



www.ujpestszi.hu

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermekjóléti Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu



Család- és Gyermekjóléti Központ

beszámoló 2019. év

Jövőre vonatkozó javaslatok, célok, feladatok meghatározása

Készítette: Csomortány Judit Réka
szakmai egységvezető

2014. évi CI. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a sportról szóló 2004. évi I. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról 2015. január 1-től előírta, hogy a családsegítés csak a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató keretében hozható létre.

A gyermekjóléti szolgáltatás megerősítése irányába tett következő lépés annak előírása volt, hogy a családsegítés csak a gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet: család- és gyermekjóléti szolgálat vagy család- és gyermekjóléti központ keretében.

Ennek alapján, az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény 2016. január 1-jétől hatályba lépő módosító rendelkezéseinek értelmében, a család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve központ a jelenlegi családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásainak hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként jött létre.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye tagintézményeként önálló szervezeti egységként működik, amelyen belül önálló szakmai egységet képeznek a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait ellátó *alapellátási munkacsoport*, valamint a család- és gyermekjóléti központ feladatait ellátó *gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport*.

Az ellátás a IV. kerületi állandó lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező, a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó szolgáltatást igénybe vevők összességére terjed ki.

Az ellátást igénybe vehetik:

Anyagi/megélhetési és lakhatási problémákkal; foglalkoztatási nehézségekkel küzdő; díjhátralékkal rendelkező; szociális, életvezetési vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló; gyermeknevelési nehézségekkel (a gyermek beilleszkedési, teljesítmény-, magatartási és pszichés zavarával; tankötelezettség mulasztásával) küzdő, személyek, családok; a családi konfliktus és/vagy családon belüli erőszak áldozataivá vált gyermekek, személyek; azok a gyermekek, akiknek a testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészsége, fejlődése, jóléte családon belül veszélyeztetve van; a családi rendszeren belüli konfliktusok rendezésében segítségre szoruló személyek, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák.

Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenységére, munkájára elsődlegesen az alábbi jogszabályok az irányadóak:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról;
- 149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól;
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- valamint a 2011. évi CXII. törvényben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

Humánerőforrás, személyi feltételek, létszám 2019. december 31-én:

- 1 fő Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységvezető
- 1 fő alapellátási munkacsoport szakmai vezető
- 1 fő gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport szakmai vezető
- 18 fő családsegítő (ebből 1 fő GYED-en, 1 fő CSED-en, 1 fő nyugdíj előtti felmentési idejét tölti, **aktív állomány 15 fő**, melyből hátraleékezeléssel foglalkozó családsegítő 4,5 fő, mediátori tevékenységet ellátó 0,5 fő, általános családsegítési feladatokat ellátó 10 fő, **feltöltésre váró státusz 8 fő, helyettesítő státusz 3 fő**)
- 8 fő eszményvezető (ebből 1 fő GYED-en) **aktív állomány 7 fő (helyettesítő státusz 1 fő)**
- 1 fő kórházi szociális munkás/családsegítő
- 2 fő utcai szociális munkás (ebből 1 fő jelenleg felmondási idejét tölti)
- 5 fő szociális asszisztens (ebből 1 fő GYED-en), **aktív állomány 4 fő (feltöltésre váró státusz 5 fő, helyettesítő státusz 1 fő)**
és 1 fő jelenleg felmondási idejét tölti, **feltöltésre váró státusz 2 fő.**)
- 1 fő főállású pszichológiai tanácsadó
- 1 fő félállású pszichológiai tanácsadó (heti 20 órában)
- 1 fő félállású fejlesztőpedagógiai tanácsadó (heti 20 órában)
- 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó
- 4 fő óvodai és iskolai szociális segítő (ebből 2 fő jelenleg felmondási idejét tölti, **feltöltésre váró státusz 11 fő**)
- 4 fő megbízási szerződéses óvodai és iskolai szociális segítő (1-1 intézmény ellátására)
- 1 fő jogász vállalkozói szerződéssel (heti 15 órában)
- 1 fő megbízási szerződéses családterapeuta munkatárs (heti 2x6 órában)

A Család- és Gyermekjóléti Központ engedélyezett létszáma **68 fő** (53 fő + 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő). 2019. december 31-én a **státuszban lévő aktív állomány 38 fő** ($\approx 2/3$). Ebből 1 fő jelenleg felmondási idejét tölti). Így látható, hogy **30 fős létszámhiánnyal** küzdött egységünk, mely a meghatározott létszám több mint 1/3-a. A feltöltésre és helyettesítésre váró státuszok száma 30 fő (ebből 11 fő családsegítő, 1 fő eszményvezető, 1 fő tanácsadó, 11 fő óvodai és iskolai szociális segítő, 6 fő szociális asszisztens). Az Intézménytől 2019. december 31-ig 20 fő távozott, új belépők száma 17 fő.

Tárgyi feltételek:

Az intézmény rendelkezik ügyfélfogadó helyiséggel, hivatalos helyiségekkel, nemek szerint elkülönített mellékhelyiségekkel. Rendelkezik továbbá a működéshez szükséges tárgyi eszközökkel, és telekommunikációs infrastruktúrával, melyek fejlesztése folyamatos.

Az Intézmény helyiségei az alábbiak:

- 1 ügyfélfogadó helyiség a várakozó ügyfelek számára
- 11 munkaszoba (Ezekben van elhelyezve a jelenlegi 38 kolléga, valamint a megbízással alkalmazott munkatársak. Ezen helyiségek méretét és kialakítását tekintve az Intézmény a teljes engedélyezett létszám, azaz a 68 fő befogadására nem alkalmas.)
- 1 konyha
- 3 interjúszoba az ügyfelek fogadására, ebből 1 szobát az adósságkezelői munkacsoport használ, 1 helyiséget pedig folyamatosan használunk esetkonferenciák megszervezésére, így 1 olyan helyiségünk van melyben a családsegítő és eszményvezető kollégák folyamatosan

tudnak ügyfeleket fogadni. (Ez az ügyfélforgalmat tekintve igen szűkös lehetőségeket teremt. Az ügyfeleknek gyakran 1 órát meghaladóan kell várakozniuk.)

- 1 csoportszoba (melyet felváltva használunk fejlesztőpedagógiai tanácsadás, kapcsolattartási ügyelet, esetkonferencia tartása, álláskeresési tanácsadás céljából, valamint heti egy alkalommal a kerület fiatalok pártfogó felügyelője fogadja benne pártfogoltjait). Ez a helyiség egyéb szolgáltatások (csoportok, klubok, prevenciók tevékenységek stb.) befogadására már csak szűkösen alkalmas.

A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Központ az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében szolgáltatási, szervezési és gondozási feladatot lát el.

Az 1993. évi III. Szt. értelmében 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 nyújtott szolgáltatás.

A családsegítő szolgáltatás célja, hogy az egyén, valamint a család működésébe javulást érjen el, hogy az egyén saját erejéből legyen képes az élet kihívásainak megfelelni és problémáit önállóan megoldani. Az 1997. évi XXXI. a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény alapelveként fogalmazza meg a gyermekek családban történő nevelését, ennek elősegítését, vagy a családba történő visszahelyezést.

A Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított gyermekjóléti alapellátás, szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészségének, fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatását, a jelzőrendszer működtetését.

Az alapszolgáltatás, és a hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatok folyamatos biztosítása mellett a központ speciális szolgáltatások (utcai és lakótelepi szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, jogi, fejlesztőpedagógiai és pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció és/vagy családterápia, mediáció, szociális diagnózis felvétele) megszervezésével látja el a törvényben előírt feladatait.

A jogszabály által meghatározott, kötelezően ellátandó feladatok

Preventív tevékenységi körében:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Elősegíti a jegyző, továbbá a szociális-, egészségügyi intézmények, a rendvédelmi szervek, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálatok, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben

Az életvezetési képesség megőrzésében, illetve a jelentkező problémák megszüntetése érdekében:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt
- tájékoztatást ad az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos foglalkozásokat, programokat szervez
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, segítő szolgáltatásokat nyújt

Általános segítő szolgáltatás körébe tartozó egyéb feladatok:

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket
- kezdeményezi Újpest Önkormányzatánál
 - az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését
 - új szociális ellátások bevezetését
- szociális, gyermekvédelmi és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében
- programokat szervez a településen élő lakosság számára
- az ellátotti jogokról, a gyermeki jogokról, valamint a szociális alapon igénybe vehető és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése.

Szervezés feladatok:

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, azaz a gyermekekkel kapcsolatban lévő intézmények, emberek információs hálózatának kialakítása
- Esetkonferencia szervezése és tartása a jogszabályban meghatározott intézmények közreműködésével
- Helyi kulturális, szabadidős programokat szervező intézményekkel, civil szervezetekkel való együttműködés

Gondozás feladatok:

- A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- Családgondozás
- Hatósági tevékenységhez kapcsolódó gondozási feladatok ellátása
- Információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés
- Felkérésre környezettanulmány készítése
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- Közvetítés más szolgáltató felé

Speciális szolgáltatásaink:

A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése. Ezen belül:

- fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- pszichológiai tanácsadás
- jogi tanácsadás
- utcai- és lakótelepi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- kórházi – egészségügyi szociális munka,
- készenléti szolgálat biztosítása
- családkonzultáció/családterápia (kialakítás alatt)
- mediáció
- óvodai és iskolai szociális tevékenység
- szociális diagnózis

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenységei

- Egyéni esetkezelés
- Szociális csoportmunka
- Közösségi szociális munka

A család- és gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el

- *Általános szolgáltatások egyéni esetkezelés során:* életvezetési tanácsadás, a szociális ellátásokhoz való hozzájárulás megszervezése, krízisintervenció
- *Csoportos, közösségi fejlesztő tevékenységek szervezése*
- *A csoport családsegítői az alábbi feladatokat látják el:* szociális és gyermekvédelmi esetkezelés egyénekkel, családokkal; ellátásban nem részesülő munkanélküliek, és irányítás esetén a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő aktívkorúak elhelyezkedését akadályozó külső és belső körülmények feltárása, azok megszüntetésére illetve enyhítésére, valamint a sikeres elhelyezkedésre irányuló segítségi formák nyújtása; foglalkoztatási problémákat jelző kliensek támogatása egyéni és csoportos formában.
- *Preventív tevékenység a területen*
- *Hátralékkézelés és Hálózat Alapítványos ügyintézés*

A Család- és Gyermekjóléti Központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk

- A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya, illetve a gyermek teljes körű tájékoztatása a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájárulásról.
- Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájárulás megszervezése.

- A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése. (A család- és gyermekjóléti központ és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.)
- Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő kliensek hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz - együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családgondozóival - az elhelyezést kiváltó okok megszüntetéséhez.
- A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszaki szabadidős programok szervezése, továbbá annak kezdeményezése, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek minél szélesebb területeken nyújtsanak ilyen jellegű programokat a gyermekek részére.
- Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő, illetve a törvényes képviselő magántanulói jogviszonyt kezdeményez, ebben az esetben az iskola megkeresésére kerül sor.
- Hivatalos ügyek intézése történhet külső és belső munkakapcsolat alapján. A tevékenység tartalmazza.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében feladatunk

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés rendszerébe.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmas adó lehetőségek:

- éves gyermekvédelmi tanácskozás (mely ez év elején megrendezésre került)
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák (az idei évben hetente több alkalommal)
- jelzőrendszeri szakmaközi tanácskozások (évente legalább 6 alkalommal)

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

Ebben a tevékenységkörben elsődlegesen korrekatív feladatot látnak el a Központ családsegítő munkatársai szociális segítő tevékenység/családgondozás keretében. A családgondozási munka feladatai: a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok gondozása, segítése a családsegítők részéről tervezett, komplex tevékenység, melynek egyik legfontosabb módszere a segítő beszélgetés.

A családsegítők feladatai a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulóan:

- Családgondozás a családban jelentkező diszharmóniák, zavarok ellensúlyozására.
- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében.
- Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékosága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.

- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi eszményezsere útján a gyermek védelembere vételét, vagy más gyermekvédelmi hatósági eljárás megindítását.

A Család- és Gyermekjóléti Központ gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatai, melyeket a gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport lát el

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezésére az *eszményezsere tesz javaslatot a védelembere vételi eljárásra* - mely hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az eszményezsererel való együttműködésre. A javaslat elkészítését – mely tartalmazza a kirendelendő eszményezsere személyét is – megelőzően eszményezsereciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.
- A védelembere vételi határozat jogerőre emelkedését követően 15 napon belül az *eszményezsere a család bevonásával* elkészíti a gondozási-nevelési tervet, mely tartalmazza az együttműködési kötelezettség feltételeit, elemeit.
- Eredményes védelembere vétel esetén az *eszményezsere* javaslatot tesz a védelembere vétel megszüntetésére.
- Amennyiben a védelembere vétel nem vezet eredményre vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az eszményezsere javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

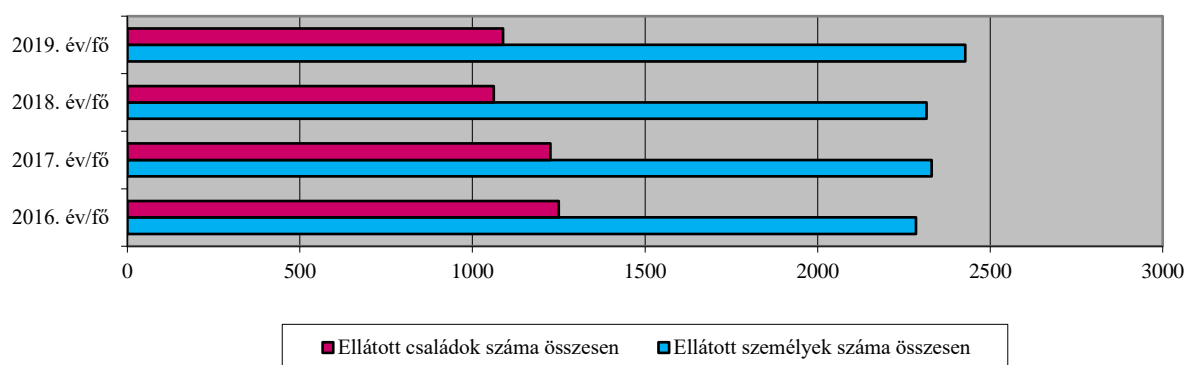
A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében eszményezsere által végzendő feladatunk

- családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény családgondozójával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az eszményezsere felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családgondozóval, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való ellátása, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő stb.
- gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

A Család- és Gyermekjóléti Központ működését jellemző legfontosabb szám adatok alapellátás keretében ellátottak esetében

**Alapellátás keretében ellátottak statisztikai adatai az értékelte időszak végén
(2019. december 31.) / nem halmozott adat**

Ellátottak száma	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Ellátott személyek száma összesen	2285	2331	2316	2428
Ellátott családok száma összesen	1250	1226	1062	1089

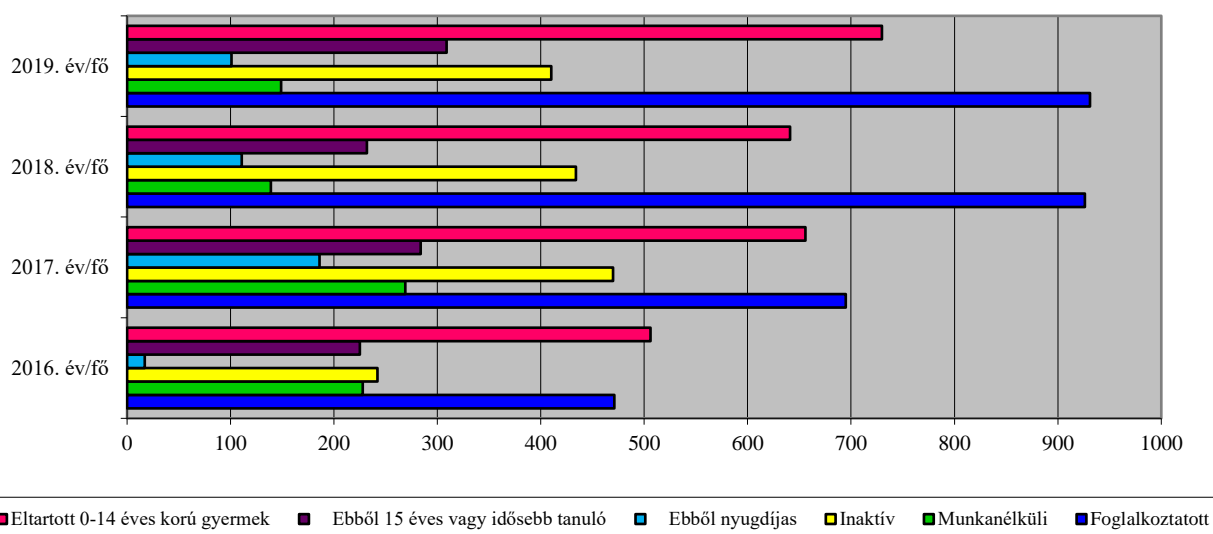


Ellátási forma	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Egyszeri tanácsadásban részesült felnőttek száma	424	258	176	199
Egyszeri tanácsadásban részesült gyermekek száma	20	13	7	9
Egyszeri tanácsadásban részesültek családjainak száma	285	152	123	86

Ellátási forma	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Együtműködési megállapodás alapján gondozottak száma	1447	2090	2140	2220
Ebből együtműködési megállapodás alapján gondozott gyermekek száma	695	939	906	1039
Ebből együtműködési megállapodás alapján gondozott felnőttek száma	752	1151	1234	1181
Együtműködési megállapodás alapján gondozottak családjainak száma	551	1074	939	1003

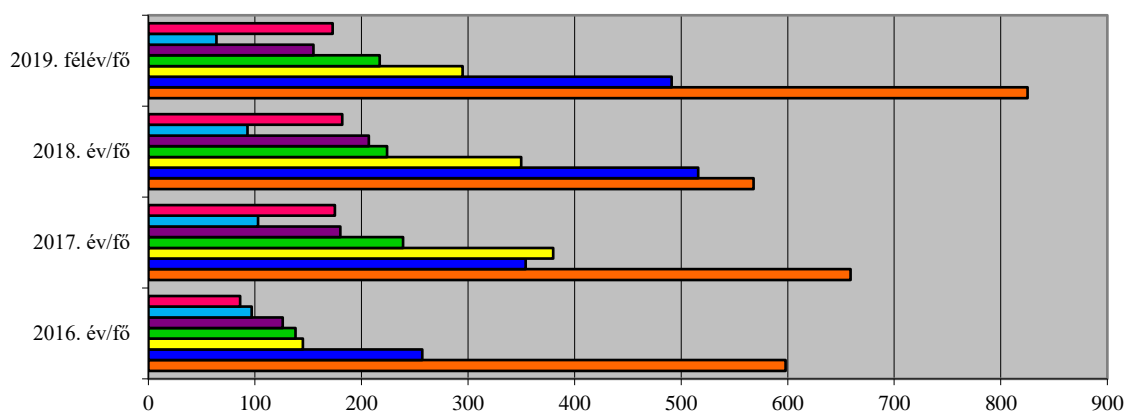
A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek száma gazdasági aktivitás szerint az értékelte időszak végén (2019. december 31.)

