai, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A szolgáltatás feladata:

- tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára, a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb

- szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,
  - közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
  - együttműködés a szociális diagnózist felállító eszményrendszerrel, és kapcsolattartás a többi fogyatékosügyei tanácsadóval.

## **2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás személyes gondoskodást nyújtó alapellátás a szociálisan rászorulóknak részére. A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás, valamint a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával.

A családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató keretében működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés feladatait, valamint a gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.

A Szolgálat:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét,
- elősegíti a gyermek testi, lelki egészségének, értelmi képességének a fejlődését, családban történő sikeres nevelkedését,
- hozzájárul a gyermek veszélyeztetettségének megelőzéséhez,
- segíti a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését,
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben,
- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról, - szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- segítséget nyújt az egyének a szociális, gyermekvédelmi ügyek vitelében,
- munkatársa meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családsegítés keretében kezeli a családban jelentkező krízishelyzeteket, működési zavarokat, illetve konfliktusok megoldását,
- programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet, készségfejlesztő és közösségépítő programok) a működési területén élő lakosság számára, - segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolat-készségének javításához, (párkapcsolati konzultáció)
- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,
- segíti a támogató, önszolgáltató csoportok, klubok szervezését, működtetését,
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról tájékoztatást nyújt, a támogatásokhoz való hozzájutást segíti,

- megszervezi a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást vagy ezekhez való hozzájutást,
- támogatja, segíti, tanácsokkal látja el a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyákat,
- a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét folyamatosan figyelemmel kíséri,
- szükség esetén családsegítést biztosít a családban jelentkező működési zavarok kezelése érdekében,
- a családjából kiemelt gyermek érdekében a családsegítést biztosít a család gyermeknevelési körülményeinek javításához, a szülő és gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- részt vesz a Nyíregyháza MJV Önkormányzatának Kábítószerügyi Egyeztető Fóruma, valamint a Nyíregyházi Ifjúsági Kerekasztal munkájában,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- egész évben folyamatosan szervezi a lakossági, civil és egyházi szervezetek bevonásával történő adománygyűjtés és osztás feladatait.

## **VI. A szervezeti egységek szakmai együttműködésének rendje, a helyettesítési rend**

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében, a szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartva, kötelezően *együttműködnek*. A Központ esetenedzserjei és a Szolgálat családsegítői partneri együttműködésben végzik a jogszabályokban rögzített feladataikat a kompetenciahatárok megtartásával. Az együttműködés során a szervezeti egységnek minden olyan intézkedésénél, amely a másik szakmai egység működési területét, jogszabályokban meghatározott kompetenciáját érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettsége van. Egyeztetésre a szakmai vezetők jogosultak, az eset súlyának függvényében szóban vagy írásban. Az egyeztetéseket és azok eredményeit feljegyzéssel kötelesek dokumentálni, az igazgató felé feltárni. Szakmai vitákban, megegyezés hiányában az intézmény vezetője dönt.

### *Helyettesítés*

Az intézményben folyó munkát az alkalmazottak időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. Az alkalmazottak távolléte esetén a helyettesítésről az intézmény vezetőjének jóváhagyása mellett a helyettesítési rendben megjelölt közalkalmazott gondoskodik. A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes alkalmazottakat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni. Az intézményen belüli helyettesítés rendjét az intézmény vezetője belső utasításban szabályozza. Az Intézményvezető akadályoztatása vagy távolléte esetén az Intézményvezető-helyettes, a Központ szakmai vezetője helyettesíti.

## **VII. Az Intézmény vezetői, munkavállalói és feladataik**

### **A munkatársakra vonatkozó általános szabályok**

A munkavállalók munkaköri feladatait a munkaköri leírások részletesen szabályozzák. A dolgozók kötelesek a munkaköri leírásuknak, az intézmény belső szabályzatainak és a szakmai irányelveknek, elvárásoknak megfelelően végezni feladatukat.

A dolgozók kötelesek munkájukat:

- az Intézményvezető, szakmai vezető által meghatározott munkahelyen,
- a számukra meghatározott munkarend szerint,

- az elvárható, és fokozottan javuló szakértelemmel, pontossággal,
- a személyiségi jogokat és az adatvédelmi szabályokat (különös tekintettel az ellátottak adataira) tiszteletben tartva végezni.

#### **A vezetők és munkatársak munkakörei, feladatai**

- Intézményvezető (magasabb vezető)
- Intézményvezető-helyettes és Központ szakmai vezető: a család- és gyermekjóléti központ szakmai egység szakmai vezetésére kijelölt esetmenedzser
- Szolgálat szakmai vezető: a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai egység szakmai vezetésére kijelölt családsegítő
- Csoportvezetők: az egyes telephelyek közvetlen irányítására kijelölt családsegítők.

Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2. sz. melléklete szerint

### 1. Intézményvezetői feladatok

Az Intézményvezető egy személyben felelős az intézmény működéséért, gazdálkodásáért, a kötelezettség vállalási, utalványozási jogkör gyakorlásáért.

Feladatai:

- biztosítja az intézmény jogszerű, szakmai elveknek megfelelő működését,
- szervezi, irányítja és ellenőrzi az intézmény munkáját, éves munkatervet/beszámolót, képzési és továbbképzési tervet készít,
- gondoskodik az adatbiztonság, adatvédelem megteremtéséről, kinevezi az adatvédelmi tisztviselőt, szabályozza az adatvédelemmel kapcsolatos feladatokat,
- gyakorolja az intézmény dolgozói felett a munkáltatói jogokat, (kivéve új státusz létrehozását, illetve megszűnését) elkészíti a vezetői munkaköri leírásokat,
- meghatározza az intézmény munkarendjét,
- felel az intézmény gazdálkodásáért, költségvetés által meghatározott kereteken belül önálló tevékenységet folytat,
- felel az intézmény adatvédelemmel, adatbiztonsággal kapcsolatos feladatainak kiépítéséért, működtetéséért, kinevezi az adatvédelmi tisztviselőt.
- irányítja az ügyviteli és adminisztratív tevékenységet,
- képviseli az intézményt más szervek előtt,
- gondoskodik a munkafegyelem, valamint a munka-, tűz- és vagyonvédelmi előírások betartásáról.

A munkáltatói jogokat a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármestere gyakorolja.

### 2. Intézményvezető-helyettes, Központ szakmai vezető feladatai

- az Intézményvezető akadályoztatása esetén biztosítja az intézmény jogszerű, szakmai elveknek megfelelő működését, szervezi, irányítja és ellenőrzi az intézmény munkáját,
- tervezi, szervezi, irányítja, ellenőrzi a szakmai egység tevékenységét, működését,
- közvetlen szakmai irányítása alá tartozik az adott szakmai egység esetmenedzser, iskolai szociális munkás, tanácsadó és szociális asszisztens munkatársai,
- gondoskodik a munkafegyelem betartásáról,
- a szakmai vezető felelős az általa vezetett szervezeti egység magas szakmai színvonalú, hatékony működéséért, a gondozottak, kliensek szakszerű ellátásáért,
- folyamatosan szakmai támogatást nyújt a munkatársaknak, szakmai tapasztalatával segíti a munkafolyamatokat,

- szakmai ellenőrzést végez, amely kiterjed az írásos szakmai anyagokra (akták, levelezések, adatlapok) és az egyes esetekben a tevékenységek folyamatára, az abban megtett szakmai lépésekre.
- szakmai anyagokat készít, belső továbbképzést szervez a munka hatékony segítése érdekében,
- szervezési feladatokat végez a programok, szolgáltatások, adományok kiosztása tekintetében,
- esetmegbeszéléseket tart,
- meghívásra esetkonferencián vesz részt,
- elkészíti a munkatársak munkaköri leírását, változás esetén módosítja azt,
- az intézményvezetés döntéseit mindig megfelelően, korrekten közvetíti a munkatársak felé,
- rendszeresen beszámol a központ szakmai munkájáról közvetlen vezetőjének, kérésre arról írásban beszámolót készít,
- az intézmény vezetőjével egyeztetve képviseli az intézményt a külső szervek előtt,
- fogadja a kliensek részéről a szakmai egység tevékenysége kapcsán érkező panaszokat és bejelentéseket, amely kivizsgálásában részt vesz, az etikai szabályok szem előtt tartásával javaslatot tehet a szükséges intézkedések megtételére,
- az Intézményvezető kérésére javaslatot dolgoz ki a hiányzó ellátások megszervezésére, az ellátórendszer fejlesztésére.

### 3. Szolgálat szakmai vezetői feladatok

- tervezi, szervezi, irányítja, ellenőrzi a szakmai egység tevékenységét, működését,
- közvetlen szakmai irányítása alá tartoznak a Csoportvezetői, az adott szakmai egység munkatársai,
- gondoskodik a munkafegyelem betartásáról,
- a szakmai vezető felelős az általa vezetett szervezeti egység magas szakmai színvonalú, hatékony működéséért, a gondozottak, kliensek szakszerű ellátásáért,
- folyamatosan szakmai támogatást nyújt a munkatársaknak, szakmai tapasztalatával segíti a munkafolyamatokat,
- szakmai ellenőrzést végez, amely kiterjed az írásos szakmai anyagokra (akták, levelezések, adatlapok) és az egyes esetekben a tevékenységek folyamatára, az abban megtett szakmai lépésekre.
- szakmai anyagokat készít, belső továbbképzést szervez a munka hatékony segítése érdekében,
- szervezési feladatokat végez a programok, szolgáltatások, adományok kiosztása tekintetében,
- esetmegbeszéléseket tart,
- meghívásra esetkonferencián vesz részt,
- elkészíti a munkatársak munkaköri leírását, változás esetén módosítja azt,
- az intézményvezetés döntéseit mindig megfelelően, korrekten közvetíti a munkatársak felé,
- rendszeresen beszámol a szolgálat szakmai munkájáról közvetlen vezetőjének, kérésre arról írásban beszámolót készít,
- az intézmény vezetőjével egyeztetve képviseli az intézményt a külső szervek előtt,
- fogadja a kliensek részéről a szakmai egység tevékenysége kapcsán érkező panaszokat és bejelentéseket, amely kivizsgálásában részt vesz, az etikai szabályok szem előtt tartásával javaslatot tehet a szükséges intézkedések megtételére,

- az Intézményvezető kérésére javaslatot dolgoz ki a hiányzó ellátások megszervezésére, az ellátórendszer fejlesztésére.

Felette a kinevezési és munkáltatói jogkört a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Intézményvezetője gyakorolja. Feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

#### 4. Csoportvezetői feladatok

##### Feladatok:

- tervezi, szervezi, irányítja, ellenőrzi a telephely mindennapi működését,
- közvetlen szakmai irányítása alá tartoznak a telephelyen dolgozó munkatársak,
- vezeti a telephely munkatársainak szabadság felhasználását,
- gondoskodik a telephelyen a munkafegyelem betartásáról,
- munkáltatói jogokat érintő kérdésekben javaslattétellel bír,
- folyamatosan figyelemmel kíséri a szociális szakma ismeretanyagának és a vonatkozó jogszabályoknak változásait,
- közvetíti az új szakmai módszereket,
- részt vesz az intézmény/szakmai egység éves munkatervének, fejlesztési és rekonstrukciós tervének, a munkaköri leírásoknak elkészítésében, illetve közreműködnek a képzési és továbbképzési tervek készítésében,
- fogadja a kliensek részéről érkező panaszokat és bejelentéseket, amelyet kivizsgál, illetve kivizsgáltat, az etikai szabályok szem előtt tartásával javaslatot tehet a szükséges intézkedések megtételére,
- az intézmény vezetőjével egyeztetve képviseli az intézményt a külső szervek előtt,
- segítséget nyújt az új ellátások megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- segítséget nyújt a fenntartó kérésére az új szervezeti formák kialakításában,
- évente egy alkalommal munkatervet és szakmai beszámolót készít a szakmai vezető irányításával.

#### 5. Munkatársak feladatai

- esetmenedzser: a Központ szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott
- tanácsadó: a Központ szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott
- óvodai és iskolai szociális segítő: a Központ szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott
- családsegítő: a Szolgálat szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott
- szociális asszisztens: a Szolgálat és Központ szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott
- takarító, karbantartó, gépkocsivezető: a Szolgálat és Központ szervezeti egységben dolgozó közalkalmazott

A Központ valamennyi munkatársának feladata, hogy:

- ismerjék és alkalmazzák a szociális munka végzéséhez szükséges elméleti ismereteket,
- magatartásukat, viselkedésüket a kliensekkel, a munkatársakkal, a munkaadóval és más szakmák képviselőivel szemben a szociális munkások etikai kódexében megfogalmazott etikai normák jellemezzék

Felettük a kinevezési és munkáltatói jogkört a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Intézményvezetője gyakorolja, feladataikat részletesen a munkaköri leírás tartalmazza. Képesítés: 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet 2.sz. melléklete alapján

##### Esetmenedzser feladatai:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít,
- részt vesz a havi rendszerességgel megrendezésre kerülő eszmegbeszélés szervezésébe, lebonyolításában,
- tájékoztatja a szolgáltatókat a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról,
- a gondozott kliensekről az adatszolgáltatást - a TEVADMIN rendszerben - pontosan a jogszabály által meghatározott időben és formában teljesítik.