Gazdasági aktivitás	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Foglalkoztatott	471	695	926	931
Munkanélküli	228	269	139	149
Inaktív	242	470	434	410
Ebből nyugdíjas	17	186	111	101
Ebből 15 éves vagy idősebb tanuló	225	284	232	309
Eltartott 0-14 éves korú gyermek	506	656	641	730
Összesen	1447	2090	2140	2220



A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint az értékelte időszak végén (2019. december 31.)

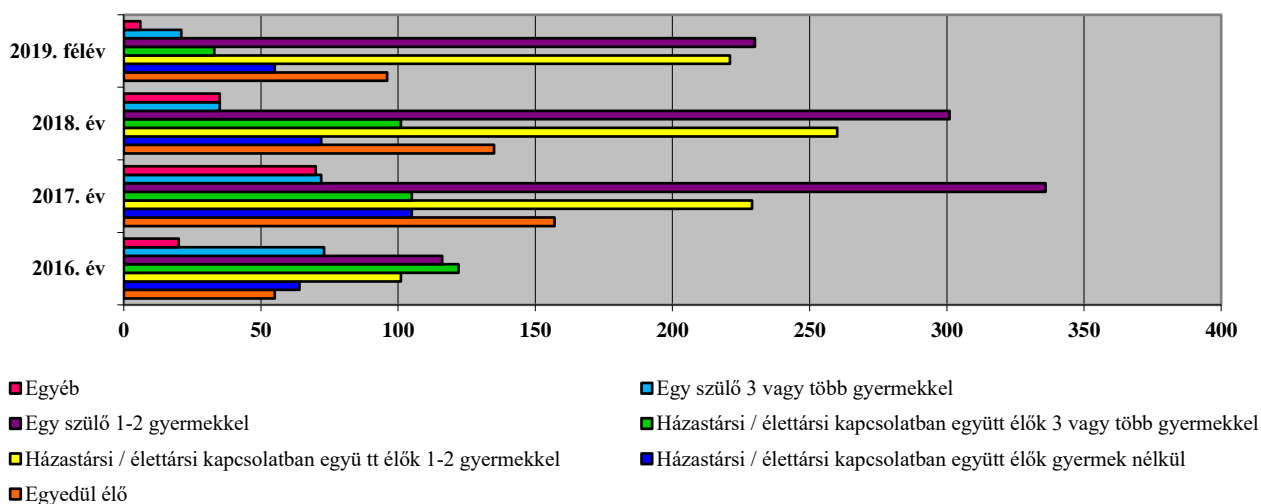
Legmagasabb iskolai végzettség	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Általános iskola nyolc osztálynál kevesebb	598	659	568	825
Általános iskola nyolc osztálya	257	354	516	491
Befejezett szakmunkásképző	145	380	350	295
Befejezett szakközépiskola	138	239	224	217
Befejezett gimnázium	126	180	207	155
Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	97	103	93	64
Felsőfokú iskola	86	175	182	173
Összesen	1447	2090	2140	2220



■ Felsőfokú iskola	■ Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	■ Befejezett gimnázium
■ Befejezett szakközépiskola	■ Befejezett szakmunkásképző	■ Általános iskola nyolc osztálya
■ Általános iskola nyolc osztálynál kevesebb		

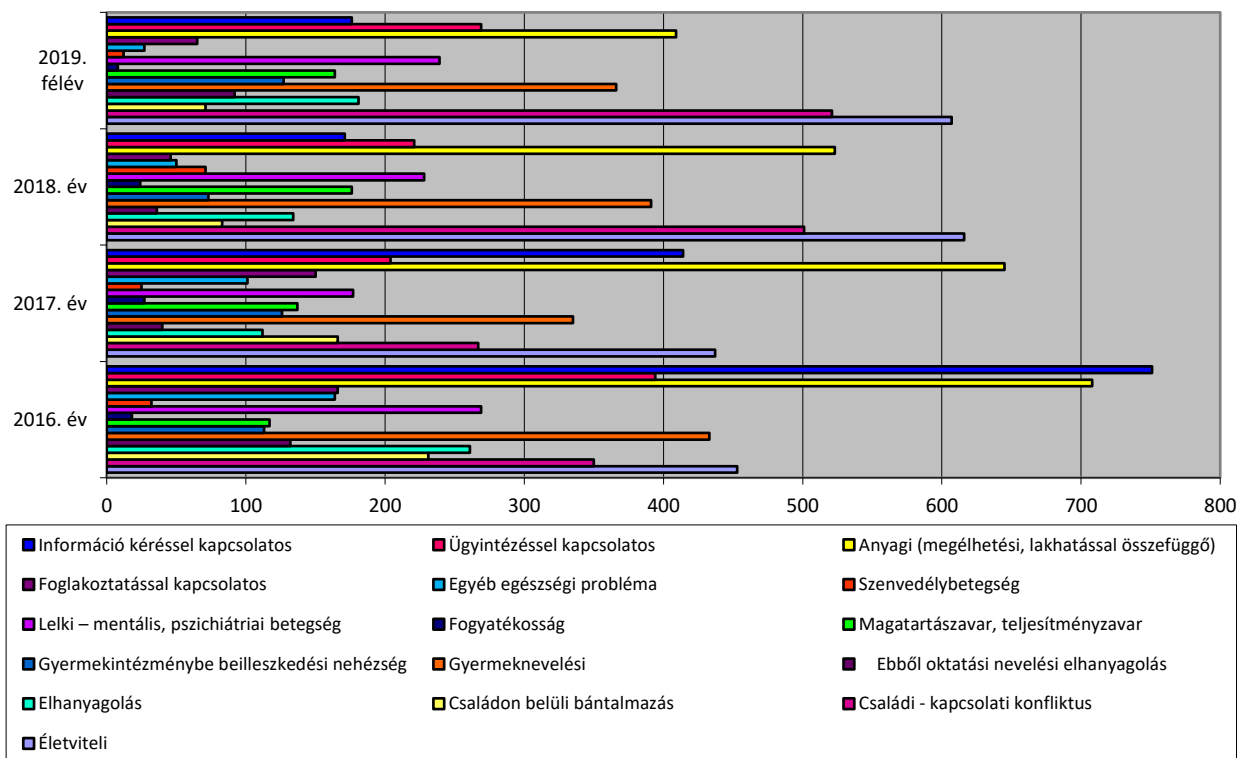
A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a család összetétele szerint az értékelte időszak végén (2019. december 31.)

Család összetétele	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Egyedül élő	55	157	135	135
Házastársi/élettársi kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	64	105	72	60
Házastársi/élettársi kapcsolatban együtt élők 1-2 gyermekkel	101	229	260	340
Házastársi/élettársi kapcsolatban együtt élők 3 vagy több gyermekkel	122	105	101	56
Egy szülő 1-2 gyermekkel	116	336	301	368
Egy szülő 3 vagy több gyermekkel	73	72	35	33
Egyéb	20	70	35	11
Összesen	551	1074	939	1003



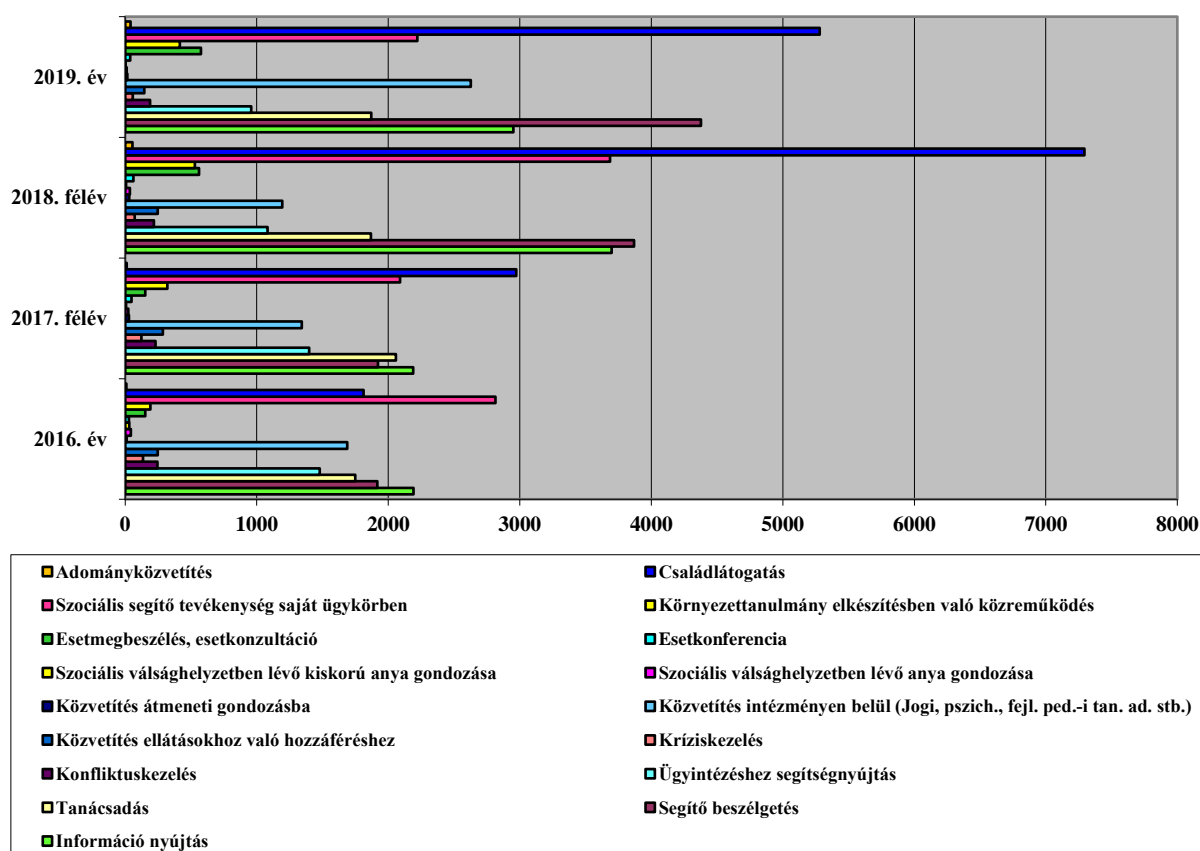
A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek száma a problémák halmozott száma szerint az értékelt időszak végén (2019. december 31.)

Probléma típusa	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Életviteli	453	437	616	607
Családi - kapcsolati konfliktus	350	267	501	521
Családon belüli bántalmazás	231	166	83	71
Elhanyagolás	261	112	134	181
Ebből oktatási nevelési elhanyagolás	132	40	36	92
Gyermeknevelési	433	335	391	366
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	113	126	73	127
Magatartászavar, teljesítményzavar	117	137	176	164
Fogyatékoság	18	27	24	8
Lelki – mentális, pszichiátriai betegség	269	177	228	239
Szenvedélybetegség	32	25	71	12
Egészségi probléma, egészségkárosodás	164	101	50	27
Foglakoztatással kapcsolatos	166	150	46	65
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	708	645	523	409
Ügyintézással kapcsolatos	394	204	221	269
Információ kéréssel kapcsolatos	751	414	171	176
Összesen	4428	3298	3308	3334



**Szakmai tevékenységek adatai az értékelte időszak végén
(2019. december 31.) halmozott adat**

Szakmai tevékenységek	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Információ nyújtás	2192	2189	3698	2952
Segítő beszélgetés	1917	1921	3868	4377
Tanácsadás	1749	2059	1867	1871
Ügyintézéshez segítségnyújtás	1479	1399	1081	957
Konfliktuskezelés	244	231	217	188
Kríziskezelés	135	122	72	57
Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez	248	286	246	145
Közvetítés intézményen belül (Jogi, pszich., fejl. ped.-i tan. ad. stb.)	1687	1342	1195	2627
Közvetítés átmeneti gondozásba	11	29	30	15
Szociális válsághelyzetben lévő anya gondozása	42	24	36	12
Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú anya gondozása	31	5	6	2
Esetkonferencia	27	48	61	37
Esetmegbeszélés, esetkonzultáció	151	152	561	575
Környezettanulmány elkészítésben való közreműködés	191	321	529	414
Szociális segítő tevékenység saját ügykörben	2814	2090	3687	2220
Családlátogatás	1812	2974	7294	5280
Adománykövetítés	8	10	54	39
Összesen	14744	15202	24502	21768

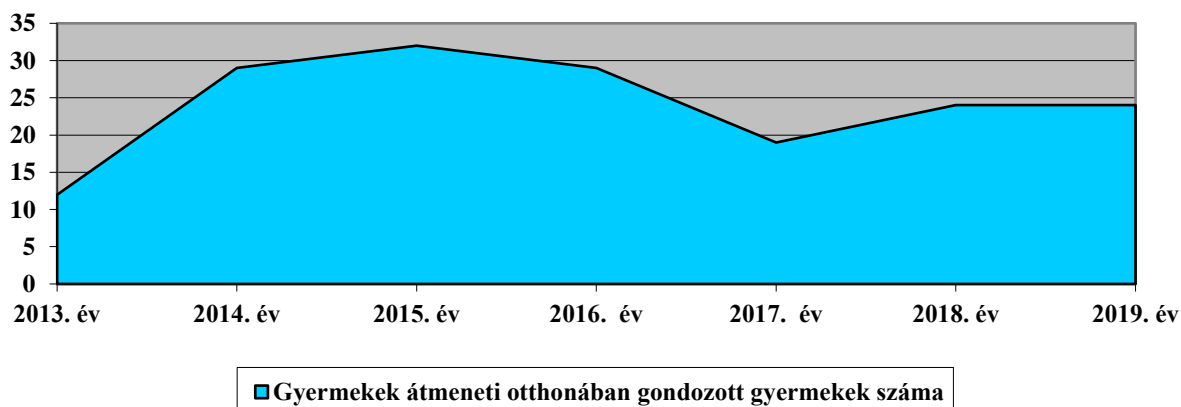


Átmeneti gondozásban részesülő gyermekek és családjaik száma (2019. december 31.)

Megnevezés	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Érintett gyermek	45	89	62	47
Ebből védelembe vett	10	15	4	0
Érintett családok	19	34	37	28

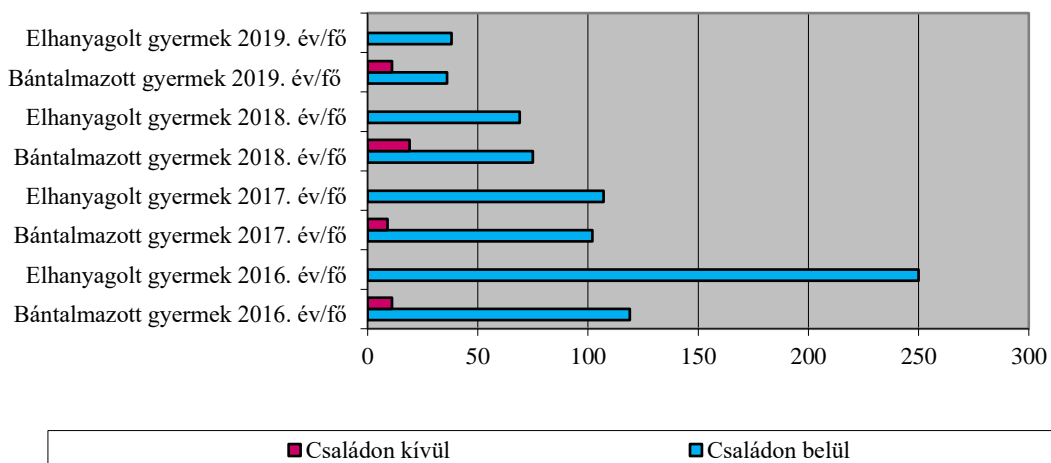
Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonában átmeneti gondozásba került gyermekek száma az adott években

	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Gyermekek átmeneti otthonában gondozott gyermekek száma	12	29	32	29	19	24	24



Hatósági ügyben nem érintett bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak (2019. december 31.)