### **Gazdasági tanácsadó feladatai:**

- az intézmény gazdálkodási ügyviteli- és pénzügyi adminisztrációs feladatainak ellátása,
- pótlékok, kompenzációk és egyéb bérelemekkel kapcsolatos elszámolások eseti, negyedéves és éves összeállítása az Önkormányzat számára, az éves beszámolóhoz adatok biztosítása a Közintézményeket Működtető Központ felé,
- kapcsolatot tart a Magyar Államkincstárral,
- pénzkezelés, kifizetések kezelése, COFOG kódok szerinti bontás elkészítése könyveléshez,
- gondoskodik az Intézmény napi működéséhez szükséges anyagi erőforrások meglétéről,
- gondoskodik a munkavállalók számára járó juttatások elosztásáról, az utazási költségekkel kapcsolatos elszámolás elkészítéséről és kifizetéséről, kezeli a házi pénztárt,
- a környezetvédelmi és fenntarthatósági szempontok érvényesítése,
- humánpolitikai tanácsadó helyettesítése.

## **Elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős tanácsadó**

A tanácsadó felel az Intézménynél előforduló valamennyi, az elektronikus információs rendszerek védelméhez kapcsolódó feladat ellátásáért. Ennek keretében:

- gondoskodik az Intézmény elektronikus információs rendszereinek biztonságával összefüggő tevékenységek jogszabályokkal való összhangjának megteremtéséről és fenntartásáról,
- elvégzi, illetve irányítja ezen tevékenységek tervezését, szervezését, koordinálását és ellenőrzését,
- az Intézmény teljes egésze vonatkozásában ellátja az informatikai biztonsági szakmai irányítási és felügyeleti feladatokat,
- elkészíti az Intézmény elektronikus információs rendszereire vonatkozó informatikai biztonsági szabályzatot, gondoskodik naprakészen tartásáról és oktatásáról,
- elkészíti az Intézmény elektronikus információs rendszereinek informatikai biztonsági osztályba sorolását és a szervezet biztonsági szintbe történő besorolását, gondoskodik a besorolások aktualizálásáról, eltérés esetén a cselekvési terv összeállításáról,
- közreműködik az informatikai biztonsággal összefüggő döntések előkészítésében az informatikai biztonsági szempontok meghatározásával,
- véleményezi az elektronikus információs rendszerek biztonsága szempontjából az Intézmény e tárgykört érintő szabályzatait, szerződéseit,
- kapcsolatot tart a NEIH-el és a kormányzati eseménykezelő központtal,
- az intézmény munkaállomásai informatikai biztonsági felügyeletével összefüggésben működtetési korlátozásokat írhat elő és ellenőrizheti azok betartását,
- az elektronikus információs rendszert érintő biztonsági eseményről tájékoztatja az elektronikus információbiztonságról szóló törvény hatálya alá tartozó egyes szervezetek hatósági nyilvántartásba vételének rendjéről szóló 42/2015. (VII.15.) BM rendelet szerint az Ibtv.-ben meghatározott szervezet,
- informatikai biztonsági ellenőrzéseket hajt végre, az ellenőrzés során, annak tárgyában az Intézmény szervezeti egységeinek (amennyiben arról jogszabály másként nem rendelkezik) valamennyi – nem minősített – nyilvántartásába, iratába betekinthez, azokról másolatot készíthet, azzal kapcsolatban felvilágosítást kérhet, valamennyi helyiségébe beléphet,
- az informatikai biztonság megsértésének észlelése esetén javaslatot tesz az érintett szervezeti egység vezetőjének a szükséges intézkedésekre vonatkozóan és tájékoztatja az Intézményvezetőt,
- ellátja az informatikai biztonsági képzéssel, továbbképzéssel és tájékoztatással kapcsolatos, az IBSZ-ben számára meghatározott feladatokat,
- biztosítja az Ibtv.-ben meghatározott követelmények teljesülését a Központ valamennyi elektronikus információs rendszerének a tervezésében, fejlesztésében, létrehozásában, üzemeltetésében, auditálásában, vizsgálatában, kockázatelemzésében és kockázatkezelésében, karbantartásában vagy javításában közreműködők, illetve – ha az Intézmény az adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységhez közreműködőt vesz igénybe – a közreműködők Ibtv. hatálya alá tartozó elektronikus információs rendszereit érintő, biztonsággal összefüggő tevékenysége esetén,

- az egyes szervezeti egységekre vagy rendszerekre kiterjedő, rendkívüli (eseti jellegű) informatikai biztonsági ellenőrzést az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy végez vagy rendel el az Intézményvezető jóváhagyásával.

#### **Humánpolitikai tanácsadó feladatai:**

- ellátja az esélyegyenlőségi referenci feladatokat,
- KIRA rendszer kezelése: munkavállaló be- illetve kijelentése és az ezzel járó adminisztráció elvégzése, távollét rögzítése (szabadság, keresőképtelenség), egyéb juttatások feladása, munkáltatói igazolások, mozgó bér rögzítése,
- személyi anyagok kezelése,
- továbbképzéssel kapcsolatos feladatok ellátása (továbbképzési terv elkészítése, a munkavállaló be- illetve kijelentése és az ezzel járó adminisztráció elvégzése),
- pályázati programok pénzügyi beszámolójának elkészítése,
- keresőképtelenséggel (betegszabadság, táppénz, gyermekápolási táppénz) járó ügyintézés,
- folyamatos egyeztetés a Közintézményeket Működtető Központtal.

#### **Adatvédelmi tisztviselő feladatai:**

- adatvédelmi tájékoztatás és tanácsadás nyújtása a Munkáltató vezetősége, illetve alkalmazottai számára a hazai, illetve európai uniós jogszabályokban meghatározott adatvédelmi tárgyú kötelezettségekkel kapcsolatosan
- ellenőrzi a hazai, illetve európai uniós jogszabályokban meghatározott rendelkezéseknek, továbbá a Munkáltató személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
- kérésre szakmai tanácsot ad az esetleges adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
- együttműködik a felügyeleti hatósággal és az adatkezeléssel összefüggő ügyekben – ideértve az előzetes konzultációt is - kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele;
- segítséget nyújt az érintettek számára a hazai, illetve európai uniós jogszabályokban meghatározott, személyes adatok kezelésével összefüggő kérdésekben;
- folyamatosan figyelemmel kíséri a jogszabályok változását, és azokat munkájában alkalmazza.
- törekszik naprakész információk beszerzésére, azok aktualizálására;
- határidőben elvégzi az adminisztrációs tevékenységét a vonatkozó hazai és európai uniós jogszabályoknak, valamint az intézményi előírásoknak megfelelően;
- az általa elkészített szakmai anyagokat közvetlen vezetőjének postázás, iktatás előtt, valamint kérésre ellenőrzés céljából átadja;
- köteles a napi jelenlétét a jelenléti íven rögzíteni és a szabadságigényét előre jelezni a szabadság nyilvántartást vezető kollégájának
- a szakmai fejlődése érdekében szakmai fórumokon, továbbképzéseken köteles részt venni, az ott megismerteket beépíteni a szakmai munkájába, növelve ezáltal a szolgáltatás színvonalát és hatékonyságát; a továbbképzés történhet a továbbképzési tervnek megfelelően, illetve a szakember egyéni szervezése alapján.
- proaktivitásával hozzájárul a szervezet fejlődéséhez és a minőségi szakmai munka megvalósulásához.