Megnevezés	Bántalmazott gyermek 2016. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2016. év/fő	Bántalmazott gyermek 2017. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2017. év/fő	Bántalmazott gyermek 2018. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2018. év/fő	Bántalmazott gyermek 2019. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2019. év/fő
Családon belül	119	250	102	107	75	69	36	38
Családon kívül	11		9		19		11	
Összesen	130	250	111	107	94	69	18	38



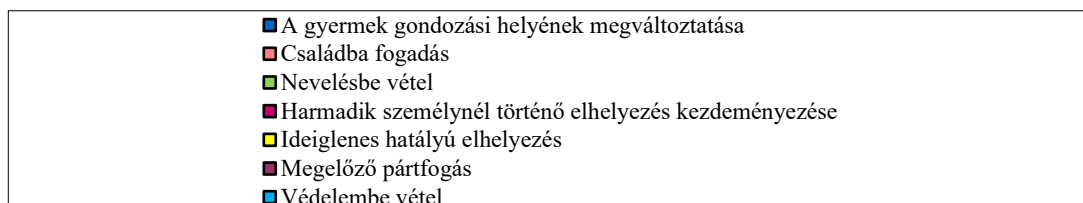
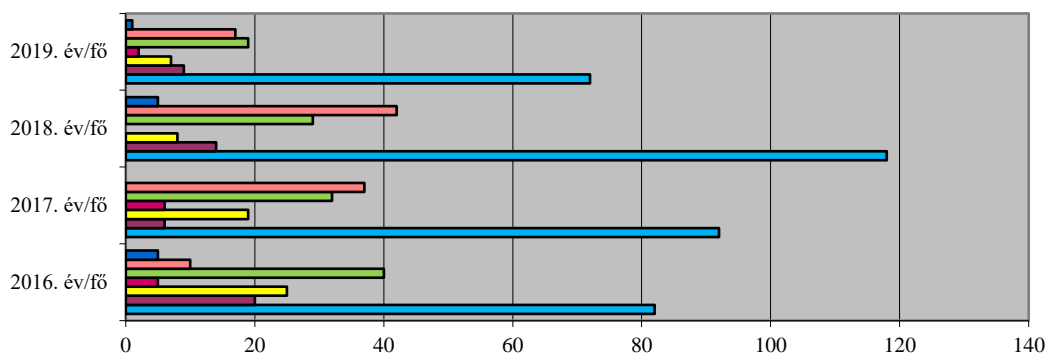
A Család- és Gyermekjóléti Központ működését jellemző legfontosabb szám adatok hatósági eljárás keretében ellátottak esetében

Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevő személyek száma (2019. december 31.)

Igénybevétel módja	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Egyszeri alkalommal	103	0	0	0
Rendszeresen	840	705	791	686
Összesen	943	705	791	686

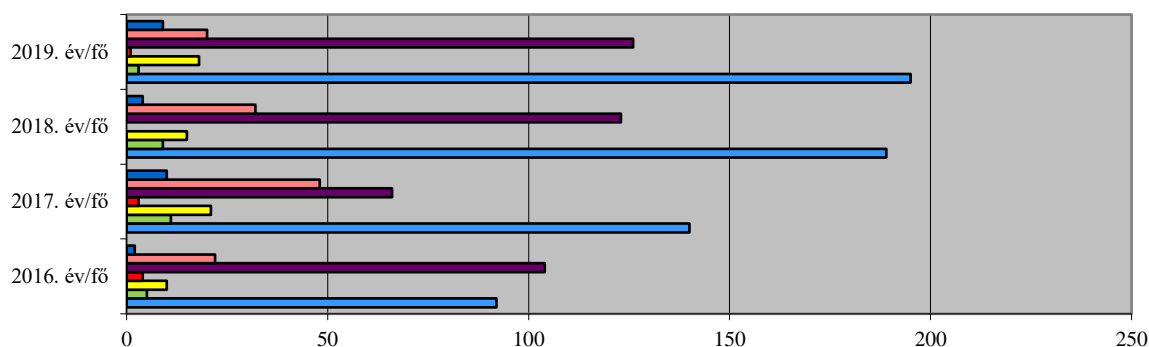
Hatósági intézkedésre tett javaslatok száma (2019. december 31.)

Hatósági intézkedés	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Védelembe vétel	82	92	118	72
Megelőző pártfogás	20	6	14	9
Ideiglenes hatályú elhelyezés	25	19	8	7
Harmadik személynél történő elhelyezés kezdeményezése	5	6	0	2
Nevelésbe vétel	40	32	29	19
Családba fogadás	10	37	42	17
A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	5	0	5	1
Összesen	182	186	216	127



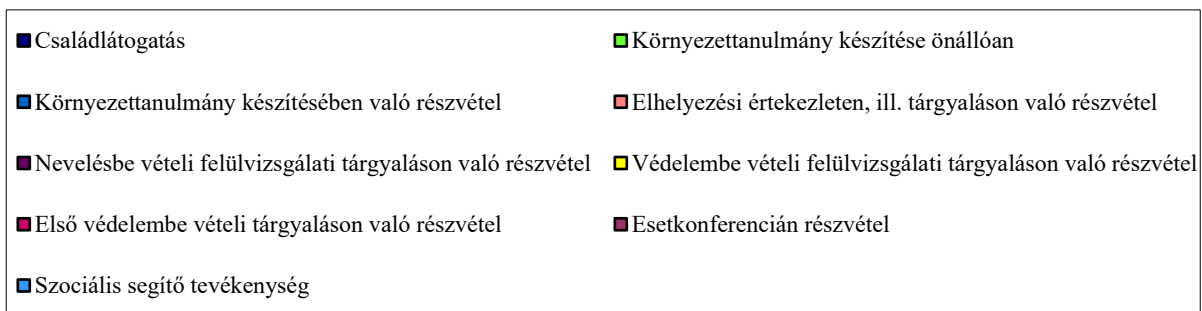
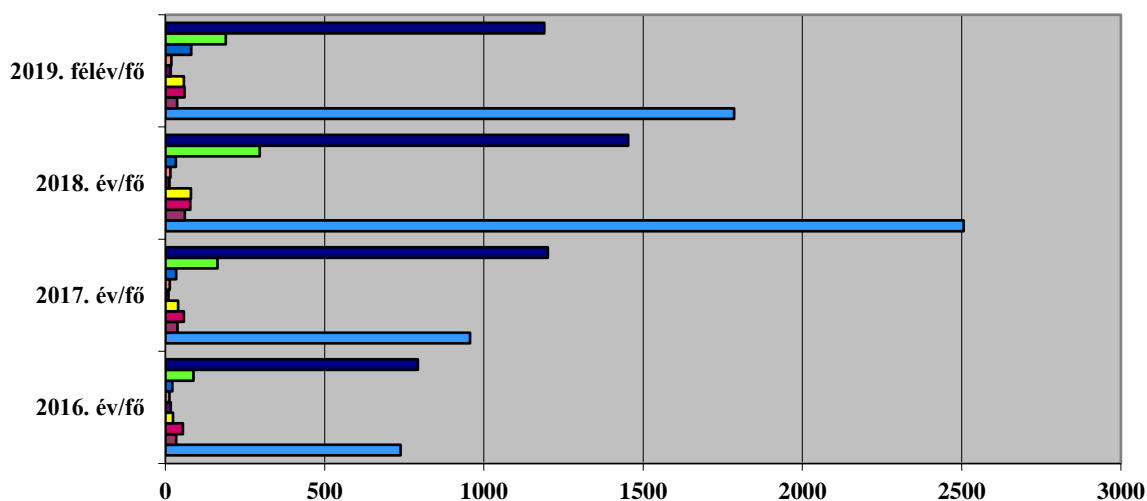
Jogerős hatósági határozattal érintett kiskorúak száma (2019. december 31.)

Hatósági intézkedés	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. félév/fő
Védelembe vétel	92	140	189	195
Megelőző pártfogás	5	11	9	3
Ideiglenes hatályú elhelyezés	10	21	15	18
Harmadik személynél történő elhelyezés	4	3	0	1
Nevelésbe vétel	104	66	123	126
Családba fogadás	22	48	32	20
Utógondozás	2	10	4	9
Összesen	240	296	290	261



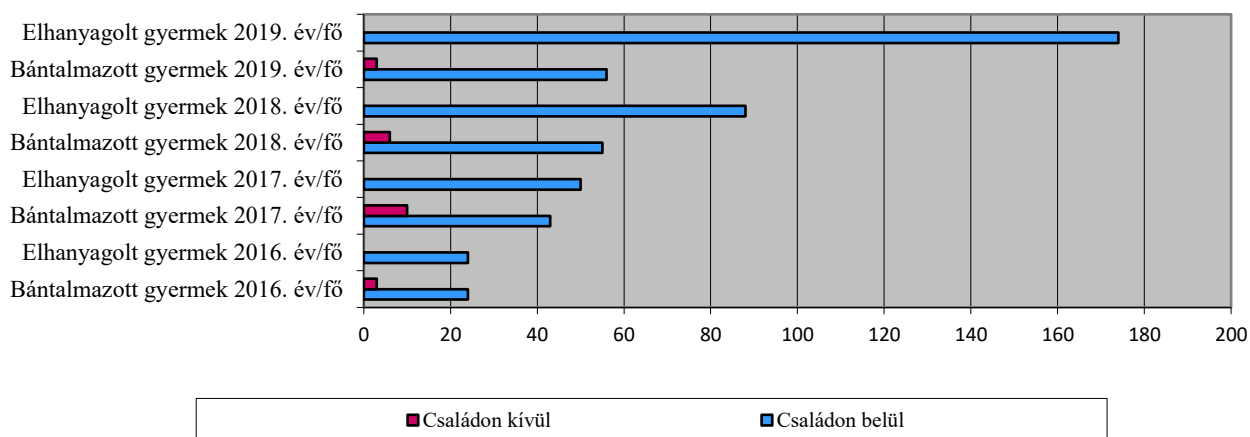
Hatósági intézkedéshez kapcsolódó tevékenységek száma (2019. december 31.)

Tevékenység	2016. év/fő	2017. év/fő	2018. év/fő	2019. év/fő
Szociális segítő tevékenység	738	957	2506	1786
Esetkonferencián részvétel	34	38	61	37
Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	55	58	78	60
Védelembe vételi felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	24	40	80	58
Nevelésbe vételi felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	17	10	13	17
Elhelyezési értekezleten, ill. tárgyaláson való részvétel	13	14	16	19
Környezettanulmány készítésében való részvétel	22	34	33	81
Környezettanulmány készítése önállóan	88	164	296	190
Családlátogatás	793	1201	1453	1190
Összesen	1784	2516	4536	3438



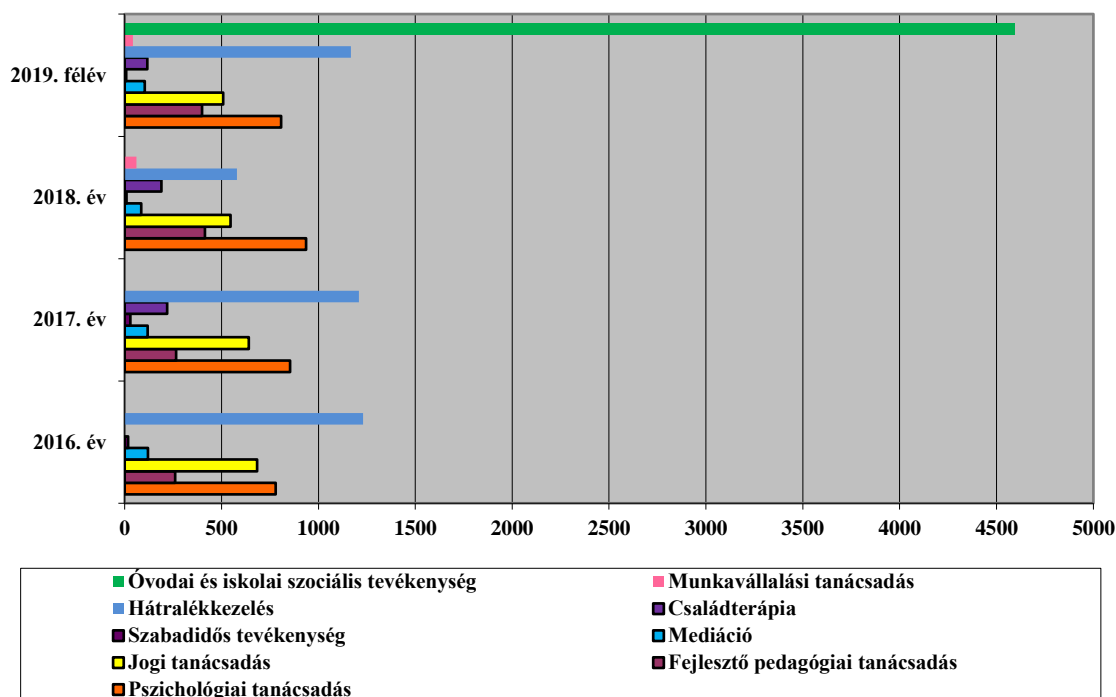
Hatósági ügyben érintett bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak száma

Megnevezés	Bántalmazott gyermek 2016. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2016. év/fő	Bántalmazott gyermek 2017. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2017. év/fő	Bántalmazott gyermek 2018. év/fő	Elhanyagolt gyermek 2018. év/fő	Bántalmazott gyermek 2019. félév/fő	Elhanyagolt gyermek 2019. év/fő
Családon belül	24	24	43	50	55	88	56	174
Családon kívül	3		10		6		3	
Összesen	27	24	53	50	61	88	59	174



Speciális szolgáltatások keretein belül végzett tevékenységek száma a Család- és Gyermekjóléti Központ munkájában (halmozott adat)

Intézkedések és tevékenységek tartalma	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Pszichológiai tanácsadás	779	854	937	807
Fejlesztő pedagógiai tanácsadás	260	266	414	400
Jogi tanácsadás	684	641	546	508
Mediáció	120	118	85	104
Szabadidős tevékenység	18	29	9	8
Családterápia	0	219	190	279
Hátralékkezelés	1230	1209	580	1167
Munkavállalási tanácsadás	0	0	60	42
Óvodai és iskolai szociális tevékenység	0	0	0	4592



Hátralékkezelő csoport tevékenysége és forgalmi adatai

Intézményünkben speciális szolgáltatásként önálló munkacsoportban tizenhatodik éve működik az Adósságkezelő Csoport a IV. kerületben élő, háztartási díjtartozással küzdő, vagy az eladósodás szélére került családok és egyének segítésére, gondozására.

Tevékenységi köreink:

Tanácsadás

A hozzánk forduló kliensek itt kaphatnak tájékoztatást a tartozások rendezésének lehetőségeiről, a rendelkezésre álló és igényelhető támogatási formákról, külső forrásokról.

Nyilvántartjuk, és közvetítjük azokat az információkat, amelyek a főváros IV. kerületében élő lakosokat megilletik (szemét-, távhő-, gáz-, víz- csatornadíj, áram- és közös költség-, lakbér-támogatások). Ugyancsak folyamatos tájékoztatást adunk a kerületben elérhető helyi támogatási lehetőségekről (települési támogatások, segélyezési formák). Folyamatos napi élő kapcsolatot tartunk fenn azokkal a közüzemi szolgáltatókkal, akikkel ügyfeleink kapcsolatba kerülnek: Főtáv Zrt., Díjhátralék Kezelő Zrt., Díjbeszedő Faktorház Zrt., Díjbeszedő Zrt., Újpesti Vagyonkezelő Zrt., Fővárosi Gázművek Zrt., ELMŰ Nyrt.

Hátralékkezelés

A háztartási adósságokat felhalmozó, velünk önként együttműködő családokkal közösen feltérképezzük anyagi helyzetüket, felkutatjuk a rendelkezésre álló anyagi erőforrásokat (ha

vannak ilyenek), szükség szerint átstrukturáljuk kiadásait, megállapítjuk a kliens törlesztési kapacitását.

A megállapítottak alapján adósságrendezési terv, együttműködési megállapodás készül, és a lehetséges rendelkezésre álló külső erőforrások (önkormányzati, alapítványi támogatások) bevonásával ennek alapján kezdődik el az adósságkezelés folyamata.

Az adósságrendezés időtartama alatt az ügyfelekkel folyamatos kapcsolatot tartunk, a visszafizetés folyamatát nyomon követjük (befizetési csekkek figyelemmel kísérése, esetleges átütemezések).

Az ezen időtartam alatt felmerülő problémák megoldásában egyéni segítséget nyújtunk, szükség esetén közvetítünk a részletfizetések átütemezésében.

Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos ügyintézés

A rezsihátralékok rendezését 1996 óta folyamatosan segítjük a

Hálózat a Budapesti Díjhátralékosokért Alapítványhoz benyújtott pályázatokkal.

Az Alapítvány többféle segítséget kínál a tartozások rendezéséhez: hátralékkiegyenlítő támogatás útján 30-80% támogatás szerezhető meg távhő-, víz-, csatorna-, szemétdíj-hátralékok visszafizetéséhez. A támogatás feltétele, hogy a hátralék fennmaradó részét az ügyfeleknek egy összegben, vagy részletfizetési megállapodás szerint rendezniük kell.

Jelenleg az említett támogatási kérelmek minden fajtáját kizárólag a helyi (kerületi) önkormányzat Család- és Gyermekegészségügyi Központján keresztül lehet benyújtani, melyhez az intézmény családsegítőjének írásos javaslata szükséges. Ezt a munkát is a csoportunk végzi a IV. kerületben.

A 2019. évben a **Hálózat Alapítványhoz** 83 kérelmet továbbítottunk, ebből 68 főnek ítélték meg a támogatást, 15 támogatás elbírálása folyamatban van.

A 2019. évben az alapítványi feltételek szerint adható támogatás maximális összege 300.000 Ft volt.

A jelzett időszakban a legmagasabb összegű, 300.000 Ft-os támogatást **9** kérelmező kapta meg.

A kimutatott összes tartozás	18.069.177 Ft
Egy családra eső átlagos tartozás	217.700 Ft
Kért támogatás	11.755.983 Ft
Megítélt támogatás	8.879.974 Ft

Az alapítványi támogatásokkal kapcsolatos munkánk része az is, hogy a kedvezően elbírált kérelmekhez kapcsolódó kötelezően előírt önrész részletbefizetéseit minden ügyfelünknel folyamatosan nyomon követjük, az igazolásokat az Alapítvány számára eljuttatjuk, ill. folyamatosan közvetítünk, információcserét nyújtunk ügyfeleink, és az Alapítvány között az adósságok törlesztésének ideje alatt.

Ennek köszönhetően a támogatások átutalásáról pontos, naprakész tájékoztatást tudunk nyújtani a hozzánk fordulóknak.

Az alapítványi átutaláshoz szükséges önrész teljes, vagy részleges befizetését **977** alkalommal igazolták ügyfeleink ebben az évben.

Hátralékkezelési támogatás

A IV. kerületi Önkormányzat hátralékkezelési szolgáltatásához, jelenleg a helyi rendelet szerint kizárólag Intézményünk munkatársának javaslatával, és az általunk készített környezettanulmány benyújtásával lehet igénybe venni.

Az adósságkezelők feladata ezzel kapcsolatosan: környezettanulmány készítése az ügyfél lakásán, az adós törlesztési képességének megállapítása, adósságkezelési terv elkészítése, javaslatétel a Szociális Osztály számára a támogatás igénybevételéhez.

Kedvező elbírálás esetén az ügyféllel kötött együttműködési megállapodás alapján a hátralékkezelési folyamat nyomon követése, havi aktuális számlák befizetésének ellenőrzése, az ismételt eladósodás megakadályozása.

Az együttműködési megállapodástól való eltérés esetén tájékoztatjuk a Szociális Osztályt, amely dönt a támogatás további folyósításáról vagy visszavonásáról.

A tárgyidőszakban **28 új** ügyfélnek ítélték meg hátralékkezelési támogatást.

A támogatás folyósításához szükséges, adós által befizetendő összes önrész: 3.140.488 Ft

A kérelmezők összes tartozása: 9.215.606 Ft

2 új kérelemhez kapcsolódó javaslatot és környezettanulmányt készítettünk, ezek elbírálása jelenleg folyamatban van.

Statisztikai adatok az utcai és lakótelepi szociális munkában

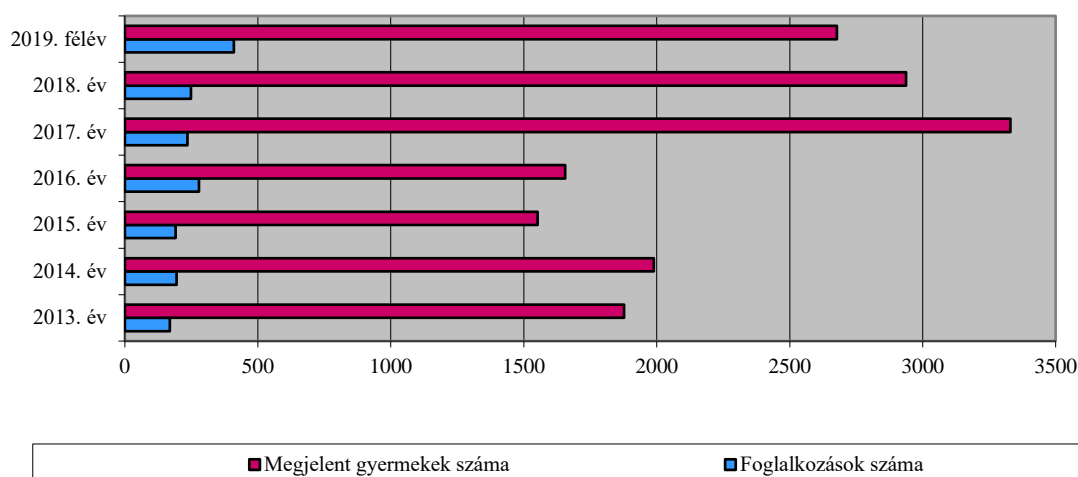
A 201. évet három utcai és lakótelepi szociális munkás kollégával kezdtük meg. A Rózsa u. 8. szám alatti telephelyen folytatnak klubfoglalkozásokat heti rendszerességgel a hét 3 munkanapján (hétfőtől szerdáig). Hetente egy alkalommal utcáznak, valamint rászoruló gyermekeket korrepetálnak. Szervezett program, szabadidős rendezvény klubon kívül **7** alkalommal voltak, melyeken összesen **48** gyermek vett részt rendszeresen. Az utcai és lakótelepi szociális munkások 2019-ben **1209** gyermekkel kerültek kapcsolatba. **Ebből klubfoglalkozások keretében 564 fővel.** Kéthetente hétfőnként „utcáztak” a kollégák. Ilyenkor az utcán csellengő gyerekeket igyekeznek felkutatni, s számukra értelmes szabadidő eltöltési alternatívát felajánlani. **Utcázás során elért gyermekek száma 645 fő.**

Csütörtökönként igény szerint gyermekek korrepetálását, pótvizsgára, osztályozó vizsgára való felkészítését is ellátják (**korrepetálásban részesült 37** alkalommal összesen **108** gyermek).

Idén egy nyári tábor szervezésére vállalkozott Intézményünk. A tábor időpontja 2019. július 15-től július 20-ig. A tábor az önkormányzat és immár hatodik éve a Tiszta Formák Alapítvány pályázati támogatásának köszönhetően valósult meg, melyen **18** halmozottan hátrányos helyzetű gyermek vett részt.

Klubfoglalkozáson megjelent gyermekek száma (halmozott adat)

	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Foglalkozások száma	169	194	191	279	235	364	410
Megjelent gyermekek száma	1877	1989	1552	1656	3330	2938	2678



Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység beindítása

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Család-és Gyermekejóléti Központja a *gyermekvédelemről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelete* alapján a szolgáltatás beindítása érdekében 2018. tavaszán megtette az előkészületeket. Májusban egyeztetésen vettünk részt az Észak-Budapest Tankerületi Központ Kihelyezett Irodájának vezetőjével. A megbeszéltek szerint május végén megküldésre került részükre az együttműködési megállapodások tervezete, melyekre 2018. novemberig érdemi válasz nem érkezett. Tekintettel arra, hogy a Tankerületi Központ a megállapodást csak november közepén írta alá, a kerületben működő iskolák számára csak ezt követően kerülhettek kiküldésre a megállapodások. A kerületi iskoláktól az aláírt megállapodások így csak 2018 év végére érkeztek vissza.

Ennek ellenére az óvodai és iskolai szociális segítő kollégák 2018. szeptemberétől megkezdte az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott szakmai ajánlásnak megfelelően az előmunkálatokat megtették. A kerületben működő nevelési és oktatási intézmények feltérképezése és azokban jogviszonnal rendelkező gyermekek számának felmérése megtörtént. Az előmunkálatok alapján kerületünkben 15000 feletti létszámú gyermek rendelkezik jogviszonnal, így 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő szakember státusz került meghirdetésre Intézményünk részéről. A munkacsoport feltöltése folyamatosan zajlik, a felvételre kerülő segítők a módszertani útmutató alapján felvették a kapcsolatot a nevelési oktatási intézményekkel és az elkészített együttműködési megállapodások, valamint szükségletfelmérő kérdőívek kiküldésre, majd kiértékelésre kerültek. A munkafolyamatokat, munkaformákat kidolgozták, a tájékoztatáshoz szükséges szóróanyagokat (pedagógusok, szülők, gyermekek részére) elkészítették, valamint tájékoztató értekezletet szerveztek az érintett intézmények vezetői számára.

2019 Óvodai és iskolai szociális tevékenység bevezetése az érintett oktatási és nevelési intézményekben

Tanácskozás:

- Az érintett intézmények részére 3 alkalommal tájékoztató tanácskozást tartottunk, az óvodai és iskolai szociális tevékenységről.
- Kerületi iskolapszichológusokkal szakmai egyeztető megbeszélés.
- Kerületi védőnőkkel szakmai egyeztető megbeszélés

Tájékoztató:

Az érintett intézményekkel való kapcsolatfelvételt követően a pedagógusok személyes tájékoztatása testületi értekezletek keretein belül az óvodai és iskolai szociális tevékenységről. Ezzel egy időben szülők, gyermekek számára tájékoztató, szóróanyagok eljuttatása, lehetőség szerint szülőértekezlet, illetve osztályfőnöki órák keretén belül.

Alapozó munka:

Család-és Gyermekjóléti Központ gondozásában álló gyermekek feltérképezése, személyes konzultáció az érintett családsegítővel, esetmenedzserekkel.

Elsődleges és meghatározó tennivaló a megelőzés. Az oktatási és nevelési intézményben jelenlévő hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek életkörülményeiben tapasztalható veszélyeztető körülmények, fejlődésükben fellelhető rendellenességek időbeni feltárása. A veszélyeztetettség feltárását követően a szükséges intézkedések, megtétele, az intézményekkel való szoros együttműködésben.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység az iskolákban

Iskolán belül végzett tevékenységek:

- Fogadóóra időpontja, illetve telefonos, intézményi elérhetőségek, intézményben történő jelenlét jól látható helyen való kifüggesztése az érintettek számára.
- Az iskola tanáraival, segítő szakemberekkel, osztályfőnökkel, iskolai védőnővel való személyes kapcsolatfelvétel, a veszélyeztetett gyermekek számának, meglévő problémák milyenségének a feltérképezése, egy átfogó kép kialakítása.
- Mentálhigiéniai teamek megalakítása az érintett szakemberek bevonásával (védőnő, pszichológus, fejlesztőpedagógus).
- Azonnali teendők, illetve hosszú távú célok meghatározása.
- Veszélyeztetett, hátrányos helyzetű, beilleszkedési és magatartási problémával küzdő gyermekekkel való kapcsolatfelvétel, bizalmi viszony kialakítása személyes beszélgetés.
- Óralátogatások keretén belül történő megfigyelése az érintett gyermekeknek, osztályközösségeknek.
- A veszélyeztetett gyermekek szüleivel való kapcsolatfelvétel (telefonon, levélben, de leginkább személyes konzultáció keretén belül segítő beszélgetés az iskolában).
- A szülőkkel történő találkozás során a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi és erkölcsi fejlődésével kapcsolatos veszélyeztető tényezők jelzése, és a felmerült probléma megoldásában megfelelő segítség nyújtása, tájékoztatás az érintett társintézményekről, ahová a szülő segítségért fordulhat. Továbbiakban folyamatos konzultáció, nyomon követés.
- Az iskola keretein belül dolgozó segítőszakemberekkel való konzultáció, illetve közös esetkezelés (pszichológus, gyógypedagógus, fejlesztőpedagógus).

- Testületi értekezleten való részvétel, fogadóóra (szülőhöz igazodva).
- Az iskola közösségi programjain, szülői értekezletein, nevelési értekezletein való részvétel.

Írásos jelzések nyomon követése:

- *Család-és Gyermekjóléti Központ felé:* minden olyan esetben, amikor úgy ítéljük meg, hogy a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi és erkölcsi fejlődése veszélybe került, és saját hatáskörben kompetencia határaikon belül ezen nem tudnak változtatni, valamint a szülő az adott probléma megoldásában nem együttműködő.
- Valamint a törvény által előírt jelzési kötelezettség esetében.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység az óvodákban

Óvodán belül végzett tevékenységek:

- Fogadóóra időpontja, illetve telefonos, intézményi elérhetőségek, intézményben történő jelenlét jól látható helyen történő kifüggesztése az érintettek számára megtörtént.
- Az óvodapedagógusokkal, segítő szakemberekkel való személyes kapcsolatfelvétel, a veszélyeztetett gyermekek számának, meglévő problémák milyenségének a feltérképezése, egy átfogó kép kialakítása.
- Mentálhigiénias teamek megalakítása az érintett szakemberek bevonásával (védőnő, pszichológus, fejlesztőpedagógus).
- Azonnali teendők, illetve hosszú távú célok meghatározása.
- Veszélyeztetett, hátrányos helyzetű, beilleszkedési és magatartási problémával küzdő gyermekekkel való kapcsolatfelvétel, bizalmi viszony kialakítása személyes beszélgetés.
- Csoportlátogatás keretén belül történő megfigyelése az érintett gyermekeknek, csoportközösségeknek.
- A veszélyeztetett gyermekek szüleivel való kapcsolatfelvétel (telefonon, levélben, de leginkább személyes konzultáció keretén belül segítő beszélgetés az óvodában).
- A szülőkkel történő találkozás során a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi és erkölcsi fejlődésével kapcsolatos veszélyeztető tényezők jelzése, és a felmerült probléma megoldásában megfelelő segítség nyújtása, tájékoztatás az érintett társintézményekről, ahová a szülő segítségért fordulhat. Továbbiakban folyamatos konzultáció, nyomon követés.
- Az óvoda keretein belül dolgozó segítőszakemberekkel való konzultáció, illetve közös esetkezelés (gyógypedagógus, fejlesztőpedagógus).
- Szülőcsoportok létrehozása – tematikusan felépített témákra fűzve- (igény szerint).
- Testületi értekezleten való részvétel, fogadóóra (szülőhöz igazodva).
- Óvoda közösségi programjain, szülői értekezletein, fogadóóráin, való részvétel.

Írásos jelzések nyomon követése:

- *Család-és Gyermekjóléti Központ felé:* minden olyan esetben, amikor úgy ítéljük meg, hogy a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi és erkölcsi fejlődése veszélybe került, és saját hatáskörben kompetencia határaikon belül ezen nem tudnak változtatni, valamint a szülő az adott probléma megoldásában nem együttműködő.
- Valamint a törvény által előírt jelzési kötelezettség esetében.

Iskolán, óvodán kívül végzett gyermekvédelmi tevékenység:

Társintézményekkel (Pedagógiai Szakszolgálat, Újpest Önkormányzatának Szociális Irodája, Budapest Főváros Kormányhivatala IV. kerületi Hivatala Gyámügyi és Igazságügyi Osztállyal) való kapcsolattartás telefonon, levélben, vagy személyes konzultáció formájában.

- *Család-és Gyermekjóléti Központ:* családsegítőivel, esetmenedzsereivel, utcai szociálismunkásaival történő személyes konzultáció, esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon való részvétel.
- *Kerületi Pedagógiai Szakszolgálat:* pszichológusaival, gyógypedagógusaival, történő személyes, illetve telefonos konzultáció.
- *Budapest Főváros Kormányhivatala IV. kerületi Hivatala Gyámügyi és Igazságügyi Osztállyal való szakmai együttműködés:* védelembe vételi, felülvizsgálati tárgyalásokon való részvétel
- *Szociális Ügyosztály:* Ügyintézővel való telefonos kapcsolattartás.
- *Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthona:* otthonlátogatás, családsegítővel, esetmenedzserrel való esetmegbeszélés
- *Szakmai előadás szervezése óvodapedagógusok számára*

2019-ben végzett tevékenységek, tapasztalatok oktatási intézményekben az óvodai és iskolai szociális tevékenység során

2018. szeptember 1-vel megkezdett óvodai és iskolai szociális tevékenység előkészítő munkálatokat követően 2019. januárjától az oktatási nevelési intézményekben való megjelenés és bizalmi viszony kialakítása volt a fő feladat aktív jelenléttel.

- Az oktatási – nevelési intézményekben a gyermekvédelmi rendszer működéséről és a Központunk eddigi és új óvodai és iskolai szociális tevékenységről való teljes körű tájékoztatás.
- Az intézményekben az óvodai és iskolai segítők által képviselt szociális attitűd kialakítása, szemléletformálás, bizalmi viszony kialakítása volt a fő feladat 2019-es év első felében.
- Az óvodák és iskolák pedagógusaival végzett közös munka során – konzultáció, tanácsadás, tájékoztatás – jelenlévő óvodai és iskolai szociális segítők feltérképezték és indokolt esetben a szükséges gyermekvédelmi lépések megtételében támogatták az adott intézményt.
- Központunk óvodai és iskolai szociális segítői által ellátandó intézmények és gyermekek száma jelenleg meghaladja a törvényben megszabott 1000 fő gyermek/segítőt. Központunkban jelenleg 4 fő főállású óvodai és iskolai szociális segítői és 4 fő megbízási jogviszonnyal alkalmazott kollega (saját oktatási intézményének gyermekvédelmi felelőse) látja el a segítő tevékenységet. Intézményünk óvodai és iskolai szociális segítői közel 7 intézményben állandó jelleggel – heti rendszerességgel – és közel 7 intézményben ügyelet biztosításával – havi rendszerességgel – van jelen. Így majd 3000 fő gyermeket lát el egy óvodai és iskolai szociális segítő. A magas intézményi és ellátandó gyermeklétszám mellett az eszközhiány (szolgálati mobiltelefon, laptop) is nagyban nehezíti munkájukat.