### **Pszichológiai tanácsadó feladatai:**

- pszichodiagnosztikai tevékenységet végez,
- krízisintervenciós beavatkozást végez pszichés tekintetben veszélyeztetett állapotban lévő személyeknél,
- igény szerint csoportos foglalkozásokat szervez, vezet gondozottak (gyermekek, szülők) számára,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében szükség esetén részt vesz a központ és szolgálat által szervezett esetmegbeszéléseken (esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés),
- együttműködik minden olyan intézménnyel és személlyel, aki segíteni tudja a pszichológiai gondozásban lévő gyermek személyiségfejlődését.

### **Jogi tanácsadó feladatai:**

- tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek,
- folyamatosan tájékoztatja a családsegítőket, esetmenedzsereket a munkájukra vonatkozó, vagy azt segítő jogszabályok változásairól,
- igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián.

### **Adósságkezelő tanácsadó feladatai:**

- tájékoztatást nyújt Nyíregyháza MJV Önkormányzata által települési támogatás jogcímen nyújtott, helyi adósságkezelési szolgáltatás feltételeiről,
- tájékoztatja az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről, ha az adósság nem kezelhető, tájékoztatást nyújt az igénybe vehető egyéb szolgáltatásokról,
- az adós hozzájárulásával megvizsgálja az adós háztartásának gazdálkodását, fizetési kapacitását és készségét,
- az adósságkezelés időtartama alatt az adóssal kapcsolatot tart és legalább havonta egy személyes találkozás útján folyamatosan figyelemmel kíséri az adósságkezelési megállapodásban foglaltak betartását, melyről jogosultanként havonta - első alkalommal a határozat jogerőre emelkedését követő 8 napon belül, ezt követően minden hónap 30. napjáig – tájékoztatja a Szociális és Köznevelési Osztályt. A Jogosult egyéb szerződésszegéséről a tudomására jutástól számított 8 napon belül értesíti a Szociális és Köznevelési Osztályt,
- szociális és egyéb információkat gyűjt,
- a hatékonyság érdekében kapcsolatot tart a városban működő szervezetekkel, partnerkapcsolatokat alakít ki.

### **Járási jelzőrendszeri tanácsadó feladatai:**

- tájékozódik a települések jelzőrendszeréről,
- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját, személyesen felveszi a tagokkal a kapcsolatot,
- tájékoztatást nyújt működésének feltételeiről, a szakmai támogatás lehetőségeiről,
- javaslatot készít a települési tanácskozás lebonyolításához, dokumentálásához,
- szorgalmazza a települési jelzőrendszeri lista elkészítését, aktualizálását,
- a szolgálatok és jelzőrendszeri tagok közötti kommunikációt segíti,

- szakmai támogatást nyújt a szolgálatok részére,
- részt vesz a szolgálatok által szervezett szakmai megbeszéléseken, segítséget nyújt a koordinációs és szervezési feladatokban,
- település szintű család-és gyermekvédelmet érintő rendezvényeken, programokon történő részvétellel hozzájárul a széleskörű tájékoztatáshoz,
- felhívja a figyelmet a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzőrendszeri kötelezettségére a veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- jelzések nyilvántartása, összegzése, értékelés,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által elkészített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket havi rendszerességgel esetmegbeszélést szervez a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít.

### **Életvezetési tanácsadó feladatai:**

- a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ látókörében élő egyének és családok életviteli problémáinak támogatása egyéni tanácsadás keretében,
- egyéni és csoportos formában mediációt biztosít,
- szükség szerint bekapcsolódik a gondozási folyamatba,
- a krízist indukáló helyzetek – családtag betegsége vagy elvesztése – mellett a diszfunkcionális családi működés és párkapcsolati problémák, abúzusok kapcsán tanácsadási folyamat felépítése.

### **Közösségfejlesztő, ifjúsági munka tanácsadó feladatai:**

- a Szolgálathoz, Központ-hoz, valamint pályázati programokhoz kötődő közösségi programok szervezése, koordinálása együttműködve a Központ és Szolgálat szakmai vezetőivel,
- az intézmény látókörében lévő ügyfelek számára közösségi programok tervezése, szervezése, lebonyolítása, együttműködve a csoportvezetőkkel,
- az intézményhez érkező lakossági és egyéb adományok szervezése, koordinálása, a ruharaktár koordinálása,
- ifjúsági közösségek építése, támogatása
- szervezi és koordinálja az intézményben az Iskolai Közösségi Szolgálatot végző hallgatók önkéntes munkáját, valamint a 2005. évi LXXXVIII. a közérdekű önkéntes tevékenységről törvény alapján önkéntes munkára érkezők munkáját,
- fogadja és koordinálja a külföldi hallgatók gyakorlatát,
- egyéni és csoportos foglalkozást tart ifjúsági munka területén.

### **Munkaerő-piaci tanácsadó feladatai:**

- munkavállalási, álláskeresési, rehabilitációs és pályaválasztási tanácsadást nyújt,
- csoportokat szervez és működtet az álláskeresők számára (álláskeresési-, pályorientációs-, motivációs-, kommunikációs tréning),
- motivál, egyéni állapot-, helyzet-, képesség és szükségletfelmérést végez,
- egyéni fejlesztési terveket készít,
- személyre szabott, folyamatos segítségnyújtást végez,
- szociális és egyéb információkat gyűjt, részt vesz az információs adatbázis fejlesztésében,

- a hatékonyság érdekében kapcsolatot tart a városban működő szervezetekkel, partnerkapcsolatokat alakít ki.