2019. júniusától az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet az ellátott intézmények, megismerését követően a munkacsoport által kidolgozott, az aktuális problémákat, fejlesztést

igénylő, közösségi, kapcsolati, viszonyokra szabott tematikus csoportfoglalkozások megtervezésével és működtetésével bővítettük az elmúlt félév során.

Csoportfoglalkozások:

- **Prevenációs foglalkozások:** elfogadás, empátia, érzékenyítő foglalkozások, közösség formálás. Felső tagozaton drog – alkohol - dohányzás prevenció, bűnmegelőzés és pályaorientáció témakörökben osztályfőnöki órák szervezése szakemberek bevonásával (védőnő, rendőrség DADA program, gyermekvédelmi felelős).
- **Netezz biztonságosan - Safer Internet Program** közvetítése, megszervezése oktatási intézmények tanulói számára osztályfőnöki óra keretén belül. Célja – az Európai Unió által közvetített értékrenddel összhangban – az internet és az online-technológiák használatának biztonságosabbá tétele, különösen a gyermekek számára, és a jogellenes, valamint káros tartalmak elleni küzdelem hatékonyságának biztosítása.

A megfogalmazott célok a következő eszközökkel valósíthatók meg:

- Forródrótok (hotline) az illegális és káros tartalmak elleni küzdelemért, segélyvonal (helpline), e-mailes és chat-konzultáció gyerekeknek és fiataloknak, akik káros, veszélyes tartalmakkal vagy zaklatással találkoztak az interneten.
- Tudatosság növelése a felhasználók körében.
- Kéretlen és káros tartalmak elleni küzdelem (szűrőrendszerekkel, információcserével, gyermekvédelmi intézkedésekkel, szorosabb rendőrségi/bűnüldözői együttműködéssel).
- Biztonságosabb környezet népszerűsítése (hangsúly az önszabályozáson).
- **K.I.A.B.Á.L. Bűn-, áldozattá válás megelőzési és drog prevenció társasjáték** oktatási intézmények tanulói számára óvodai és iskolai szociális segítők által.

A társasjáték négy témát ölel fel: bűnügy, drog, áldozattá válás és iskola/szabadidő.

- A bűnügyi kérdések főbb témái: rongálás, lopás, garázdaság, testi sértés.
- Az áldozattá válás kérdések főbb témái: áldozattá válás elkerülésének módjai, helyes viselkedési módok, teendő áldozattá válás esetén.
- Az iskola/szabadidő kérdések főbb témái: iskolai hiányzások, magántanulóság, segítő szervezetek munkái, gyermekvédelem, hasznos szabadidő eltöltés.
- A drog kérdések főbb témái: drogfogyasztás veszélyei, legális drogok káros hatásai, hogyan ismerjük fel a drogfogyasztót, illetve a segítség különböző formái.

Az egészségfejlesztést szem előtt tartva nem csak az illegális, hanem a legális drogokról (gyógyszer, cigaretta, alkohol), illetve a helyes táplálkozásról és a rendszeres testmozgás élettani és pszichés előnyeiről is beszélgetünk a gyermekekkel, fiatalokkal a társasjáték során.

- **Amnesty Internactional** prevenció foglalkozásának delegálása az intézményekbe az iskolai konfliktusok megoldása, a vitakultúra fejlesztése és az iskolai agresszió csökkentése érdekében.
- Kerületben működő Drog Stop egyesület felkeresése (folyamatban)
- Továbbképzéseken, konferenciákon való részvétel.

Intézményünk óvodai és iskolai szociális segítői 2019. első félévében 4592 szociális segítő tevékenység keretében 907 főnek nyújtottak segítséget.

Kapcsolattartási ügyelet

2019. évben kapcsolatügyeletet igénybe vevő személyek száma: **30** fő.

A szolgáltatásnyújtásban résztvevő munkatársak száma: **5** fő.

Szakmai tevékenység halmozott száma: **81** alkalom.

Készenléti Szolgálat

2019. évben érkezett krízishívások száma: **8** db.

Egy munkatárs éves szinten átlagosan 3-4 hét készenléti szolgálatot lát el.

A Család- és Gyermejjóléti Központ partnerkapcsolatai

A Család- és Gyermejjóléti Központ rendszeres kapcsolatot tart fenn az Újpesten, valamint más kerületekben működő egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal, így különösen a védőnői szolgálattal, a háziorvosokkal, a házi gyermekorvosokkal, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókkal, így különösen a családsegítő szolgálattal, a családok átmeneti otthonaival, az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthonával, a köznevelési intézményekkel, így különösen a nevelési-oktatói intézményekkel, a nevelési tanácsadóval; hatósági intézményekkel, a gyámhatósággal, a kerületi Önkormányzat Szociális és Lakás Osztályával, a rendőrséggel, az ügyészséggel, a bírósággal, a pártfogó felügyelői szolgálattal.

A Család- és Gyermejjóléti Központ alkalmi kapcsolatot tart fenn a munkaügyi hatósággal; az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel, a menekülteket befogadó állomásokkal, a menekültek átmeneti szállásaival, a társadalmi és civil szervezetekkel, egyházakkal, alapítványokkal.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés jónak mondható, mely folyamatos fejlődést mutat. A jelzőrendszeren belüli munka összességében javult az elmúlt években. A gyermekvédelmi felelősök szerepe az óvodákban megerősödött, míg az iskolákban gyengülő tendenciát mutat.

Szakmai programok, együttműködések:

- 2019. évben **7 alkalom** valósult meg jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélés, az alábbi témákban:
 1. **Március 4 hétfő** Kapcsolati erőszak (Hellenbárt László)
 2. **Április 1. hétfő** A családi konfliktusok tünetképződése az óvodai és iskolai környezetben (Szalay Álmos)
 3. **Április 29. hétfő** A Z-generáció – az információs társadalom gyermekei (Szalay Álmos)
 4. **Szeptember 12. csütörtök** A szociális médiumok logikája (Facebook, Instagram, YouTube, Snapchat) (Szalay Álmos)
 5. **Október 7. hétfő** Agresszió és erőszak az online felületeken (Szalay Álmos)
 6. **November 11. hétfő** Fekete pedagógia
 7. **December 2. hétfő** Az eddigi témák és az azzal összefüggő tapasztalatok összegző átbeszélése

- A jogszabály által előírt februári éves jelzőrendszeri konferenciát sikeresen megtartottuk.
- Módszertani megbeszélés, illetve szakmai konferencia 2019-ben összesen 21 alkalommal volt.

A jelzőrendszeri tanácskozásokon a közös munkával kapcsolatos problémákat, nehézségeket, kérdéseket, törvényi változásokat kerülnek megbeszélésre, valamint a jelzőrendszer működését, információbővítését elősegítő szakemberek kolléga előadásaira került sor. Emellett rendszeresen megtartásra kerülnek a jelzőrendszer különböző, konkrét esetben érintett tagjaival esetmegbeszélések és esetkonferenciák.

Az eredményes családgondozást nehezítő tényezők:

- Elhúzódó gyámhatósági ügyintézkések
- A Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálatok leterheltsége miatt elhúzódó szakértések és helyezési tanácskozások, valamint a befogadó otthonok férőhely hiánya miatt hosszú idő (hónapok) elteltével realizálódó gyermekelhelyezések

Mindezek nehezítik a gondozási folyamatban történő eredmények elérését. Folyamatos problémát jelent, hogy a fent említett szervek a családot adott esetben évek óta gondozó, velük együttműködő, őket megsegítő különböző szakemberek (családsegítő, esetmenedzser, pszichológus, pedagógus, védőnő stb.) meglátásait, szakmai véleményét figyelmen kívül hagyják, ezzel aláásva hitelességüket, szakmai tekintélyüket a gondozott családok körében.

A Család- és Gyermekjóléti Központ működését érintő társadalmi változások és a megsegítés érdekében nyújtott szolgáltatások:

A 2018-os évvel szemben a gondozott gyermekek számában növekedés, míg a felnőttek számában csökkenés tapasztalható. A gondozott családok szintén nőtt. Ez a jelzőrendszeri tagok egyre aktívabb közreműködésének köszönhető, a velük való hatékonyabb együttműködésnek. Sajnos elmondható, hogy a gyermektelen felnőttek (különösen idős személyek) esetében sokszor nem kerül sor a gondozási folyamat megkezdésére, mivel az együttműködést Intézményünkkel nem vállalják. A szociális segítő szolgáltatás igénybevételére ezen személyek nem kötelezhetők, kizárólag csak önkéntes együttműködés esetén tudnánk őket ellátni. Azon idős személyek esetében, akiknek családi kapcsolatait felkutatni nem sikerült, de mentális, vagy egészségügyi állapotuk aggasztó volt és az együttműködést nem vállalták, Központunk családsegítői sok esetben működtek együtt a gyámhatósággal, valamint a kórházi szociális munkásokkal. 2019-ben több magatehetetlen, családja által elhanyagolt, vagy éppen család nélküli idős személy végleges elhelyezésében nyújtottunk segítséget.

A szociális segítő tevékenység esetében kiemelkedő problémát jelentenek a családokon belüli működési zavarok, melyek elsősorban életvezetési, családi - kapcsolati konfliktusokban, anyagi és lakhatási nehézségekben, gyermeknevelési és elhanyagolási problémákban, valamint a gyermekeknél tapasztalható pszichés-, magatartás-, teljesítmény- és beilleszkedési zavarokban nyilvánulnak meg.

A statisztikai adatokban szembetűnő, hogy 2019-ben jelentősen csökkent a hatósági intézkedésre tett javaslatok száma. Ennek oka, hogy családsegítő és speciális szolgáltatást nyújtó kollégáink igyekeznek az alapellátás minden eszközét igénybe venni, szolgáltatások nyújtotta lehetőségeket

maximálisan biztosítani, a kliensekkel bizalmi, partneri kapcsolatot, együttműködést kialakítani, kiépíteni, s ezáltal az esetleges hatósági intézkedéseket elkerülni, megelőzni.

A Család- és Gyermekjóléti Központ forgalmi adataiban jelentős arányt képviselnek, az ún. családgondozás keretében történő személyes találkozások (mind a család otthonában, mind az Intézményben történő megjelenéssel) az alapellátóként, a védelemben vétel keretein belül gondozott, illetve a nevelésbe vétel során a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében a szülőkkel végzett segítő tevékenység, tanácsadás, valamint a már szakellátásból kikerült gyermekek utógondozása.

Nagy problémát jelentenek azok az esetek, ahol családi - kapcsolati konfliktusok tapasztalhatók (pl.: a szülők megromlott, rossz kapcsolata, egymás közötti harca válás előtt, alatt vagy után). Mindezek súlyosan veszélyeztetik a gyermek egészséges érzelmi és erkölcsi fejlődését, bizonytalanságot, zavart (pl.: lojalitás konfliktust, pszichés és szomatikus tüneteket) okozva a gyermekek mindennapi életében. A kialakult problémák, hibás működési mechanizmusok megsegítésére Intézményünknel családterápiás, mediációs szolgáltatások, valamint jogi, pszichológiai és fejlesztőpedagógiai tanácsadások működnek.

A 218-as évhez viszonyítva kis arányú növekedés tapasztalható azon esetek számában, ahol a jelzések családon belüli konfliktusról szóltak. A gyermekkorúak sérelmére elkövetett családon belüli bántalmazások száma jelentősen csökkenő tendenciát mutat. Mindemellett elmondható, hogy az elkövetett bántalmazások súlyossága megnőtt. A hatósági ügyben érintett bántalmazott kiskorúak száma szintén csökkenést mutat. A köztudatba egyre inkább beépül az ezzel kapcsolatos lakossági felelősségvállalás, jelzési kötelezettség, egyre több civil, lakossági jelzés érkezik.

A gyermekekkel szembeni elhanyagolási esetek számában nagy arányú növekedés volt tapasztalható. Ezen esetekben egyre gyakoribbak a súlyos elhanyagolások, melyek gyakran jutnak el hatósági intézkedésig.

Sok esetben tapasztalható, hogy a szülők szülői kompetenciája gyermekeik vonatkozásában nem alakult ki, vagy hibás mintákkal terhelt. Gyakran tehetetlenek az életkori sajátosságokból fakadó problémákkal szemben is. Ez a tehetetlenség frusztrációs helyzeteket teremt a családon belül, melynek feloldására, megoldására a szülőknek nincs megfelelő mintájuk, így megfelelő megoldási mechanizmusuk sem alakulhatott ki. Ezek megsegítésére szolgálnak a Család- és Gyermekjóléti Központ családterápiás, mediációs szolgáltatásai, valamint jogi, pszichológiai és fejlesztőpedagógiai tanácsadásai.

Az oktatási nevelési elhanyagolások (tankötelezettség igazolatlan mulasztása) számában az idei évben jelentős növekedés mutatkozott (közel háromszorosára nőtt a jelzések száma). Ennek fő oka, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők intézményekben történő megjelenésével jelentősen megnövekedett a jelzések száma azon esetekben is, ahol alacsonyabb számú (pár órás) mulasztások történtek. Ezen jelzések azonban gyakran egészülnek ki más, pedagógusok által tapasztalt veszélyeztető körülményekkel. Az óvodai és iskolai szociális segítők segítségét egyre többször, és egyre nagyobb bizalommal veszik igénybe az intézmények, melynek hatására a korábban problémát jelentő, késve érkező jelzések előfordulása lényegesen csökkent. Ennek hatására a problémát, veszélyeztetettséget okozó helyzetekbe sokkal hamarabb és hatékonyabban tudnak a szakemberek beavatkozni.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfélkörében lényeges változásként tapasztalható, hogy nőtt azon esetek száma, melyekben valamely szülő (vagy mindkettő), illetve a gyermek súlyos

lelki, mentális, vagy pszichés zavarral küzd. Ezen személyek ellátására az ellátórendszer továbbra sincs felkészülve. A hosszú várólisták, a ritka (jobb esetben havonta 1 alkalom) konzultációs lehetőségek rendkívüli módon megnehezítik a családgondozás és a segítségnyújtás folyamatát.

Ezen ügyfelek megsegítésére Központunk **pszichológiai tanácsadást** működtet. A pszichológiai tanácsadást jelenleg két (1 fő főállású, 1 fő félállású részmunkaidős) munkatárssal látjuk el. Elmondható, hogy erre a szolgáltatásra igen nagy szükség van a pszichésen terhelt gyermek és felnőtt kliensek magas száma miatt, valamint a Pedagógiai Szakszolgálat és a Mentálhigiénés Gondozó túlterheltsége miatt Intézményünk egyre inkább szerepet kell vállaljon ezen rászorulóknak megsegítésében. A szolgáltatást a hét négy napján (hétfőtől csütörtökig) nyújtja Intézményünk a hozzánk forduló felnőttek és gyermekek számára mind a délelőtti, mind a délutáni és kora esti órákban. A 2019. évben **124 igénybevevő** részesült pszichológiai tanácsadásban mindösszesen **807 alkalommal**. Az ellátottak gyermeknevelési problémák, párkapcsolati problémák, családi konfliktusok, életvezetési nehézségek, indulatkezelési problémák, agressziókezelés, szorongás, hangulati, viselkedési és magatartási zavarok, gyászfeldolgozás, önértékelési zavar, trauma feldolgozás, pszichoszomatikus tünetek stb. miatt vették igénybe tanácsadásunkat.

A **fejlesztőpedagógiai tanácsadás** szolgáltatást jelenleg 1 fő félállású fejlesztőpedagógiai tanácsadó látja el. A szolgáltatás nyújtására az igények folyamatosak. A kliensek, gyermekek időbeosztásához igazodva, hetente két délelőtt és két délután voltak megszervezve a foglalkozások. Ennek a heti rendnek köszönhetően mind az óvodás, mind az iskolás korosztály számára elérhető volt ez a szolgáltatás. A tanácsadás a 2019-es évben összesen **37 gyermekkel** és szüleikkel folyt, ami mindösszesen **400 fejlesztő órát** és szülői konzultációt foglalt magában. A klasszikus fejlesztőpedagógiai tevékenység mellett a magasabb osztályfokon tanuló diákok esetében tantárgyi megsegítést is nyújtottunk.

A szolgáltatást igénybe vevők között megtalálható az iskolába készülők, óvodás korosztály, akik a sikeres iskolakezdéshez szükséges képességek, kompetenciák elsajátítására irányuló készségfejlesztésen vettek részt. Emellett nagy számban jelentek meg a kisiskolás gyermekek, akik számára nehézséget jelentett az adott osztályfokon való sikeresség az észlelés, az emlékezet, a figyelem, a tájékozódás, vagy a gondolkodási műveletek gyengesége miatt. A foglalkozások következtében, egyéni fejlesztési terv szerint haladva, egyéni vagy kiscsoportos formában voltak megszervezve.

Mivel a legfőbb célunk, hogy segítséget nyújtsunk a kerületben élő gyermekek és szüleik számára, a szolgáltatást nem kötöttük a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat által végzett szakértői vizsgálatokhoz, így igen széles körűen tudtuk fogadni ügyfeleinket.

A **családterápiás** szolgáltatást igénybe vevő ellátottak esetében a családok gyermeknevelési problémái, szülői nevelési elvek szinkronizálása, párkapcsolati nehézségei, a mozaikcsalád okozta kihívások, elmélyült családi konfliktusok, a szülők különválása után a gyermekkel való kapcsolattartási viták jelentek meg ellátandó, kezelendő problémaként. A válással kapcsolatos terápiás folyamatok is egyre nagyobb szerephez jutnak, bár ahol közben bírósági eljárás is elkezdődik, gyakran megakad a terápiás folyamat, s nehéz eredményt elérni. Azokban az esetekben, ahol a párkapcsolat egyik tagja pszichopatológiás gondokkal küzd, és közös gyermek van, a terapeuta részéről fokozottan szenzitív jelenlétre van szükség. Az érintettek erős

támogatásra szorulnak annak érdekében, hogy ne hozzanak hirtelen felindulásból olyan döntéseket, mely gyermekük/gyermekük biztonságát veszélyeztetné. Ezekben az esetekben fontos a terapeuta részéről a kezelőorvossal való együttműködés. Családterápiás szolgáltatást 2019-ben 1 fő megbízási szerződéses családterapeuta látta el. **453 fő** vett igénybe mindösszesen **279 alkalommal**.

Azoknak a családoknak, ahol a szülők a válás mellett döntöttek, vagy a szülő és a gyermek között konfliktus vagy érdekellentét támad, melyet belátható időn belül nem tudnak konstruktívan megoldani, de szükség van a további együttműködésükre, a kapcsolat fenntartására, a folyamat megsegítése érdekében Központunk **mediációs (közvetítői) eljárás** igénybevételét biztosítja 3 fő képzett mediátor segítségével. A mediáció egy olyan önkéntesen igénybe vehető speciális konfliktuskezelési, vitarendezési módszer, folyamat, melynek során a két fél vitájában – mindkét fél közös beleegyezésével – egy független harmadik személy közvetít, és segíti a feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség elérésében. Gyakran eredményes olyan esetekben, amikor a tárgyalások már holtpontra jutottak, a vitázók már nem képesek egymással segítő részvétele nélkül eredményesen kommunikálni. A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, segíti a felek közötti információáramlást, feltárja az ügytől független, vagy azzal csak közvetve összefüggő indítékokat, értékeket és érdekeket. Feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. A mediáció célja nem annak eldöntése, hogy kinek van igaza, hanem az, hogy a mediációs eljárás végére olyan megoldás szülessen, amely mindkét fél számára kielégítő, melytől egyik fél sem érzi magát vesztesnek. A mediációs eljárás arra törekszik, hogy a felek félretegyék sérelmeiket és az eredmény ne a pozíciók kompromisszuma, hanem a kölcsönös siker és bizalom helyreállítása legyen. Mindezek következménye, hogy a kidolgozott megállapodás megvalósítható és betartható. Fontos körülmény, hogy az eljárás bizalmas, a bírósági eljárásokhoz képest gyors, ezért a pszichikai terhelés is a töredékére csökken. Mivel a szolgáltatás ingyenes, és a megállapodás a bíróságra benyújtható, az ügyfelek számára megspórolja a magas ügyvédi költségeket és lényegesen lerövidíti (akár 1-2 tárgyalásra) a bírósági eljárást. Az ellátottak többnyire a válás során felmerült gyermekelhelyezés, gyermektartásdíj megállapítása, szülői felügyeleti jog és kapcsolattartás rendezése, ingó és ingatlan vagyon megosztása érdekében keresték fel mediátorainkat. Ügyfeleink visszajelzése alapján a megkötött megállapodásokat a benyújtást követően a bíróság elfogadta. 2019-ben **54 fő** vett részt **104 mediációs ülésen**.

Jogi tanácsadás keretében az Intézmény 1 fő vállalkozói szerződéses jogászt alkalmaz, aki rászoruló családoknak, egyéneknek nyújt jogi segítséget házassági, családi, gyermek-elhelyezési, végrehajtási, örökösödési, munkajogi kérdésekben, valamint a család alapvető működését befolyásoló ügyekben. A jogi tanácsadás a szociális segítő tevékenység, családgondozás szerves részeként kell, hogy funkcionáljon, ezért feltétele a tanácsadó és a családsegítő / esetmenedzser folyamatos szakmai együttműködése. 2019-ben **218 fő** részesült jogi tájékoztatásnyújtásban **508 alkalommal**. A szolgáltatás minden kerületünkben életvitel szerűen tartózkodó lakos számára ingyenesen igénybe vehető.

Központunk **Állást-Most** álláskereső klubja **álláskeresési és munkavállalási tanácsadást** nyújt a kerületben élő munkanélküliek számára. Heti egy alkalommal tartanak foglalkozást, melyeket szerdai napokon 10 – 13 óráig látogathatnak az érdeklődők. Az első látogatás alkalmával minden érdeklődővel adatlapot vesznek fel, hogy felmérjék adottságait, céljait, és ennek ismeretében

személyre szabott aktuális információkkal, tanácsokkal lássák el. A számítógép kezelésében kevésbé vagy egyáltalán nem jártas látogatóknak a munkatársak segítenek elkészíteni az önéletrajzot (akár fényképpel is) és a motivációs levelet, gyakorolni az interjú helyzetet, valamint segítenek a pályázati anyag felületre történő feltöltésében is. A munkavállalási tanácsadásban 2 fő családsegítő munkatárs vesz részt egyéb (hátralékképzési) feladataik mellett.

A **kórházi szociális munkát** végző családsegítő, nem lévén a kerületben gyermekkorház, ugyanazt a munkát végzi, mint az általános gyermekvédelmi munkát végző családsegítők, de kizárólagosan ő fogadja az egészségügyi intézményekből érkező jelzéseket, valamint feladata, hogy a budapesti gyermekkorházak és kórházak szociális munkásaival, valamint a kerületi védőnőkkel, házi- gyermekorvosokkal, házi orvosokkal tartsa a kapcsolatot. Az kórházi szociális munkás feladata, hogy segítése a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a szociális válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét, gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén intézkedjen. 2019-ben **54 fő** esetében **34 alkalommal** volt szükség intézkedésére.

Kapcsolattartási ügyeletünkön péntekenként (14-19 óra között) biztosítja a külön élő szülők és gyermekeik, valamint a nagyszülő és gyermekek közötti találkozások helyszínét, ill. igény szerint szakember segítségét, jelenlétét a kapcsolattartások lebonyolításához, amennyiben a találkozás egyéb módon - leginkább az érintettek kapcsolatának elégtelensége miatt - nem megoldható vagy újabb, a gyermekek számára igen megterhelő konfliktusokhoz, feszültségekhez vezethet. 2019-ben a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását **30 fő** vette igénybe **81 alkalommal**.

Készenléti szolgálatunk célja a Központ nyilvántartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása. Egy állandóan hívható mobiltelefonszámon biztosítjuk az elérhetőséget, ahol a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai az érintetteknek a lehető legtöbb információt megadják helyzetük megoldása érdekében. A készenléti telefonszám pénteken 14:00 órától hétfő reggel 8.00 óráig hívható. A hívásokat fogadó szakemberek munkáját speciális adatbázis segíti a hatékony segítségnyújtásban. A készenléti szolgálathoz beérkező hívások adminisztrációja és az intézkedés leírása a hívást követően történik. A további, szükséges beavatkozásokra a Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei tesznek javaslatot, a hívást követő első munkanapon. 2019-ben **8 hívás** érkezett a hívószámra.

Szabadidős programok tekintetében 2019-ben csökkenés tapasztalható. 2013-tól folyamatosan igyekszünk külső támogatókat felkutatni a különböző szabadidős programok megvalósításához. Ilyen külső támogatók pl. a Tiszta Formák Alapítvány, mely az ideivel együtt hat ízben támogatta az utcai szociális munkások által működtetett **„Rózsza Klub”** nyári táborát, mely a *Ráckeve - Fakó Falva Jurta Szálló és Lovas Élményparkban* valósult meg. E mellett rendszeresen keressük a különböző ingyenesen látogatható szabadidős programlehetőségeket (Pl.: Mindenki karácsonya, cipős doboz adomány, színházlátogatások stb.), melyekre munkatársaink csoportos keretek között kísérik el a gyermekeket. Intézményünk 2019. évben felajánlások keretében a következő programok látogatására, megvalósítására kapott lehetőséget: „Láthatatlan” Kiállítás, Duna Aréna Vizeskupa, Citadella látogatás, tudtak gyermekeket elvinni, mely fontos szerepet töltött be a gyermekek empátiájának fejlesztésében, szociális érzékenyítésében.

Az **utcai szociális munkások** által vezetett Rózsa Klubban a látogató gyermekek számában csökkenés tapasztalható, mely köszönhető annak, hogy egyre több külsős programot szerveznek a kollégák, melyek Újpest azon területeihez köthetők, melyeken a szabadidejüket töltő fiatalok fellelhetőek. Minden hétfő délelőtt és kéthetente csütörtökön a kollégák „*utcáztak*” annak érdekében, hogy minél több utcán csellengő gyerekeket érjenek el, s számukra értelmes szabadidő eltöltési alternatívát ajánljanak fel. 2019. évében „*utcázás*” során elért gyermekek száma **645 fő**, mely meghaladja a tavaly egész év során elért gyermekek számát.

Délelőttönként programszervezéssel és adminisztrációval foglalkoznak, ugyanis statisztikai adatok szolgáltatnak a Család- és Gyermejjóléti Központ részére. Valamint váratlanul adódó problémák esetén azonnal fogadják a betérő gyermekeket, még ha délelőtt érkeznek is. Kérhet segítséget minden gyermek, akinek problémája, krízishelyzete, vagy sürgős ügyintézési problémája (diákmunka vállalás stb.) van, iskolai, magánéleti gondja, vagy szülőkkal való konfliktusában keresi a megoldást. Mivel az Család- és Gyermejjóléti Központ más munkatársaival szoros együttműködésben állnak, azok irányítanak hozzájuk gyerekeket, másrészt jelzési kötelezettségüknek eleget téve együtt dolgoznak egy-egy fiatal, vagy gyermek ügyének előre mozdításában.

Nyitott klubnapjaikon, hétfő, kedd és szerda 14 órától 18 óráig tartanak nyitva. A helyiség forgalma átlagosan 12-25 fő fiatal naponta. Az utóbbi időben nem csak a már több éve ide járó, jelenleg 10-18 éves gyerekek látogatják a Klubot, hanem az utcázás során újonnan elért gyermekek és fiatalok is. Azonban a tanítási szünetekben ennél fiatalabb korcsoport is megjelent (4-9 évesek), természetesen szülői engedéllyel és nagyobb testvér kíséretében. Az egyre fiatalabb generáció foglalkoztatás a Klubban nagy kihívást jelent, tekintettel arra, hogy eszközrendszerünk nincs kialakítva, felkészülve e korosztály fogadására. Ennek fejlesztése indokoltá vált.

Foglalkozásaikon rendszeresen tartanak:

- csoportos beszélgetéseket ismerkedés-kapcsolatteremtés, kapcsolatmélyítés, élmények-tapasztalatok cseréje, értékek átadása, kulturális érzékenyítés céljából
- segítőbeszélgetéseket személyes, önértékelési témákban, (pl.: baráti- és párkapcsolat, család, konfliktuskezelés stb.)
- Cool-toura magam körül (önismereti, érzékenyítő, személyiség- empátiás készség és kommunikációs készség fejlesztő foglalkozás)
- filmklubokat, melyek után a látott filmről beszélgetnek,
- csoportkohéziót erősítő, csapatépítő, készségfejlesztő játékokat,
- társasjáték délutánokat, kártya partikat,
- kézműves foglalkozásokat,
- csocsó-, ping-pong, darts-, foci-, kosár-, röplabda-versenyeket, -kupákat,
- nyári félnapos kirándulásokat,
- tematikus, ünnephez kapcsolódó kézműves- és irodalmi foglalkozások stb.

A gyerekek internetezhetnek, szabadon hallgathatnak zenét, táncolhatnak, rappelhetnek. A klubban drogprevenciós beszélgetések, szexuális felvilágosítás, tanácsadás is zajlanak. Mindez spontán, alkalmazkodva az éppen betérő gyermekek összetételéhez, igényeikhez.

A tanév ideje alatt csütörtök délutánonként korrepetálást, felzárkóztatást, osztályozó vizsgákra való felkészítést tartanak. Korrepetálnak igény szerint angol és német nyelvet, magyar nyelvtant és irodalmat, történelmet, földrajzot, matematikát. Bizonyos tantárgyak oktatását csak egy

bizonyos korosztályig tudják elvállalni. A korrepetálás sokszor a gyermek motiválása a tanulásra, más esetekben pusztán a jegyzetelés, a vázlatírás megtanítása, de olykor pl. magyar irodalomból, angolból, történelemből érettségire való felkészítést is takar.

Nyáron a csütörtöki korrepetálás helyett utcai szociális munkát végeznek, tehát az utcákon csellengő fiatalokat felkeresik, szórólapot osztanak és hírt adnak a Rózsa Klub működéséről, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központoz való fordulás lehetőségéről. Egy 2 órás, délelőtti „utcázás” során átlagosan kb. 20-30 utcán csellengő gyermeket, fiatalot sikerül megszólítanunk. A környék gyerekei, fiataljai bizalommal fordulnak felénk. Kapcsolatban állnak a kerületi rendőrséggel, néhány iskolával, illetve más kerületek ifjúsági klubjaival.

Az anonimitását tiszteletben tartva név nélkül készítenek havi statisztikát Klubban megforduló gyermekek életkora, neme, és szociális helyzete alapján, valamint arról, hogy milyen szolgáltatásban részesültek, milyen problémával jelentkeztek. A hozzájuk járó fiatalok szülei ismerik őket, szívesen engedik hozzájuk gyermekeiket.

A Klubot látogató gyermekek szülei írásos formában beleegyeztek, hogy gyermekeik a Klubba járjanak, hogy róluk fotók készüljenek, és az általuk esetlegesen okozott kárért a felelősséget vállalják.

Az **átmeneti gondozást** igénybe vevő gyermekek száma 2019-ben csökkent, melynek oka, hogy családsegítő és esetmenedzser munkatársaink ez évben sikeresen tudtak olyan családtagokat, illetve családi barátokat felkutatni, akik a krízishelyzetben lévő családok gyermekeit családba tudták fogadni, így a gyermek intézményes elhelyezése nem vált szükségessé.

Átmeneti ellátásba került gondozottjaink esetében jellemző volt, hogy a jogszabály által „biztosított” teljes időszakot (1 év, valamint félév hosszabbítás) igénybe kívánták venni. Ez elsősorban a hosszan elhúzódó, kilátástalan, nehezen megoldható élethelyzetükből fakadt. A bekerülés okai a lakhatás megoldatlanságából, családi konfliktusokból, működési zavarokból eredő elmérgesedett, tarthatatlan szülő-gyermek kapcsolatokból, a szülő(k) pszichés terheltségéből fakad.

Intézményünk által az átmeneti ellátásba javasolt gyermekekre, illetve családokra esetenként jellemző, hogy több éve fennálló segítő kapcsolat sem volt előre vezető a szülők életvezetési problémái, a család működési és konfliktus megoldási mechanizmusai, zavarai miatt.

Az átmeneti ellátásba kerülő családok egy részének esetében a bekerülést követően javaslatot tettek az esetmenedzserek védelembe vételi eljárásra, vagy – indokolt esetben – más hatósági intézkedésre (ideiglenes hatályú elhelyezés, családba fogadás, nevelésbe vétel), melyek az elhúzódó gyámhatósági ügyintézésnek, valamint a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálatok leterheltsége miatt elhúzódó szakértése és helyezési tanácskozások, valamint a befogadó otthonok férőhely hiánya miatt hosszú idő elteltével realizálódnak, ezzel is nehezítve a gondozási folyamatban történő eredmények elérését.

Család- és Gyermekjóléti Központunk a 2019. évben mindösszesen 2627 ellátott számára nyújtott speciális szolgáltatást 8165 alkalommal.

Ellenőrzések, a működés törvényessége

- 2015. decemberében NRSZH ellenőrzés történt Intézményünkben, melyvizsgálatról a végzést 2017. februárjában kaptuk meg. Az abban tett észrevételekre, hiányosságokra az Intézmény a korrigáló intézkedéseket megtette.
- Budapest Főváros Kormányhivatala célvizsgálat keretében ellenőrizte Központunk személyi feltételeit 2016. június és október hónapban.

- 2017. januárban ISO külső audit keretén belül ellenőrizték Központunkat. A szakmai tevékenységet rendben találták.
- 2017. októberben ISO belső audit keretén belül ellenőrizték Központunkat.
- 2017. június – augusztus hónapban Budapest Főváros Kormányhivatala tartott ellenőrzést és célvizsgálatot intézményünknel, melynek eredményéről jegyzőkönyvi tájékoztatás 2017. december 31-ig nem érkezett.
- 2018. januárban ISO külső audit keretén belül ellenőrizték Központunkat. A szakmai tevékenységet rendben találták.
- 2019. januárban ISO külső audit keretén belül ellenőrizték Központunkat. A szakmai tevékenységet rendben találták.
- 2019. novemberben ISO belső audit keretén belül ellenőrizték Központunkat. A szakmai tevékenységet rendben találták.

Továbbképzések - szakmai műhelyek

A 2019-es évben képzési tervben megjelölt személyek közül több munkatársunk vett részt továbbképzésen.

Hátralékkezelő kollégáink szakmai közösen szervezett találkozón, megbeszélésen vettek részt a helyi Önkormányzat Szociális Osztályának vezetőivel és munkatársaival, ahol a helyi hátralékkezelési támogatás helyzetéről, és a támogatás feltételrendszerének lehetséges módosításáról konzultáltunk. A megbeszélés eredményeként a helyi rendeletet javaslataink figyelembevételével részlegesen módosították. Kollégáink rendszeresen részt vesznek a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ, Állás- LES Munkaközvetítő Iroda budapesti regionális műhelymunkájában.