#### **Fogyatékoságügyi tanácsadó feladata:**

- tanácsadás biztosít az érdeklődők számára elsősorban elektronikus úton és személyesen,
- klubot működtet a súlyosan, halmozottan sérült gyermekkel vagy felnőttel együtt élő családok számára,
- rendszeres és intenzív kapcsolattartást folytat a megyében működő többi család- és gyermekjóléti központtal és szolgálattal, a tanácsadó feladata, hogy számukra disszeminálja az aktuális fogyatékoságügyi ismereteket,
- hálózati tagként folyamatos kapcsolatot tart és információt cserél az ország többi pontján dolgozó fogyatékoságügyi tanácsadóval,
- feladata a helyi szintű és országos hatáskörű programok, szolgáltatók, szakemberek felderítése, ezekről aktuális információkat gyűjt,
- érvényes és aktualizált ismereteket és információkat gyűjt a célcsoportot érintő ellátásokról és szolgáltatásokról, ezeket naprakészen tartja,
- kapcsolatot épít a helyi érdekvédelmi szervezetekkel a munkakör ellátásához nélkülözhetetlen munkamegosztás, együttműködés, team munka biztosítása érdekében.

#### **Egyéb tanácsadók feladatai:**

- az intézmény működéséhez, szakmai tevékenységéhez kapcsolódóan látnak el tevékenységet, végzettségük, képességeik és a felmerülő igények alapján,
- igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián,
- szükség esetén gondozási folyamatba is bekapcsolódik.

#### **Óvodai és iskolai szociális segítő feladatai:**

- Az iskolai szociális munkás különböző modellekkel dolgozik a gyermek, az iskola és a környezet viszonyrendszerében. Összekötő az otthon, az iskola és a közösség között és mint az iskola tagja speciális szolgáltatásokkal tudja segíteni és támogatni a diákokat a tanulás és a szocializáció folyamatában.
- a gyermekek, tanulók, szülők, óvodapedagógusok, pedagógusok részére segítséget nyújt a mindennapi problémák megoldásában egyéni és csoportos tanácsadás révén,
- a folyamatos esetmegbeszélések, az információs adatbázis kialakításával segítik a jelzőrendszer hatékony működését,
- a közösségi programok révén a szülő – pedagógus – diák - szociális segítő kapcsolatát erősítik,
- a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek életkörülményeinek javítása olyan szolgáltatások nyújtásával, amelybe aktívan bevonásra kerülnek a pedagógusok, valamint a szülők,
- a köznevelési intézményekbe olyan szemléletmód elterjesztése, mely az oktatási esélyegyenlőséget szolgálja, és az információkhoz, szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést támogatja,
- az oktatási-nevelési intézmények ifjúságvédelmi felelős feladatainak ellátása.

#### **Családsegítő feladatai:**

- szociális segítőmunkát végeznek holisztikus szemlélettel, komplex módon nyújtanak segítséget az intézménnyel kapcsolatba lépő családoknak, egyéneknek,
- egyéni esetkezelést, esetszolgálatot végeznek, az esetszolgálat során egyéneknek, pároknak, családoknak nyújtanak segítséget,
- ismerik a helyi szociálpolitikai ellátórendszert, munkakapcsolatot építenek ki az ellátórendszer tagjaival,
- munkájuk nem egyszerűsíthető le a kliensekkel való egyéni foglalkozásokra, kliensrendszerben kell gondolkodniuk,
- a klienseket, azok családjait, a család belső struktúráját, életkörülményeit, családlátogatás során ismerik meg,
- a kliensekkel olyan segítő kapcsolatot építenek ki, amelynek során a szociális munka eszközeivel és módszereivel bizalom alapuló együttműködést alakítanak ki,
- környezettanulmányt készítenek a hatóság és egyéb társszervezet kérésére,
- a napi tevékenységet tervszerűen végzi,
- a kliensekről a törvényben és rendeletben foglaltak szerinti nyilvántartást vezet,
- kötelessége nyomon követni a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazni munkája során, a szakma szabályainak betartása mellett,
- szakmai fórumokon, továbbképzéseken köteles részt venni, az ott megismerteket beépíteni a szakmai munkájába, növelve ezáltal a szolgáltatás színvonalát és hatékonyságát,
- munkatársaikkal, vezetőikkel arra törekszik, hogy a szakmai munkát magas szakmai színvonalon és hatékonyan teljesítse,
- a gondozott kliensekről az adatszolgáltatást - a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) rendszerben - pontosan, a jogszabály által meghatározott időben és formában teljesíti.

#### **Települési jelzőrendszeri felelős feladatai:**

- szervezi az éves észlelő- és jelzőrendszeri szakmai tanácskozást, valamint aktívan részt vesz annak lebonyolításában,
- a Szolgálat működési területéről fogadja a jelzőrendszeri tagoktól a jelzést és továbbítja az illetékes szakemberek felé,
- koordinálja a jelzőrendszeri jelzések folyamatát, ellenőrzi a dokumentációt,
- együttműködik a Járási jelzőrendszeri tanácsadóval,
- szükség esetén részt vesz esetkonferenciákon, esetszolgálati megbeszéléseken,
- szakmaközi megbeszéléseket évente 6 alkalommal, valamint szakmai napokat szervez a Szolgálat működési területén.

#### **Szociális asszisztensek feladatai:**

- a szervezési jellegű és adminisztratív feladatok lebonyolításában segítik a családsegítőket, esetszolgálatosokat, tanácsadókat,
- az egyes telephelyeken fogadják a beérkező klienseket,
- környezettanulmány elkészítésében segítik a családsegítőket,
- ismerik a helyi szociálpolitikai ellátó rendszert, annak intézményeit,
- részt vesznek az éves, valamint a havi statisztika elkészítésében,
- részt vesznek a szervezett továbbképzéseken és szupervíziókon.

### **Iráttári szociális asszisztens feladatai:**

- a bejövő iratok telephelyenkénti szétosztása, iktatása, az iratanyaghoz történő csatolása,
- a kimenő iratok postázása, a mindennapi posta intézése,
- felelősek az irattár kezeléséért, a szakmai dokumentáció jogszabályok szerinti tárolásáért.

### **Gazdasági szociális asszisztens feladatai:**

- a gazdasági és humánpolitikai ügyekhez kapcsolódó feladatok segítése,
- kapcsolattartás a Közintézményeket Működtető Központtal,
- adminisztratív feladatok a szabadság nyilvántartásához,
- napi szinten a beérkező számlákkal kapcsolatos adminisztratív feladatok elvégzése,
- munkavégzéssel kapcsolatos nyilvántartások vezetése (orvosi alkalmassági vizsgálat koordinálása, kiküldetési rendelvény),
- kapcsolattartás a telephelyek asszisztenseivel,
- szabadság nyilvántartáshoz kapcsolódó adminisztratív feladatok.

### **Gépkocsivezető feladata:**

- a munkatársak terepre való elszállítása a nyíregyházi járás 15 településén, Nyíregyházán kiemelten a tanyavilágba és a külterületekre való kijutás segítése.
- gondoskodik az intézmény gépjárműveinek karbantartásáról, heti rendszerességgel tisztításukról,
- az Intézményvezető kérésére gondnoki feladatok elvégzése.

### **Takarító feladata:**

- az intézmény irodáinak, közösségi és egyéb helyiségeinek takarítása, tisztántartása napi, heti és havi feladat leosztásban,
- munkáját ütemterv alapján végzi a Központban és a Szolgálat Telephelyein.

### **Karbantartó feladatai:**

- az Intézmény székhelyén, telephelyein és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben a gondnoki, karbantartói feladatok ellátása
- az Intézményhez érkező bútoradományok fogadásának, elszállításának koordinálása,
- a munkatársak terepre való elszállítása a nyíregyházi járás 15 településén, Nyíregyházán kiemelten a tanyavilágba és a külterületekre való kijutás segítése, együttműködve a gépkocsivezetővel.

A foglalkoztatás valamennyi munkakörben a következő jogszabályok figyelembe vételével történik:

- A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 1. számú melléklete a gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás formáinak szakmai létszám irányszámai és létszámminimum normái.
- A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. számú melléklete a képzési előírások a gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás egyes formáiban dolgozók részére.
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény

- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében foglaltak.

## VIII. Az intézmény irányítási és működési rendje

### *1. A munkaidő*

A munkaidő beosztásra a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény előírásai az irányadók. Az intézményben a heti munkaidő 40 óra. A hivatalos munkaidő nem tartalmazza a vonatkozó jogszabályban előírt pihenőidőt (ebédidő). A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végzők a heti munkaidő legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében, a szociális segítőmunkát, illetve az adatgyűjtést terepmunka keretében végzik.

### *2. Szabadság*

A dolgozó évi rendes szabadságának mértékére a közalkalmazottak jogállásáról a szóló 1992. évi XXXIII. törvény, valamint a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000.(XII.26.) Korm. Rendelet előírásai az irányadók. Rendkívüli szabadság igénybevételét a Kollektív Szerződés szabályozza.

A szabadságolásokról az intézmény zavartalan, folyamatos működtetése érdekében minden év elején (február végéig) szabadságolási tervet kell készíteni. A szabadság évi ütemezésének elkészítése a szakmai vezetők bevonásával a humánpolitikai ügyeket intéző tanácsadó és a gazdasági szociális asszisztens feladata. A szabadság engedélyezésére és a fizetés nélküli szabadság engedélyezésére az Intézményvezető jogosult. A dolgozókat megillető, és kivett szabadságról nyilvántartást kell vezetni.

Intézményi szabadnapot az Intézményvezető rendelhet el, melynek célja, hogy tervezett szakmai, kulturális programokkal hozzájáruljon az intézmény dolgozóinak mentális állapotának megőrzéséhez. Gyakoriságát a Kollektív szerződésben szabályozza, egy évben legfeljebb 4 nap.

### *3. Intézményi fórumok*

#### **a) Intézményi munkatársi értekezlet**

Az intézmény valamennyi alkalmazottja részvételével történik. Összehívásáért, előkészítéséért, lebonyolításáért az Intézményvezető felel. Célja az intézmény tevékenységének, a szakmai egységek munkájának értékelése, a következő időszak megtervezése. Gyakorisága: szükség szerint összehívható, de legalább félévente egy alkalommal. Az értekezletről emlékeztető készül, a jelenléti íven fel kell tüntetni a távolmaradások okát.

#### **b) Vezetői értekezlet**

Résztevői az Intézményvezető, szakmai vezetők, csoportvezetők, egyéb meghívottak. Célja az intézmény mindennapi feladatának átbeszélése, a feladatok ütemezése, a felmerült kérdések tisztázása.

Gyakorisága: kétheti rendszerességgel hívja össze tervezett formában az Intézményvezető. Az ülésekről emlékeztető készül.

### c) Munka értekezlet

A szakmai megbeszéléseket heti rendszerességgel, illetve szükség szerint a csoportvezetők hívják össze. Célja:

- a szakmai egység eltelt időszakban végzett munkájának elemzése, értékelése,
- hiányosságok feltárása, azok megszüntetésére tett javaslatok kidolgozása,
- fejlesztő célú javaslatok kidolgozása,
- esetmegbeszélések, az esetmunka hatékonyságának növelése érdekében,
- az intézmény működését és a munkavállalókat érintő aktuális kérdések feladatok megtárgyalása.

Az értekezletet a csoportvezetők koordinálják, melyről emlékeztető feljegyzés és jelenléti ív készül.

### d) Belső továbbképzés, esetmegbeszélés

Szükség szerint szervezendő, abból a célból, hogy a munkavállalók tájékoztatást kapjanak a jogszabályi környezet változásáról, az adminisztráció pontosításáról, továbbá hogy a szakmai vezetők segítséget nyújtsanak a problémák, gondozási esetek kreatív megoldásában. A belső továbbképzés tematikáját a csoport igényeinek megfelelően kell megszervezni. Emlékeztető feljegyzés és jelenléti ív készül.

### e) Szakmaközi megbeszélés:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben. Gyakorisága: évente 6 alkalommal

Résztevők:

- szakmai vezető
- esetmenedzser
- családsegítők
- járási jelzőrendszeri tanácsadó
- pártfogó felügyelői szolgálat (érintettség esetén)
- gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyek, illetve intézmények képviselői (érintettség esetén)
- az észlelő- jelzőrendszer tagjai
- esetenként az Intézményvezető.

Az esetmegbeszélésekről jelenléti ív és feljegyzés készül.

### f) Éves szakmai tanácskozás (minden év február 28-ig)

Résztevők:

- a települési önkormányzat polgármestere, illetve a képviselőtestület tagjai, a jegyző,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartói,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselői,
- jelzőrendszer tagjainak képviselői,
- a gyámhatóság munkatársai,
- fiatalkorúak pártfogó felügyelője megelőző pártfogó felügyelője,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátor.

Az esetmegbeszélésekről jelenléti ív és feljegyzés készül. Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év február 28-ig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből

megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településekre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

**e) Szupervízió**

Egyéni és csoportos szupervízió szervezése az igények és az anyagi lehetőségek függvényében.

#### *4. Közalkalmazotti érdekképviselet*

**a) Szakszervezet**

Az intézmény vezetése együttműködik az intézményi alkalmazottak törvényes szakszervezetével, a Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közszolgálati Dolgozók Szakszervezete (MKKSZ) helyi alapszervezetével. Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviseleti szervezetek működését. Az intézmény vezetője a munkaviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok idevonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köthet. Az intézmény működését segítő testület üléseiről emlékeztető készül.

Az emlékeztetőben rögzíteni kell:

- az ülés időpontját,
- a megjelentek nevét,
- a tárgyalt napirendi pontokat,
- a tanácskozáson elhangzottak lényegét,
- a hozott döntéseket.

A fontosabb, intézményt és a munkavállalókat érintő kérdésekben (pl.: személyi kérdések, jutalmazás) a vezető figyelembe veszi a dolgozók érdekvédelmi szervezetének (szakszervezeti titkár) véleményét.

**b) Közalkalmazotti tanács**

A részvételi jogokat a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban álló közalkalmazottak közössége nevében az általuk közvetlenül választott közalkalmazotti tanács gyakorolja. A tanács működését a közalkalmazotti szabályzat szabályozza.

#### *5. Adatvédelem, titoktartás*

Az intézmény valamennyi dolgozója számára kötelező az adatvédelmi szabályok betartása. Az adatvédelmi szabályokat az Intézményvezető által elkészített Adatvédelmi szabályzat tartalmazza. Az intézményvezetőnek szabályoznia kell az intézményben foglalkoztatottak, valamint az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő ellátottak adatvédelmével kapcsolatos feladatokat. Az intézményvezetőnek feladata, hogy folyamatosan ellenőrizze, figyelemmel kísérje, hogy az intézményben történő adatkezelés megfelel-e a jogszabályokban, valamint a belső dokumentumokban meghatározott szabályoknak. Intézményünk a személyes adatok vonatkozásában GDPR 6. cikk (1) a) e) pontja alapján, a különleges adatok vonatkozásában a GDPR 9. cikk (2) a), c) h) pontja alapján végez adatkezelést.

A titoktartás minden munkavállalóra kötelezően érvényes. A munkavégzés teljesítése az Intézményvezető által kijelölt munkahelyen, az ott érvényben lévő szabályok a kinevezési okmányban leírtak szerint történik. A dolgozó köteles a munkakörébe tartozó munkát legjobb képességei szerint, az elvárható szakértelemmel és pontossággal végezni, a hivatali titkot

megtartani. Ezen túlmenően nem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely a munkaköre betöltésével összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra, vagy más személyre hátrányos következményekkel járhat. A dolgozó munkáját az arra vonatkozó szabályoknak és előírásoknak, a munkahelyi vezető utasításainak, valamint a szakmai elvárásoknak megfelelően köteles végezni.

Amennyiben adott esetben, jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettség nem áll fenn, nem adható felvilágosítás azokban a kérdésekben, amelyek hivatali titoknak minősülnek, és amelyek nyilvánosságra kerülése az intézmény érdekeit sértené.

Az intézménynél hivatali titoknak minősülnek a következők:

- az alkalmazottak személyes adatvédelmével, egészségi állapotával, bérezésével kapcsolatos adatok,
- az ellátottak, gondozottak személyes adatvédelmével kapcsolatos adatok.

A hivatali titok megsértése fegyelmi vétségnek minősül. Az intézmény valamennyi dolgozója köteles a tudomására jutott hivatali titkot mindaddig megőrizni, amíg annak közlésére az illetékes felettesétől engedélyt nem kap.

## 6. Iratkezelés

Az intézmény a hozzá beérkezett, illetve a helyben keletkezett iratokat, dokumentumokat iktatja. Az iktatás részletes szabályairól az intézményvezetőnek iratkezelési szabályzatban kell rendelkeznie. Az iratkezelési szabályzatot évente legalább egy alkalommal felül kell vizsgálni. Az iratkezelés során be kell tartani az iratkezelőknek az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat. Az Intézményben az iratkezelés az iratforgalomnak megfelelően elektronikus iktatási rendszerben, központi szerveren történik. Az ellenőrzési és felügyeleti jogkört az Intézményvezető gyakorolja. Az adatvédelemre, adatkezelésre, adattovábbításra vonatkozó szabályokat az Iratkezelési Szabályzat tartalmazza.

## 7. Vagyonkezelés rendje

A vagyonnal való gazdálkodás során a 48/2012. (XII.14.) számú, Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata vagyonának meghatározásáról, a vagyon feletti tulajdonjog gyakorlásának szabályozásáról szóló önkormányzati rendelet szerint kell eljárni. Az Intézmény használatában lévő ingatlan és más vagyontárgyak kezelése a Közintézményeket Működtető Központ által készített, az intézményre kiterjedő hatályú szabályzataiban rögzítettek szerint történik.

## 8. Az intézmény gazdálkodása

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ önállóan működő költségvetési szerv, gazdálkodását a Közintézményeket Működtető Központ (KÖZIM), mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv látja el, a munkamegosztás és a felelősségvállalás rendjét a két intézmény között létrejött *Munkamegosztási megállapodás* szabályozza. Az intézmény vagyonnyilvántartási és vagyonvédelmi feltételeinek biztosításáról az intézmény vezetője gondoskodik.

## 9. Személyi juttatások

### a) Rendszeres személyi juttatások

Rendszeres személyi juttatás a teljes és részmunkaidőben foglalkoztatottak alapilletménye, illetménykiegészítése, illetménypótléka.

A közalkalmazottat illetményének megállapítása érdekében fizetési osztályba és fizetési fokozatba kell besorolni. A munka díjazására vonatkozó megállapodásokat a kinevezési okiratban kell rögzíteni. Az illetményt, a tárgyhót követő hó 10. napjáig kell kifizetni.

- **Vezetői pótlék:** a szakmai vezetőket és csoportvezetőket vezetői pótlék illeti meg, a pótlék mértéke szakmai vezetők, csoportvezetők esetében a pótlékalap 100 - 250 %-a.
- **Bérpótlék:** készenléti szolgálatot ellátó közalkalmazottakat a készenlét idejére bérpótlék illeti meg.
- **Munkahelyi pótlék:** a Kollektív szerződésben szabályozva, a pótlékalap 25-100 %-a.
- **Veszélyességi pótlék:** a Kollektív szerződésben szabályozva, a pótlékalap 30%-a.

## b) Nem rendszeres személyi juttatások

A nem rendszeres személyi juttatások a jogszabályokban, szabályzatokban, kollektív szerződésben megállapított juttatások, költségtérítések, hozzájárulások, amelyek kötelező jellegűek, vagy nem kötelezőek, de a megfelelő forrás rendelkezésre állása esetén lehetőség van kifizetésükre, illetve eseti, egyedi, alkalmanként megjelenő fizetési kötelezettségként jelentkeznek.

- **Jutalom:** a személyi juttatások előirányzatai közül a rendszeres személyi juttatások, a munkavégzéshez kapcsolódó juttatások előirányzat-maradványa használható fel év közben, illetve a következő évben a pénzmaradvány jóváhagyását követően jutalom kifizetésére. E kifizetés valamennyi forrásból a fent említett mértéken felül, összesen a rendszeres személyi juttatási előirányzat 10 %-os mértékéig terjedhet. E mértéken felül csak teljesítményhez kötötten fizethető jutalom.
- **Megbízási díj:** a saját dolgozónak megbízási díj, szerződéssel díjazás munkakörébe tartozó, munkaköri leírása szerint számára előírható feladatra nem fizethető. Más esetben a konkrét feladatra vonatkozóan, előzetesen kötött megbízási szerződés alapján a megbízó által igazolt teljesítés után kerülhet sor. A szakmai alapfeladat keretében szellemi tevékenység szerződéssel, számla ellenében történő igénybevitelére szerződés külső személlyel, szervezettel csak jogszabályban vagy a felügyeleti szerv által szabályozott feladatok elvégzésére köthető.
- **Egyéb juttatások:**
  - *Továbbképzés:* az Intézmény a továbbképzési tervben ütemezettek szerint biztosítja a munkatársak továbbképzését, ehhez munkaidő kedvezményt biztosítva az érintett dolgozóknak.
  - *Közlekedési költségtérítés:* a munkáltató köteles a munkába járás költségeit, annak meghatározott százalékát a vonatkozó rendelkezések értelmében megtéríteni. Ha a dolgozónak alkalmazása után a munkába járás körülményeiben változás állt be, azt az Intézményvezető részére azonnal be kell jelenteni.
  - *Munkavégzéshez szükséges közlekedési költségtérítés:* a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítői, esetmenedzserei, óvodai és iskolai szociális segítői, tanácsadói és szociális asszisztensei a terepen való közlekedésre összvonalas buszbérletre jogosultak, amelyet a munkavállalóknak igény esetén az intézmény szerez be.
  - *Munkaruha juttatás:* az intézmény a közalkalmazott dolgozói részére költségvetési előirányzata terhére munkaruhát biztosíthat a Munkaruha Szabályzat alapján,

- *Étkezési hozzájárulás:* a költségvetésben meghatározott összeg alapján meghatározott ideig és formában adható.
- *Mobil telefon használat:* Az intézményben mobiltelefon használatára munkakörökkel összefüggésben a Vezetékes és rádiótelefonok használatának szabályzatában rögzített munkakörben dolgozók jogosultak, a készülékek használatával kapcsolatos részletes előírásokat is a Szabályzat tartalmazza. A mobiltelefon használatára jogosultak körét évente felül kell vizsgálni.
- *Szociális jellegű juttatások* (a Kollektív Szerződés szabályozza)
- *Munkaidő kedvezmény* (a Kollektív Szerződés szabályozza)

Az egyéb béren kívüli juttatásokkal kapcsolatos előírásokat az intézmény Cafetéria Szabályzata tartalmazza.

### *10. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek felé*

A televízió, rádió, az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül. A tömegtájékoztató eszközök munkatársainak tevékenységét az intézmény dolgozóinak az alábbi szabályok betartása mellett kell elősegíteniük:

- az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve nyilatkozatadásra az Intézményvezető vagy az általa esetenként megbízott személy jogosult,
- elvárás, hogy a nyilatkozatot adó a tömegtájékoztató eszközök munkatársainak udvarias, konkrét, szabatos válaszokat adjon, a közölt adatok szakszerűségéért és pontosságáért, a tények objektív ismertetéséért a nyilatkozó felel,
- a nyilatkozattevőnek joga van arra, hogy a vele készített riport kész anyagát a közlés előtt megismerje, így kérheti az újságírót, riportert, hogy az anyagnak azt a részét, amely az ő szavait tartalmazza, közlés előtt vele egyeztesse.

### *11. Kártérítési kötelezettség*

A közalkalmazott a közalkalmazotti jogviszonyból eredő kötelezettségének vétkes megszegésével okozott kárért kártérítési felelősséggel tartozik. Szándékos károkozás esetén a közalkalmazott a teljes kárt köteles megtéríteni. A pénzkezelőket felelősség terheli az általa kezelt pénz tekintetében.

### *12. Anyagi felelősség*

A dolgozó a szokásos személyi használati tárgyakat meghaladó mértékű és értékű használati értékeket csak saját felelősségére hozhatja be az intézménybe, az azokban bekövetkezett kárért az intézmény felelősséget nem vállal. Az intézmény valamennyi dolgozója felelős a berendezési, felszerelési tárgyak rendeltetésszerű használatáért, gépek, eszközök megóvásáért. Az azokban gondatlanságból keletkezett károkért a használó anyagi felelősséggel tartozik. A dolgozók által használt tárgyak az intézményi leltárban követhetők nyomon, melyet évente szükséges felülvizsgálni.

### *13. Érdekvédelem, panaszkezelés*

Az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél

- a szolgáltatást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói köteleességszegése esetén,
- a jogszabály és az Iratkezelési Szabályzat szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A szolgáltatást igénybe vevő az intézmény fenntartójához, a gyermekjogi valamint az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet. Az intézmény minden telephelyén kifüggesztésre kerül a gyermek- és az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége.

#### *14. Vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettség*

A 2007. évi CLII. számú az egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségekről szóló törvény alapján az alapvető jogok és kötelezettségek pártatlan és elfogulatlan érvényesítése, valamint a közélet tisztaságának biztosítása és a korrupció megelőzése céljából az intézmény közalkalmazottai közül vagyonnyilatkozat tételére az

- intézményvezető,
- intézményvezető-helyettes kötelezett.

Az egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségről szóló 2007. évi CLII. törvény rendelkezéseinek végrehajtását és eljárásrendjét az intézmény Vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettséggel kapcsolatos szabályzata szabályozza.

### **IX. Hatályba helyező rendelkezés**

Jelen Szervezeti és Működési Szabályzat a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi szabályzat. Az Szervezeti és Működési Szabályzat napra kész állapotban tartásáról az Intézmény Intézményvezetője által kijelölt személy gondoskodik. Ennek érdekében szükség szerint, de legalább félévente felül kell vizsgálni, az időközbeni változásokkal ki kell egészíteni.

Nyíregyháza, 2023. február 07.

#### **Záradék**

**Hatályos: 2023. március 01. napjától**

**Jóváhagyva a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének ..... számú határozatával.**

Készítette:

---

Lengyelne Pogácsás Mária  
Intézményvezető

Jóváhagyta:

---

Dr. Kovács Ferenc  
Polgármester