2019. év folyamán 2 fő kollégánk vett részt a Partner's Hungary által szervezett mediációs konferencián, valamint a Család, Gyermekek, Ifjúsági Közhasznú Egyesület szervezésében a Facilitátor- jóvátételi eljárás levezetése című képzésen.

Munkatársaink 2019-ben is folyamatosan részt vettek szupervíziós üléseken.

Szabadságolások rendje

A 2019. évi szabadságos tervhez képest apróbb eltérések vannak a kivett szabadságolások terén. Ennek oka a létszámhiány és a fluktuáció, mely időnként indokolja a tervezett szabadságok kivételének módosítását. Ennek ellenére mindenki számára kiadható volt az éves (időarányos) rendes szabadsága.

Hallgatók fogadása szakmai gyakorlatra

Intézményünk nyitott arra, hogy szociális szakirányú (közép vagy felsőfokú) képzésben részesülő hallgatókat fogadjon. A 2019-es évben 1 hallgató vett részt Intézményünknel szakmai nagygyakorlaton. 4 hallgató járt Központunkban intézményi monitorozáson.

Középszintű diákok számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes közösségi szolgálat teljesítéséhez. 2019-ben 2 főt fogadtunk.

Jövőre vonatkozó javaslatok, célok meghatározása

Célunk olyan Szolgáltatási Komplexum létrehozása, amely a helyi hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett egyének és családok szükségleteire, problémáira képes valódi, szakszerű válaszokat adni, széleskörű segítő szolgáltatást nyújtani az arra rászorulóknak.

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ szakembereit támogató lehetőségek, a humán és infrastrukturális erőforrások biztosítása:

Humánerőforrás

A Család- és Gyermekjóléti Központ engedélyezett létszáma **68 fő** (53 fő + 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő). 2019. december 31-én a **státuszban lévő aktív állomány 38 fő** ($\approx 2/3$). Ebből 1 fő jelenleg felmondási idejét tölti). Így látható, hogy **30 fős létszámhiánnyal** küzd egységünk, mely a meghatározott létszám több mint 1/3-a. A feltöltésre és helyettesítésre váró státuszok száma 30 fő (ebből 11 fő családsegítő, 1 fő esetmenedzser, 1 fő tanácsadó, 11 fő óvodai és iskolai szociális segítő, 6 fő szociális asszisztens). Az Intézménytől 2019. október 31-ig 20 fő távozott, új belépők száma 17 fő.

A létszám feltöltésének érdekében az álláshirdetések kiírása, a pályázók meghallgatása folyamatos. Azonban az álláshelyek feltöltése kapcsán tapasztalható, hogy nagyon kevés szakember maradt a pályán, így az álláshirdetésekre nagyon kevés jelentkezés érkezik, az álláspályázók a kiegészítő juttatások, pótlékok hiánya miatt rendszeresen visszalépnek a pályázattól, tekintettel arra, hogy elmondásuk alapján más kerületek kedvezőbb anyagi feltételeket biztosítanak (hirdetésekre jelentkezők elmondása szerint a cafeteria mellett kerületi/területi/veszélyességi stb. pótlékot adnak, mellyel Intézményünknek jelenleg nem versenyképes.)

Intézményegységünk 2019. december 31-g 32 alkalommal hirdette meg a feltöltetlen státuszokat, melyekre 88 fő jelentkezett. Ebből 26 főnek nem volt meg a képesítési előírásnak megfelelő végzettsége, 36 fő lépett vissza a pályázati meghallgatás előtt vagy azt követően, a meghallgatott 30 főből 17 fő bizonyult alkalmasnak a munkakör ellátására és nyert felvételt.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §, valamint az a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. §, 40. § és 40/A. § értelmében köteles ellátni szociális segítő tevékenységet, valamint esetmenedzselési feladatokat, melyek az ellátott családok esetében a klasszikus családgondozási feladatokat is tartalmazzák (úm.: családlátogatás, hivatalos ügyintézés, segítő beszélgetések, különböző tanácsadások stb.). A jogszabály és az EMMI által kiadott szakmai protokollok („A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól” és „A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól”) alapján az esetek továbbirányítása nem lehetséges, a gondozási folyamatok ellátása kötelező, nem átruházható.

A feladatok racionális megszervezése folyamatos, de a létszám és az esetszámok vonatkozásában (a folyamatos esetlezések ellenére) nehezen tarthatók a jogszabályi előírások. Az új esetek kiosztásánál mindig figyelembe vesszük az egyes munkatársaknál már meglévő esetek számát, súlyosságát, a kollégák terhelhetőségét, szakmai tapasztalatait, esetleges speciális tudását.

Intézményünk tevékenységi köre az alábbi két kötelezően ellátandó feladattal bővült az elmúlt években:

- 2018. szeptember 1.-től az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységgel. Kerületünkben több, mint 15.000 tanköteles és óvodaköteles korú gyermek jár a köznevelési intézményekbe, akik 56 nevelési-oktatási Intézményben rendelkeznek jogviszonnal. Az óvodai és iskolai szociális segítők **11 fős létszámhiány** mellett látják el tevékenységüket.
- 2019. január 1-től a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény 64/A. § (1) bekezdése alapján a Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist köteles készíteni a jogszabály által meghatározott esetekben. A szociális diagnózist készítő esetmenedzseri státuszt ez év szeptemberig eredménytelenül hirdette Intézményünk. 2019. szeptembertől 2 fő esetmenedzser kolléga vállalta a feladat ellátását osztott munkakörben.

A családsegítő, esetmenedzser, óvodai és iskolai szociális segítő, valamint asszisztens munkatársak igyekeznek a jogszabályban és a szakmai protokollokban, ajánlásokban, módszertani útmutatókban foglaltaknak megfelelni, azonban a rendkívül magas létszámhiány miatt az esetek megfelelő dokumentálása, a szakszerű esetvezetés/gondozás/segítő tevékenység felelősség megszervezése, ellátása, a napi lejelentések elkészítése a létszámhiányból fakadóan folyamatosan nehézségekbe ütközik.

Az alacsony bérek okozta egzisztenciális problémák (napi megélhetés, lakhatásuk biztosítása a jelenlegi albérlés árak mellett), a nem megfelelő munkakörülmények, az állandósult túlterheltség folyamatosan feszültségeket generálnak a munkatársakban, melyek fokozzák a kollégák esetében a kiégés, valamint a munkahelyváltási kényszer veszélyét. Mindebből kifolyólag az Intézményegységnél a fluktuáció folyamatos és állandósult problémát jelent.

A fentiekben leírt állapotok rendkívüli módon veszélyeztetik a minőségi, felelősségteljes munkavégzést, a meglévő munkatársak megtartását, szakmailag megfelelően képzett, kompetens új munkatársak felvételét, valamint Intézményünk ügyfeleinek szakszerű és emberhez méltó ellátását, ez által Intézményünk működőképessége válik bizonytalanná.

A megfelelő végzettségű szociális szakember hiány és a nagymértékű fluktuáció megállítása érdekében elengedhetetlennek tartjuk az alacsony bérek kompenzálását, a nagyobb anyagi és erkölcsi megbecsülést (pl. az Újpest pótlék bevezetését, visszavezetését, ruhapénz juttatást stb.), az Újpesten történő elhelyezkedés lehetőségének vonzóvá tételét annak érdekében, hogy Intézményünk versenyképességét növeljük a munkaerő felvétel és a jelenlegi szakemberek megtartás terén.

A szakmai munkánk színvonalának, profizmusának megőrzése, kompetenciáink fejlesztése fokozott pszicho-szociális megterhelés okozta kiégés megelőzése érdekében hangsúlyosnak tartjuk a **csoporthoz/teamből szupervízió lehetőségének** folytonosságát, valamint az **egyéni szupervíziós lehetőség** megteremtését.

A vezetői kompetenciák fejlesztése, a **vezetői szupervízió lehetővé tétele** és folyamatosságának biztosítása kulcsfontosságú a versenyképes vezetői szemlélet kialakításához.

A személyi feltételek mellett a mindennapi munkavégzéshez szükséges a tárgyi eszközrendszer fejlesztése és bővítése.

Infrastrukturális erőforrások:

2016-2019. években az Intézmény törekedett arra, hogy a Család- és Gyermejjóléti Központ infrastrukturális fejlesztése során folyamatosan bővítésre kerüljön az egység számítógép parkja, valamint a hozzá tartozó egyéb eszközök (pl. nyomtatók, projektor stb.). Mostanra elmondható, hogy minden munkaszobában (jelenleg minden munkatársnak) van saját használatú számítógépe, és minden szobában van nyomtató, ami nagy mértékben megkönnyíti a munkavégzést (adminisztrációt).

Továbbra is nehézséget jelent, hogy nincs nyilvántartó- és iktatóprogram (mely az adatkezelés tekintetében a biztonságosabb ügyfélnyilvántartást, valamint a korszerű iktatást segítené), továbbá nem áll rendelkezésre olyan program, mely a statisztika lehívását, számítását egyszerűbbé tenné a kollégák számára.

Tekintettel arra, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő kollégák tevékenységüket a köznevelési intézményekben látják el, ahol tárgyi eszközöket számukra nem tudnak biztosítani, feltétlenül szükséges lenne számukra szolgálati telefon biztosítása annak érdekében, hogy a kollégák elérhetővé váljanak mind a hozzájuk forduló gyermekek, szülők, pedagógusok és más szakemberek számára).

Problémát jelent továbbá, hogy a több mint húsz éve átadott épület felújítására az elmúlt években csekély figyelmet fordítottak. Ebből adódik, hogy egyes helyiségek szellőztetése, szigetelése nem megoldott. Előfordul, hogy az egyes helyiségekben nyáron 40 °C feletti hőmérsékletben (legmagasabb mért hőmérséklet 49 °C, az idén mért legmagasabb hőmérséklet 43 °C), télen pedig kifejezetten hidegben (tavaly mért legalacsonyabb hőmérséklet 12 °C) kell a munkatársaknak dolgozniuk, ügyfelet fogadniuk. Ezen munkakörülmények nem felelnek meg a jogszabályi előírásnak.

3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről 2. számú melléklete alapján a "Megengedhető levegőkörnyezeti értékek" meghatározása az 1. táblázatban került rögzítésre.

1.	2.	3.	4.	5.
		Meleg évszakban biztosítandó		
A munka jellege	Hideg évszakban biztosítandó léghőmérséklet °C	léghőmérséklet °C	effektív, illetve korrigált effektív hőmérséklet °C	maximálisan megengedhető effektív, illetve korrigált effektív hőmérséklet °C
Szellemi munka	20-22	21-24	20	31

Az emberhez méltó körülmények megteremtése mind a fogadott ügyfelek, mind a munkatársak szempontjából rendkívül fontos.

A Család- és Gyermejjóléti Központban 2020-ban az alábbi tárgyi eszközök beszerzése szükséges:

- Zárható irattári szekrény 4 db (a jogszabály által meghatározott zárt iratanyag tárolás érdekében szükséges)

- Irodai forgószek a munkatársak számára 20 db (a jelenlegi állomány egy része elkopott, tönkrement, alkatrészei hiányoznak)
- Egymásba rakható szék 20 db
- Asztali lámpa 10 db
- Iratmegsemmisítő készülék (nagyobb teljesítményű), nagy méretű spirálozó, valamint lamináló gép beszerzése.
- 1 db multifunciós készülék
- A lassan működő számítógépek fejlesztése, esetleges cseréje.
- A dokumentálási feladatok (szociális diagnózis felvételi adatlapok készítése), valamint az emelkedő gondozási esetekre, ellátotti létszámra való tekintettel kérem a papírírú és tisztítószer költségvetési keretösszeg megemelését.
- 1 db mikrohullámú sütő, a kiegészítő pótlására, valamint 1 db hűtőszekrény, tekintettel az állományi létszámra.
- Az *óvodai és iskolai szociális tevékenység szakszerű ellátásához* az alábbi nagyberuházások indokoltak 2020-ban
 - Tekintettel arra, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő kollégák tevékenységüket a köznevelési intézményekben látják el, ahol tárgyi eszközöket számukra nem tudnak biztosítani, feltétlenül szükséges lenne számukra **szolgálati mobiltelefonok** biztosítása annak érdekében, hogy a kollégák elérhetővé váljanak mind a hozzájuk forduló gyermekek, szülők, pedagógusok és más szakemberek számára).
 - Flipchart tábla
 - A közösségfejlesztő és csoporttevékenységek tervezése és megtartása érdekében fejlesztő társasjátékok beszerzése:
 - Dixit (több paklival)
 - Feelinks (7 éves kortól)
 - Álmodj velem (8 éves kortól)
 - Sztori kocka (5 éves kortól)
 - Relativity (13 éves kortól)
 - Az érzelmek birodalma (több korosztály részére)
 - Érzelmek párosító puzzle (3 éves kortól)
 - Szortírozó Mackók (3 éves kortól)
 - Logico Piccolo: Szem-kéz koordinációs feladatok (csomag kerettel)
 - Logico Piccolo: Életünk testünk (kiegészítő)
 - Játszva megismerjük az évszakokat (3 éves kortól)
 - Kis méretű bábparaván és kesztyűbábok.
- Rózsa utcai telephelyen 2020-ban az alábbi nagyberuházások indokoltak:
 - 1 db digitális fényképezőgép a Család- és Gyermejköltségi Központ által szervezett programok rögzítéséhez, dokumentálásához (tölthető elemekkel és elemtöltővel)
 - 1 db bogrács állvánnyal (15 l-es, a külső helyszínen rendezendő gyermekprogramokhoz)
 - Falra szerelhető fogasok
 - Hosszabbító
 - Parafatábla
 - Flipchart tábla
 - Projektor és vetítővászon

- Gyermekjátékok, társasjátékok frissítése 80000 Ft értékben, tekintettel arra, hogy a meglévők elhasználódtak, elavultak, elemei hiányoznak

A Család- és Gyermekjóléti Központban 2020-ban az alábbi felújítási munkálatok szükségesek:

- Az évek alatt elhasználódott, elszakadozott függönyök és sötétítők cseréje. Az ügyfélfogadó helyiség, az interjú szobák (201-es, 205-ös), valamint a munkaszobák (202-es, 206-os, 208-as) szellőztetésének megoldása (rossz, nyithatatlan ablakok javítása/cseréje) az emberséges körülmények megteremtése érdekében.
- Amennyiben lehetséges, a 215-ös szoba ablakának megnagyobbítása, átalakítása, hogy ügyfélfogadásra alkalmassá váljon.

A Család- és Gyermekjóléti Központban 2020-ban az alábbi fejlesztések szükségesek:

- A Család- és Gyermekjóléti Központ épületének klimatizálása, valamint ablakjavítás/szigetelés, ennek megoldhatóságának hiányában esetleges cserék biztosítása. (A téli és nyári időszakban az időjárási viszonyoknak fokozottan ki van téve az épület, s ezáltal a kollégák is munkavégzés közben. Télen előfordul, hogy a szobákban 15-18 °C között van a hőmérséklet, nyáron viszont az átlag hőmérséklet – az megfelelően nyitható ablakok hiányában – gyakran 37-49 °C között mérhető.)
- Szükséges lenne egy olyan program beszerzése, mely képes a GDPR követelményeinek megfelelően, az iktatás és nyilvántartás vezetésér, az esetdokumentáció elkészítésére, statisztikai adatok rögzítésére, kinyerésére.
- Amennyiben lehetséges az éves szakmaközi tanácskozásokhoz kérnénk keretösszeget elkülöníteni
- Azoknál a krízishelyzeteknél, ahol gyermekek elhelyezésére kerül sor, és a gyermekek mindenféle ellátás nélkül érkeznek Intézményünkbe, szükséges lenne egy KRÍZISDOBOZ kialakítása és folyamatos megújítása, mely biztosítaná a gyerekek legalapvetőbb szükségleteinek kielégítését. Eddig az ilyen esetekben a gyerekek számára egy-egy pelenka, egészségügyi betét, az elhúzódó ügyintézés esetén élelem biztosításáról a kollégák jólelkiségének köszönhetően mi magunk gondoskodtunk. Azonban az ilyen esetek előfordulási gyakorisága megnőtt, így ez a segítségnyújtás anyagilag vállalhatatlanná vált a kollégák számára. (A krízisdoboz tartalma: egészségügyi betét, pelenka, popszi krém, törlőkendő, sós és édes szárazkekszek stb., melyekkel átvészselhető az adott esetben egész nap tartó hatósági intézkedés.)

A Család- és Gyermekjóléti Központban 2020-ban az alábbi karbantartási munkálatok szükségesek:

- Személyzeti női mosdó szennyvízelvezető csöve alatt a padló javítása, tekintettel arra, hogy a csöpögő szennyvíz lyukat mart a padlóba, melyen keresztül a csatornából akár patkány is feljöhethet.
- Az épület hátsó részében folyamatosan érzékelhető csatornaszag és folyamatos dugulás megszüntetése.
- Tisztasági festés az épületben.

2. Szeretnénk láthatóvá válni a kerület lakossága számára:

Szeretnénk a kerület lakossága számára a helyi médiumokon keresztül széles körben láthatóvá tenni az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Ennek érdekében szükséges lenne, hogy a szolgáltatásokról szóló hírek, információk legalább havi rendszerességgel publicitást kapjanak az Újpest Újságban, *különös tekintettel arra, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központ valamennyi szolgáltatása ingyenes.* Elengedhetetlennek tartjuk a pontos és gyors információnyújtás szempontjából mind az Intézményi, mind a fenntartói honlap folyamatos frissítését, valamint egy Intézményi Facebook oldal létrehozását, melyen az aktuális programok, szolgáltatások szintén megjelenhetnének.

Publikálást igénylő szolgáltatások:

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció
- Resztoratív – helyreállító, jóvátételi eljárás
- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi – egészségügyi szociális munka,
- Kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- Készenléti szolgálat biztosítása
- Szociális diagnózis felvétele
- Klubok (Rózsa Klub, Egyszülős Klub, Állást - Most álláskereső klubja)

3. Tekintettel a kerület nagyságára és a magas lakosságszámra szeretnénk a szolgáltatások kiterjesztését és azok közelvitelét a lakossághoz újabb telephely(ek) létesítésével.

Elképzelésünk szerint a meglévő újpesti telephely mellett a Központ jelenlegi, Deák F. u.-i szolgáltatásai újra elérhetővé válnának egy, a 30.000 fős lélekszámú káposztásmegyeri lakótelepen létrejövő telephelyen, amelyben olyan helyi problémák megoldásához is segítséget nyújthatunk, amelyek kifejezetten e lakóterületen jelentkeznek.

Olyan kiegészítő szolgáltatásokat tervezünk nyújtani közvetlenül, amelyek az itt élők mindennapi életét megkönnyítve, gyakorlati segítséget tudnak nyújtani a mindennapi szociális problémák megoldásához, elméleti megoldások helyett azonnali gyakorlati, segítséget jelentenek.

A legoptimálisabbnak azt tartanánk, hogy az évekkel ezelőtt megszüntetett Óceánárok utca 7. szám alatti telephelyet újra megnyithatnánk. Ez a telephely mind elhelyezkedésében, mind az épület belső kialakításában ideális. Rendelkezésre állnak: munkaszobák, ügyfélfogadás szempontjából szükséges interjúszobák, mind a csoportmunkához elengedhetetlen csoportszoba, teakonyha, mellékhelyiségek, raktárhelyiség, ügyfélfogadó tér stb.

Amennyiben nincs lehetőség a korábbi Óceánárok utca 7. szám alatti telephely "rehabilitálására", megnyitására, fontosnak tartjuk az alábbi szempontok figyelembevételét az új helyiség kiválasztásánál, kialakításánál.

Az újonnan létrehozandó telephely lehetőség szerint a lakótelep frekventált, forgalmas területeinek egyikén helyezkedjen el (Kordován tér, Lóverseny tér, Galopp utca, vagy azok közvetlen környezete) és a helyiség akadálymentesített legyen.

A leendő telephely helyiségigényei (a kihelyezhető szolgáltatások váltott befogadására):

- előtér, ügyfélfogadó tér az érkező és várakozó ügyfelek számára ($\approx 20 \text{ m}^2$)
- 2 munkaszoba ($\approx 16 \text{ m}^2/\text{szoba}$)
- 5 interjúszoba, melyek mérete a tanácsadási folyamatok, szolgáltatások ellátására alkalmasak (a területre kihelyezhető szolgáltatásainkat lásd lent), ebből lehetőleg 1 nagyobb ($\approx 16 \text{ m}^2$) és 4 kisebb ($\approx 12 \text{ m}^2/\text{szoba}$) szoba
- 1 csoportszoba, mely alkalmas 10-15 fő befogadására ($\approx 20 \text{ m}^2$)
- teakonyha
- mellékhelyiség ügyfelek számára
- személyzeti mosdó
- raktárhelyiség az adományok befogadására, tárolására ($\approx 50 \text{ m}^2$, vagy a telephelyen, vagy egy külön épületben a lakótelep más részén)
- tisztítószer tárolására alkalmas helyiség

A lehetséges helyiség kiválasztásánál a mindenkori műszaki, tűz- munka- és balesetvédelmi, valamint akadálymentesítési előírások fegyelembé vétele szükséges.

Már meglévő, a területre kihelyezhető szolgáltatásaink:

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Szociális diagnózis felvétele
- Klubok

Tervezett kiegészítő szolgáltatások, tevékenységek

Mozgássérültek megsegítése: A lakótelep átadása óta jelentős számú mozgássérült, vagy mozgásában korlátozott személy és család él a lakótelep adottságai miatt elszigetelten.

Bár létezik több országos, és területi szervezet, amely foglalkozik a problémáikkal, de olyan intézmény nincs, amelyik helyben tudna segíteni. A sorstársaknak nehéz a személyes kapcsolattartás, fizikailag távol vannak, közösségeik gyengék. Nem jutnak elég információhoz sem ügyeik intézéshez, sem egymással kapcsolatban. A mindennapi ügyeik intézésében hátrányos helyzetben vannak, mivel a szolgáltatások nagy része nem érhető el egyrészt a távolságok miatt, másrészt a fizikai akadályoztatásuk miatt (nincs szállítóeszköz, vagy az csak alkalmanként elérhető). Számukra segítséget nyújthatunk szállításukban, ügyintézésben, kísérésben, közösség-szervezésben, munkahelykeresésben, saját érdekű kiadvány szerkesztésében, megjelentetésében, terjesztésében.

Időskorúak megsegítése támogatása: A lakótelep öregedésével párhuzamosan az itt élő lakosság átlagéletkora is jelentősen megnőtt, egyre több az idős, magányos ember. Számukra Káposztásmegyeren nincs semmiféle közösségi ellátó hely. Csoportba szervezéssel egy olyan közösség létrehozását tervezzük, amely a közös problémák kölcsönös megismerése mentén létre tud hozni egy közösségi hálót egymás segítésére (szívességbank).

Ingatlanokkal, lakhatással kapcsolatos tevékenység szociális lakásügynökség szolgáltatás:

- lakáscserék közvetítése (elsősorban eladósodott ingatlanok cseréjének elősegítése a hátralékok rendezése, és a további eladósodás, valamint a lakhatás megtartása érdekében) ingyenesen
- albérletek (lakások, szobák) ingyenes közvetítése
- információk a lehetséges támogatási formákról, kedvezményekről
- ingyenes jogi segítség az ingatlanok cseréje, bérbeadása, eladása kapcsán
- házi munkák (takarítás, mosás, főzés) végzésével, karbantartásával kapcsolatos munkaközvetítés

Gyerekek nyári foglalkoztatása: A nyári szünidő időtartama alatt heti rendszerességgel napi több órás szabadtéri gyermekfoglalkoztatás biztosítása azoknak a családoknak, akiknek a gyermekei a nyári szünidő nagy részét a lakótelepen töltik.

Adományok gyűjtése, közvetítése, önkéntesek fogadása: Fontosnak tartjuk az önkéntesen felajánlott szociális munka, valamint az adománygyűjtés és tárolás lehetőségének megteremtését. Ruhanemű, bútor, háztartási eszköz, tartós élelmiszer raktár működtetése. (Adományként felajánlott bútorok, háztartási eszközök, ruha, játék, tartós élelmiszer adományok raktározása, közvetítése, rászorultság esetén szállítása.)

Szállítási lehetőség megteremtése: Többcélú jármű beszerzése személyek és adományoki szállításához. Az idős, beteg ügyfeleink sok esetben azért nem tudják az ügyeiket intézni, mert fizikai alkalmatlanságuk, vagy anyagi problémáik miatt nem tudnak közlekedni még Újpesten belül sem. Ugyanakkor nagy igény van a háztartásban használatos bútorok, háztartási eszközökre. Sok felajánlás érkezik, azonban az adományok jelentős része azért nem ér célba, mert szállítóeszköz hiányában nincs lehetőség a felajánlások elszállítására. Szükség lenne egy személy és teherszállításra egyaránt alkalmas gépjárműre, melynek segítségével a leginkább rászorulóknak tudnánk az adományokat eljuttatni.

VEKOP-6.2.1-15-2016-00001 számú „Újpest Kapuja” térségmegújítási és városrehabilitációs projekt keretében szintén felmerült a területen kirendeltség, iroda létrehozása, melynek tervezése és megvalósítása a projekt keretein belül tud megvalósulni.

4. A Család- és Gyermejjóléti Központ vonatkozásában egyéb tervezett kiegészítő szolgáltatások, tevékenységek:

Resztoratív – helyreállító / jóvátételi eljárás bevezetése

2019. év folyamán 2 fő mediátor kollégánk vett részt a *Család, Gyermekek, Ifjúsági Közhasznú Egyesület* szervezésében a Facilitátor - jóvátételi eljárás levezetése című képzésen.

A resztoratív, (más néven helyreállító vagy jóvátételi) szemlélet lényege az, hogy a szabályok megsértését nem elsősorban szabályszegésként, hanem a résztvevők közötti konfliktusként értelmezi. **Az eljárás célja:** a konfliktus következtében kialakult károk helyreállítsa úgy, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget a tettéért, és valamilyen jóvátételt ajánljon fel a megsértett személynek vagy közösségnek. A konfliktus feloldásának folyamatában a sértett, az elkövető és a közösség szempontjai, szükségletei egyaránt érvényesülnek. A resztoratív jóvátételi eljárás jól alkalmazható óvodai vagy iskolai környezetben (gyermek-gyermek, gyermek-pedagógus, szülő-pedagógus, szülő-intézmény, pedagógus-pedagógus között) történt szabályszegés, konfliktusok, fegyelmi eljárások esetében lehetséges alternatív vitarendezési technikaként, valamint munkahelyi közösségekben fennálló konfliktushelyzetekben. A megbeszélés/ülés során az érintettek megoszthatják a többiekkel az esettel kapcsolatos érzéseiket, az elkövetők szembesülhetnek tetteik következményeivel, kinyilváníthatják megbánásukat tettekkel kapcsolatban, illetve az áldozat megkapja a megbocsátás lehetőségét. A módszer segítségével helyreállíthatók a kapcsolatok, és mind az elkövető, mind az áldozat visszaintegrálódhat az adott közösségbe.

Egyszülős Klub

Család és gyermekjóléti Központunkban 2020. január 29-től várjuk azokat a **gyermeküket egyedül nevelő szülőket**, akik szeretnék egy kötetlen, beszélgetős csoporthoz tartozni, megismerni és támogatni egymást. A Klub idején, a gyermekeik részére játékos foglalkozást biztosítunk. Ezen szülők csoportba szervezésével egy olyan közösség létrehozása a cél, amely a közös problémák, nehézségek kölcsönös megismerése mentén létre tud hozni egy közösségi hálót egymás segítésére.

Addiktológiai konzultáns tanácsadás

2020. január 15-ig 1 fő esetmenedzser munkatársunk fejezi be tanulmányait, mint addiktológiai konzultáns. A szakmai tevékenység és a szolgáltatások bővítésére jó lehetőséget nyújtanak az általa megszerzett kompetenciák és tudásanyag. Munkatársunk jogosulttá válik mind felnőttekkel, mind gyermekekkel végzendő tanácsadási, konzultálási folyamatra. Ezen folyamatokat egyéni, vagy kiscsoportos formában látná el.

Addiktológiai érintettség esetén kompetenciájából fakadóan jogosult lenne:

- motivációs interjú felvételére és kiértékelésére
- az interjút követően az érintett vonatkozásában a hiányzó motiváció kialakításában annak érdekében, hogy alkalmassá váljon rehabilitációs intézménybe való bejutásra, elhelyezésre
- együtt élő családtagok számára tanácsadásra, hogy hogyan viszonyuljanak és foglalkozzanak az érintettel, valamint ezen folyamat megsegítésére, támogatására
- folyamatos kapcsolattartás és konzultáció a szakellátó intézményekkel annak érdekében, hogy mindig naprakész információkkal szolgálhasson az érintettek számára
- kognitív viselkedésterápia levezetésére.

Enni adok doboz kihelyezése

Család- és Gyermekjóléti Központunk is szeretne segítséget nyújtani az Enni adok dobozon keresztül az éhes, rászoruló embereknek. A dobozt az Intézmény területén helyezhetnénk el, melynek a karbantartását munkatársainkkal vállalnánk. Biztosan lennének lelkes újpesti lakosok, akik szívesen helyeznének el benne élelmiszert az arra rászorulóknak számára. Az Újpest Újságban történő meghirdetés lehetővé tenné, hogy ne csak azok tudjanak az Enni adok dobozról, akik az Intézmény közvetlen környezetében laknak, hanem minden újpesti gondolhasson, tehessen

elesett embertársaiért. (Ilyen doboz később a leendő Káposztásmegyeri telephelyen is elhelyezhető lenne.)

Együtműködés kialakítása az Élelmiszer Bankkal

Az élelmiszer bankkal kötendő együtműködés lehetővé tenné, hogy Intézményünk tartós élelmiszereket juttasson el a kerületünkben élő, gondoskodásra, támogatásra, megsegítésre szorulóknak számára. Egy-egy halmozottan hátrányos helyzetű egyén, vagy család életében az élelmiszer adomány az ételhez jutás lehetőségét jelentheti.

Táboroztatási lehetőségek bővítése

A fenntartó Önkormányzattal történő közös konzultációt követően meg kell vizsgálni az önkormányzat által támogatott táboroztatások lehetőségeit. Érdemes lenne elgondolkozni - gyermektáborok támogatása mellett - egyéb tematikus táborok támogatásán, mint pl.:

- Mozgássérült személyt ápoló családok tábora
- Egyszülős tábor
- Hátrányos helyzetű családok táboroztatása

Nyári családos táborok szervezésével támogathatnánk ezen rászorulókat, hiszen ezek a családok évek óta (vagy talán soha) nem jutnak el egy közös nyaralásra.

Fontosnak tartjuk a Család- és Gyermekejóléti Központ további működése és fejlesztése érdekében az ezzel kapcsolatos fenntartói igények megismerését és az elképzelésről való közös gondolkodás érdekében, a fenntartó Önkormányzat ágazatért felelős szakembereivel a konzultáció lehetőségét.

A tervezett szolgáltatások részletes kidolgozását a fenntartói igények teljes körű megismerése és figyelembevétele mellett, alapos szakmai előkészítő munkát követően tudjuk elkészíteni.

Háttérjogszabályok

1. **Magyarország Alaptörvénye (Alaptörvény)**
2. **1991. évi LXIV. törvény a Gyermekek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről (Gyermekjogi Egyezmény)**
3. 2009. évi CLXI. törvény a gyermekek eladásáról, a gyermekprostitúcióról és a gyermekpornográfiáról szóló, a Gyermek jogairól szóló egyezményhez fűzött Fakultatív Jegyzőkönyv megerősítéséről és kihirdetéséről
4. **1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)**
5. **2015. évi CXXXIII. törvény egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról**
6. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
7. 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)
8. 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről (Btk.)
9. 1998. évi XIX. törvény a büntetőeljárásról (Be.)
10. 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről (Szabs. tv.)
11. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.)
12. **2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről (Nkt.)**
13. **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.)**
14. 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Eütv.)
15. **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)**
16. 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről (Eüak.)
17. 2011. évi CLXI. törvény a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról
18. 2011. évi CLXIII. törvény az ügyészségről
19. 1994. évi XXXIV. törvény a Rendőrségről (Rtv.)
20. 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról (Tvtv.)
21. **2005. évi CXXXV. törvény a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről**
22. **1992. évi LXXIX. törvény a magzati élet védelméről**
23. 2000. évi LIX. törvény a kényszermunka felszámolásáról szóló, a Nemzetközi Munkaügyi Konferencia 1957. évi 40. ülészakán elfogadott 105. számú Egyezmény kihirdetéséről
24. 2001. évi XXVII. törvény a gyermekmunka legrosszabb formáinak betiltásáról és felszámolására irányuló azonnali lépésekről szóló, a Nemzetközi Munkaügyi Konferencia 1999. évi 87. ülészakán elfogadott 182. számú Egyezmény kihirdetéséről
25. 2006. évi CII. törvény az Egyesült Nemzetek keretében, Palermóban, 2000. december 14-én létrejött, a nemzetközi szervezett bűnözés elleni Egyezménynek az emberkereskedelem, különösen a nők és gyermekek kereskedelme megelőzéséről, visszaszorításáról és büntetéséről szóló Jegyzőkönyve kihirdetéséről

26. **2007. évi XCII. törvény a Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről**
27. **149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról (Gyer.)**
28. **331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről (Gyár.)**
29. **235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról (Ar.)**
30. **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti és a gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (NMr.)**
31. 8/2013. (VI. 29.) KIM rendelet a Pártfogó Felügyelői Szolgálat tevékenységéről
32. 49/2004. (V. 21.) ESzCsM rendelet a területi védőnői ellátásról (védőnői rendelet)
33. **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (SzCsMr.)**
34. 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról (Nkt. Vhr.)
35. 30/2011. (IX. 22.) BM rendelet a rendőrség szolgálati szabályzatáról
36. 32/2007. (OT 26.) ORFK utasítás a családon belüli erőszak kezelésével és a kiskorúak védelmével kapcsolatos rendőri feladatok végrehajtására (ORFK ut.)
37. **55/2015 (XI. 30.) EMMI rendelet az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról**
38. ENSZ Gyermekjogi Bizottságának kommentárjai
39. Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 43/2013. (XI.2.) önkormányzati rendelete a szociális rászorultságtól függő pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátásokról
40. **23/2010. »A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások formáiról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjról**
41. **37/2008. »A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról**