

D  
90.832

# Módszertani ajánlások szociális szolgáltatóknak

JELZŐRENDSZER • SZAKMAI PROGRAM • ADÓSSÁGKEZELÉS



SZOCIÁLPOLITIKAI ÉS MUNKAÜGYI INTÉZET

# MÓDSZERTANI AJÁNLÁSOK

## SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓKNAK

Jelzőrendszer • Szakmai program • Adósságkezelés



SZOCIÁLPOLITIKAI ÉS MUNKAÜGYI INTÉZET  
BUDAPEST, 2010

Készítették

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei  
Gyermekjóléti Módszertani Központ –  
Éles Csabáné, Lányi Mária, Orosz Ibolya Aurélia, Szatmári Sándorné

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ

Miskolci Családsegítő Központ – Földessy Judit, Vajdáné Homovics Dóra

Jóváhagyta a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött  
Országos Módszertani Családsegítő Munkacsoport  
2010. január 27-én

Szerkesztette  
Gáborné Aczél Anna  
Zomboriné Botás Mária

Olvasószerkesztő  
Kurucz Andrea

© Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2010

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet  
1134 Budapest, Tüzér u. 33–35.  
Felelős kiadó: Simonyi Ágnes főigazgató

Nyomdai előkészítés és kivitelezés: xfer 90 Bt.

ISBN 978-963-7366-25-3

# TARTALOM

Bevezető .....	5
A jelzőrendszer kiépítése és működtetése .....	6
Szakmai Program elkészítése .....	16
Adósságkezelési tanácsadás működtetése .....	30

*Melléklet – Esetnapló*



## BEVEZETŐ

A szociális ellátások szakmai tartalmának folyamatos fejlesztése megköveteli, hogy a szociális intézményekben végzett szakmai munka is alkalmazkodjon ezekhez a változásokhoz, és kialakítson, deklaráljon egységes szakmai elveket, állásfoglalásokat. Emellett a szociális igazgatás felsőbb szervei által megfogalmazott jogszabályi és hatósági döntések, valamint szakmai elvárások nem nélkülözhetik a gyakorlati terepen dolgozók mindennapi tapasztalatait sem.

Mindezek felismerése folytán a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet 2009 januárjában létrehozott hat szolgáltatóspecifikus módszertani munkacsoportot. A munkacsoportok tagjait a regionális és egyházi módszertani intézmények delegálják szakértőik közül. A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézetben jelenleg működő munkacsoportok: a Pszichiátriai és Szenvedélybeteg Módszertani Munkacsoport, a Fogyatékosügyi Módszertani Munkacsoport, a Hajléktalanügyi Módszertani Munkacsoport, a Családsegítő Módszertani Munkacsoport, az Alapszolgáltatási Módszertani Munkacsoport, valamint az Idősügyi Módszertani Munkacsoport.

A módszertani munkacsoportok – széles körben is egyeztetve a területen dolgozó munkatársakkal – módszertani ajánlásokat fogalmaznak meg egyes szolgáltatások, tevékenységek vonatkozásában. Ezeknek az ajánlásoknak a célja a szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása, továbbá az, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához.

A módszertani ajánlásokban megfogalmazottak – természetesen az idézett jogszabályi vonatkozások kivételével – nem kötelező érvényűek, csak a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melyek alkalmazása, felhasználása javasolt az adott szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

Az alábbiakban a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet a *Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja* által a *jelzőrendszer kiépítése és működtetése*, a *Szakmai Program*, valamint az *adósságkezelés* tárgyában megfogalmazott ajánlásait teszi közzé, ezzel is igyekezőn hozzájárulni a terepen végzett szociális tevékenységek jobbításához.

# A JELZŐRENDSZER KIÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE

## JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.) a családsegítő szolgálatok számára feladatként jelöli meg a jelzőrendszer kiépítését és működtetését.

64. § (2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

1/2000. (I. 7.) SZCSM-rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet)

30. § (1) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer működtetése körében

a) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

b) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,

c) fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,

d) a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,

e) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,

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

## A JELZŐRENDSZER MŰKÖDÉSE

**A jelzőrendszer definíciója:** Az egyének, családok szociális helyzetéről, problémáiról szóló folyamatos információáramlás, segítségnyújtás érdekében szervezetek, intézmények, magánszemélyek között fenntartott kapcsolat.

**Az észlelő- és jelzőrendszer működésének célja:** A problémák időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása. Olyan egyéni vagy családi, környezeti, társadalmi helyzet,

vagy ezek következtében kialakult állapot megelőzése, amely az egyén vagy család testi vagy lelki megrendülését, társadalmi ellehetetlenülését okozza. A már kialakult veszélyeztetettség és krízishelyzet következményeinek enyhítése, az ehhez vezető okok feltárása és a probléma forrásának feloldása.

#### *Az észlelő- és jelzőrendszer működésének alapelvei*

- A jelzőrendszer ill. tevékenysége szerves része a családsegítői tevékenységnek.
- A jelzőrendszer működtetésének célja a krízishelyzetben levők segítése, és nem hatósági intézkedés (ilyen esetben értesíteni kell az illetékes hatóságot).
- A jelzést követő tevékenységnek is mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia.
- A jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása (A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény).
- Minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét.
- A jelző személyiségjogait is tiszteletben kell tartani a tevékenység során.

#### *Az észlelő- és jelzőrendszer működésének főbb szabályai*

- A jelzőrendszer tagjai alakítsák ki egymás között az együttműködési szabályokat, határozzák meg a kompetenciahatárokat, ehhez elengedhetetlen, hogy a jelzőrendszer tagjai legyenek tisztában egymás feladataival, kötelezettségeivel, szolgáltatásaival.
- A jelzőrendszer tagjai lehetőség szerint írásban kössenek egymással együttműködési megállapodást, amely meghatározza a megállapodás célját, a vállalt feladatokat, kompetenciahatárokat.
- A hatékony működés érdekében szükséges a szociális szakmán belül kialakult egységes alapfogalmak ismerete, melyet össze kell hangolni a jelzőrendszer tagjaival.
- A hatékony munka érdekében újra és újra fel kell venni a kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival a szakmai és az emberi kapcsolatok frissen tartása, újítása miatt, illetve meghatározott időközönként fórumokat javasolt szervezni számukra.

#### *A jelzőrendszer tagjai*

##### Külső jelzőrendszer tagjai

- családsegítő és gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények
- önkormányzatok szakemberei (szociális és egyéb területeken dolgozók)
- egészségügy intézményei: háziorvosok, szakorvosok, fekvőbeteg-intézmények, mentők, védőnők
- oktatási intézmények: óvodák, általános iskolák, középiskolák
- idősgondozási szolgáltatás
- egyházak
- civil segítők
- társadalmi szervezetek
- önkéntes segítők

- magánszemélyek: lakóközösség, szomszéd, házfelügyelő, közösképviseelő stb.
- rendőrség
- katasztrófavédelem
- a helyi sajátosságokból adódó egyéb intézmények (házkezelőség stb.)
- hajléktalanellátás intézményei
- egyéb közüzemi szolgáltató intézmények

Belső jelzőrendszer tagjai:

- gyermekjóléti szolgálat
- családsegítő szolgálat
- integráltan működő intézmények esetében speciális szolgáltatók

***Jelzési kötelezettséggel:***

- jegyző
- a szociális szolgáltatók (alap- és szakellátás intézményei, szervezetei)
- egészségügyi szolgáltatók (házi orvosok, védőnők, a szakellátás intézményei)
- a gyermekjóléti alap- és szakellátás intézményei
- a pártfogói felügyelői szolgálat
- jogi segítségnyújtói szolgálat

***Jelzési kötelezettség nélkül (jelzéssel élhetnek):***

- oktatási-nevelési intézmények
- közművelődési intézmények
- rendőrség
- bíróság, ügyészség
- a társadalmi szervezetek
- az egyházak
- magánszemélyek (önkéntes segítők, lakóközösségek, szomszédsági rendszer: közösképviseelők, házfelügyelők, a területen lévő boltok, vendéglátó-ipari egységek stb.)
- bármely egyéb intézmény, szervezet, amely mindennapos tevékenysége során veszélyeztetett személyekkel kerül kapcsolatba (pl. közüzemi szolgáltatók)
- integrált intézmény esetén az intézmény más szervezeti egységei, ill. speciális szolgáltatásokat nyújtó csoportjai

A felsoroltakon túl a jelzőrendszer tagjai körét a helyi sajátosságoknak megfelelően javasolt minden szolgáltatónak/szolgáltatásnak kialakítani.

## A JELZŐRENDSZER KIÉPÍTÉSE

A családsegítő szolgáltatások/szolgálatok hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén el látva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők korrekt együttműködése.

Az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 30. §-a értelmében a családsegítő szolgáltatónak/szolgáltatás-

nak javasolt felkeresnie (lehetőleg személyesen, de lehet írásban, szóróanyagokkal, konferenciák, fórumok tartásával stb.) a területileg illetékes – jelzési kötelezettséggel bíró – jelzőrendszeri tagokat. Fel kell hívni a figyelmüket – az Szt.-ben előírtak alapján – veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén jelzési kötelezettségükre.

A jelzőrendszerben részt vevő egyéb szervezeteket, intézményeket, az ellátási területen élő személyeket javasolt tájékoztatni a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről (személyes megkezdés, szóróanyagok eljuttatása, ill. a helyben szokásos tájékoztatási lehetőségek).

Fentiekben túl célszerű a jelzőrendszer tagjai számára bemutatni a családsegítő szolgáltatás/szolgálat tevékenységét, szolgáltatásait, lehetőségeit annak érdekében, hogy az érintettek reális képet kapjanak.

Javasoljuk, hogy a családsegítő szolgáltatás/szolgálat dolgozzon ki erre a célra problémajelző adatlapot (ld. 14. o.), melyen a jelzőrendszer tagjai megtehetik jelzéseiket. Az adatlapnak célszerű tartalmaznia mindazon minimális információkat, amit a jelzőnek meg kell adnia ahhoz, hogy az intézmény/szolgáltató megkezdhesse a tényleges munkát. (Az írásbeliség természetesen „csak” ajánlott, a jelzést, bármilyen formában érkezik is, fogadni kell.)

Városokban, ill. nagyobb községekben több lehetőség is adódik a családsegítő szolgáltatás/szolgálat munkájának bemutatására, ingyenes szolgáltatásainak, programjainak ismertetésére. Szükséges, hogy a családlátogatáson túl a helyi kommunikációs eszközök segítségével általános információkat közöljünk a lakossággal, ill. célzott felhívásokat intézzünk bizonyos problémákkal küzdő társadalmi csoportokhoz, ezen tevékenységekkel is hozzájárulva ahhoz, hogy a település teljes lakossága tudomást szerezzen az intézmény működéséről.

### *Személyi és tárgyi feltételek, a működtetésre irányuló munka elemei*

#### **Személyi feltételek**

- jelzés fogadása: felsőfokú végzettséggel rendelkező szociális szakember, szociális asszisztens
- jelzésre történő intézkedés, jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolattartás: felsőfokú végzettséggel rendelkező szociális szakember.

#### **Tárgyi feltételek**

- jelzés fogadásához és visszajelzéséhez: telefon, fax, számítógép, internet-elérhetőség
- tagokkal való találkozásra alkalmas hely
- szóróanyagok a lakosság és a társintézmények folyamatos tájékoztatására,
- a kapcsolattartáshoz, jól működő személyes kapcsolat kialakításához, ill. elektronikus információküldéshez: telefon, fax, számítógép, internet-elérhetőség, postaköltség biztosítása

#### **A jelzőrendszer működtetésére irányuló munka elemei**

- a családsegítő szolgáltatás megismertetése
- a kapcsolatrendszer szélesítése
- együttműködési módozatok, szakmai protokollok kimunkálása
- kompetenciahatárok tisztázása
- konstruktív szakmaközi együttműködés erősítése, szélesítése
- folyamatosan tájékoztatás a jelzési kötelezettségükről
- egyértelművé tenni a kölcsönös adatszolgáltatás mikéntjeit és az együttműködés szükségességét

- szakmai standardok kialakítása a veszélyeztetettség mértékének megítélésére
- a hatóság bevonására egységesebb szempontrendszer kialakítása a jelzőrendszer tagjai között

#### **A jelzőrendszeri tagok motiválásának színterei**

- szakmai konzultáció: a családgondozó a jelzőrendszeri tagokkal, főként az egyéni esetkezeléshez kapcsolódóan (napi, heti rendszerességgel történő egyeztetést jelent az összehangolt segítség érdekében)
- esetkonferencia szervezése
- szakmaközi megbeszélések
- jelzőrendszeri tagok szakmai nap keretében való összehívása

### A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT/SZOLGÁLTATÁS FELADATAI A JELZŐRENDSZER HATÉKONY MŰKÖDÉSÉBEN

#### ***A jelzés megtétele érdekében:***

- a jelzésre kötelezett szervezetek figyelmét felhívja a jelzés megtételének szükségességére
- az érintett szervezeteket, egyéneket tájékoztatja a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről (ad hoc jelleggel és/vagy a rendszeresen megtartandó jelzőrendszeri értekezlet alkalmával), különös tekintettel a családon belüli bántalmazásra, a kihűléses halálesetek megelőzésére
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt
- a jelzőrendszer azon tagjainak számára, akikre nem vonatkozik a jelzési kötelezettség, biztosítani kell az anonimitás lehetőségét

#### ***A jelzett személlyel/ családdal kapcsolatban:***

- a jelzést fogadja, ill. rögzíti
- az érintett személyt/családot felkeresi, és tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit

#### *Kapcsolattartás a jelzőrendszer tagjaival*

Ahhoz, hogy a jelzőrendszer hatékonyan működjön, és a jelzések időben elérjenek a kompetens intézményekhez, szolgáltatókhoz, ill. szakemberekhez, fontos a rendszer megfelelő kiépítése, folyamatos működtetése. A munka eredményessége érdekében egy jól működő személyes kapcsolat kiépítése szükséges.

#### ***1. A jelzőrendszeri tagok kiválasztása***

A törvényi előíráson túl célszerű felmérni a területen lévő szervezeteket, hogy kiknek a bevonása segítheti elő a közös munkát. Ajánlott továbbá összeállítani a kapcsolattartó személyek listáját, névvel és elérhetőséggel (ezt folyamatosan aktualizálni kell a munka hatékonyságának érdekében).

## **2. A találkozás megszervezése**

A napirendi pontok meghatározása, a hely kiválasztása után meghívókat küldünk a jelzőrendszeri tagoknak.

## **3. A találkozás lebonyolítása**

A jelzőrendszeri tagok bemutatkozása, beszámoló az intézmény munkájáról, tájékoztatás, a feladatok megbeszélése, esetismertetés stb.

## **4. Adminisztráció**

A találkozásokról jelenléti ív és emlékeztető készül, melyet eljutattunk minden jelzőrendszeri taghoz.

A segítségre, támogatásra szorulóknak érdekében nagyon fontos a szakmai és emberi kapcsolatok „frissen tartása”, állandó újítása. Célszerű kb. negyedévente-félévente újra felvenni a kapcsolatot a fent említett jelzőrendszeri tagokkal annak érdekében, hogy az idő közben történt változásokat figyelembe véve a jelzések mindig az adott probléma megoldásában kompetens segítőhöz/segítő szervezethez érkezzenek.

Nagyobb intézmények esetében, figyelembe véve az ellátott terület nagyságát ill. a jelzőrendszer felépítését, célszerűnek tűnik koordinátor kijelölése, nevesítése. Amennyiben a körülmények azt indokolják, célszerű a jelzőrendszer tagjainak „felosztása” az intézmény munkatársai között a folyamatos kapcsolattartás céljából (területi, ill. szakterületi elv).

A családgondozó a gondozási folyamatban rendszeres kapcsolatot tart a jelzőrendszer tagjaival. Ezen szakmai konzultációk alkalmával a résztvevők közösen dolgoznak ki megoldási módokat az együttesen feltárt problémákra, és felosztják egymás között a feladatokat.

A jelzőrendszer eredményes működtetése érdekében célszerű a fentiekén túl évente legalább egy alkalommal összehívni a jelzőrendszer tagjait (intézmények, szervezetek képviselői) tájékoztatás illetve az együttműködés tapasztalatainak, jövőbeni lehetőségeinek megbeszélése céljából.

### *A jelzés fogadása*

A jelzések érkehetnek írásban, telefonon, ill. személyes felkeresés útján. A jelző személy számára biztosítani szükséges az anonimitás lehetőségét. (Ebben az esetben fel kell hívni a jelzést tevő figyelmét arra, hogy visszajelzésre nincs lehetőség a jelzéssel kapcsolatban.)

#### **A jelzés fogadásának módja**

- jelző neve (amennyiben nem kér anonimitást), jelzés tartalma, tudomásra jutás mikéntje (kapcsolat jellege), a jelzés után bekövetkező változással szembeni elvárás (Mit vár a jelzéstől, milyen céllal jelez?)
- a jelző személy elérhetősége (mikor és hol érhető el a visszajelzés érdekében)
- szóban érkező jelzés esetén a következőket tudakoljuk meg: a jelző nevét, elérhetőségét (amennyiben nem kíván anonim lenni), a jelzés tartalmát, tudomására jutás mikéntjét (kapcsolat jellege), a jelzés nyomán bekövetkező változással szembeni elvárást (mit vár a jelzéstől, milyen céllal jelez, és a jelzett személy pontos elérhetősége)

### ***A fogadott jelzés adminisztrálása***

Célszerű minden jelzést – a jelzés módjától függetlenül – intézményi iktatásban feltüntetni, ezen kívül a forgalmi naplóba, az esetnaplóba (ha lesz belőle gondozási folyamat) és külön – erre rendszeresített – nyomtatványon (pl. problémajelző adatlapon, ld. 14. o.) adminisztrálni, mely tartalmazza:

- a jelző nevét, elérhetőségét
- a jelzés időpontját, a jelzés módját
- a jelzés tartalmát
- az intézkedés megtételére vonatkozó határidőt és az intézkedés tervét (pl. x-én a család személyes felkeresése, a beérkező jelzés továbbítása az y szervezet felé)

A beérkező jelzések elkülönített adminisztrációja megkönnyítheti az adatszolgáltatást.

Esetnaplóba történő feljegyzést csak a folyamatban lévő eseteknél lehet készíteni, a korábban együttműködő és az egyszeri segítséget igénylő családok esetében a jelzés dokumentálása külön az erre rendszeresített nyomtatványon történik. Külön nyomtatvány esetén a visszajelzés is csatolható a jelzés fogadása mellé, így a jelzett személlyel kapcsolatos anyag egy helyre kerül (mint a dossziéba).

Amennyiben a jelző személy személyesen keresi fel az intézményt, ennek a ténynek szerepelnie kell a forgalmi naplóban is.

### ***Jelzés-esetelosztás:***

Intézmények esetében a beérkező eset általában az ügyeletes családgondozóhoz kerül, de előfordul, hogy a szakmai vezető határozza meg, hogy ki lesz az esetgazda, a kollegák szakterületének, leterheltségének, személyiségének figyelembevételével.

### *Visszajelzés a jelzést adó felé*

A családgondozó a jelzést követően minden esetben tájékoztatást nyújt a jelző számára, mely az esetnaplóba vagy a jelzés fogadása mellé lefűzésre kerül (kivéve, ha a jelző személy ezt nem kéri). A visszajelzés lehetőleg történjen meg egy héten belül.

A visszajelzés a megtett intézkedésről csak a legszükségesebb információkat tartalmazza pl. a jelzés fogadását követően a kapcsolatfelvétel megtörtént a jelzett családdal, vagy a jelzés továbbításának ténye az illetékesek felé.

*A jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a Szociális Munka Etikai Kódexe, ill. más szakmai etikai szabályzók alapján a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása. A személyiségi jogok védelme érdekében a visszajelzés mindig a legszükségesebb információkat tartalmazza a kapcsolat felvételéről, a gondozási folyamat elindításáról. Különösen fontos ezt az elvet betartani abban az esetben, ha a jelzés a krízisben levő személy közvetlen környezetéből magánszemélytől érkezett, akire nem vonatkoznak a titoktartási szabályok.*

A családsegítő szolgálatok akkor tudnak a leghatékonyabban működni, ha a jelzőrendszer tagjai a kliens problémáit már a kialakulás idején észlelik és jelzik. Ennek pedig egy jól kiépített észlelő- és jelzőrendszer az alapja.

## A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATOK EGYÜTTMŰKÖDÉSE, AZONOSSÁGOK ÉS KÜLÖNBSÉGEK A JELZŐRENDSZEREKBE

A gyermekjóléti szolgálatok esetében A *gyermek védelméről és gyámügyi igazgatásról* szóló 1997. évi XXXI. törvény rögzíti a jelzőrendszer tagjait, meghatározza kötelező együttműködésüket, feladataikat a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében.

A két jelzőrendszer tagjai között lehetnek azonosságok, átfedések (védőnő, oktatási intézmények, rendőrség), ugyanakkor eltérések is. Pl. gyermekjóléti szolgálathoz vélhetően a házi gyermekorvos, családsegítő szolgálathoz a háziorvos fog gyakrabban jelzéssel élni.

A kétféle jelzőrendszer elkülönítése, külön működtetése főleg kisebb intézmények, szolgáltatások esetében nem célszerű.

A mindkét jelzőrendszerben tagként résztvevők esetében a jelzés címzettje attól függ, hogy milyen ok/esemény adja a jelzés tárgyát. Amennyiben a jelzés alapja a gyermek súlyos veszélyeztetése vagy krízishelyzete, akkor a gyermekjóléti családgondozó/szolgálat, amennyiben a szülők életvitele (adósságfelhalmozás, szenvedélybetegség stb.) indokolja a jelzést, de nincs gyermekbántalmazásra vagy elhanyagolásra utaló jel, akkor a jelzést a családsegítő szolgálat/családgondozó fogadja.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok együttműködését intézményi szinten együttműködési megállapodás rögzíti.

PROBLÉMAJELZŐ LAP  
(minta)

A ... alapelátás keretében biztosítja a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működését.

1. A bejelentő adatai:

Bejelentő neve (lehet anonim): .....

Bejelentő intézmény: .....

A bejelentést tevő elérhetősége (cím, telefonszám): .....

.....

2. A családgondozásra javasolt (érintett) egyén/család adatai:

Név: .....

Lakcím: .....

Telefon: .....

Egyéb adatok: .....

3. A javaslattétel okai és körülményei, miért vált szükségessé a jelzés:

.....  
.....

4. Az eddig megtett intézkedések, családlátogatások, tapasztalatai (intézmény esetében):

.....  
.....  
.....

5. Kiknek, milyen intézményeknek jelzett még (név, intézmény)

.....  
.....  
.....

6. A bejelentő hova és milyen módon kéri a visszajelzést:

Név, cím, telefon: .....

.....

A jelzést fogadta (a segítő neve): .....

....., 2010.....



# SZAKMAI PROGRAM ELKÉSZÍTÉSE

## JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (*továbbiakban: Szt.*) 92/B. § (1) bekezdés *c*) pont, (2) bekezdés, 92/C. § (1) bekezdés *a*) pont
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (*továbbiakban: 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet*) 5. § (1) bekezdés *d*) pont
- 321/2009. (XII. 29.) Kormányrendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről (*továbbiakban: Szmr.*) 5. § (5) bekezdés, 7. § (4) bekezdés *d*) pont, 8. § (1) bekezdés *c*) pont, 2. számú melléklet 2.1. pont.

## ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A szociális szolgáltatóknak és intézményeknek rendelkeznie kell Szakmai Programmal. A Szakmai Program megléte feltétele a működési engedélyeztetési eljárás megindításának. A működési engedély egyik feltétele pedig az, hogy a működést engedélyező szerv felkérésére az illetékes módszertani intézmény véleményezze és jóváhagyja a Szakmai Programot.

A Szakmai Program egy alapdokumentum, amely a szolgáltatás beindításának szükséges feltétele, azaz egyrészt adminisztrációs kötelezettség a működési engedélyeztetési eljárás során, másrészt funkcióját tekintve egy leíró jellegű intézményi dokumentáció.

A Szakmai Programot állami fenntartású szolgáltatás esetében az intézményvezető készíti el, és a fenntartó hagyja jóvá. (*Szt. 92/B. § (1) bekezdés c) pont*)

A fenntartói jóváhagyás a gyakorlatban azt jelenti, hogy az intézményvezető által elkészített szakmai programot a fenntartó – a saját Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott módon – testületi ülés (pl.: képviselő-testületi ülés, közgyűlés, társulási tanács ülése, illetékes szakbizottság ülése) elé terjeszti, majd a testület dönt a Szakmai Program jóváhagyásáról. A jóváhagyást a Szakmai Programon a Záradékolás, pecsét vagy bélyegző, illetve a fenntartó képviselőjének aláírása jelzi. A jóváhagyást emellett a testületi ülésről készült jegyzőkönyv kivonatával is igazolni kell, amely tartalmazza a fenntartó jóváhagyó döntését.

Az állami fenntartó a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Házirend, valamint a Szakmai Program jóváhagyását megtagadja, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a külön jogszabályban előírt feltételeknek. (*Szt. 92/B. § (2) bekezdés*)

A nem állami fenntartású szolgáltatás Szakmai Programját a fenntartó készíti el. (*Szt. 92/C. § (1) bekezdés a) pont*)

A Szakmai Programon szerepelnie kell a készítés és jóváhagyás keltének, valamint a fenntartó képviselője aláírásának nem állami fenntartó esetén is.

A Szakmai Programot bármely szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság vagy külső környezeti tényező jelentős változása esetén módosítani szükséges. A Szakmai Programot legalább éves rendszerességgel ajánlott felülvizsgálni és a megváltozott feltételeknek megfelelően módosítani.

## A SZAKMAI PROGRAMMAL KAPCSOLATOS ELVÁRÁSOK

A Szakmai Program információt ad a szolgáltatást nyújtóknak, a szolgáltatást igénybe vevőknek, a működést engedélyező szervnek, egyéb érintetteknek, akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján, vagy egyéb okból információt kell kapni a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és a szolgáltatás tartalmáról.

A Szakmai Program készítése során az alábbi alapelveket kell szem előtt tartani:

- nyilvánosság
- közérthetőség
- áttekinthetőség
- egyediség

### *Nyilvánosság*

A Szakmai Program olyan intézményi dokumentáció, amelyet az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője, illetve hozzátartozója megtekinthet, ezért az ellátottak tájékoztatáshoz való jogának biztosítása szempontjából is lényeges, hogy a Szakmai Program a megfelelő szakmai tartalommal álljon rendelkezésre.

A Szakmai Programnak az érintettek számára hozzáférhetőnek és nyilvánosnak kell lennie. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályai szerint a Szakmai Programot, mint a közfeladatot ellátó szerv működését meghatározó dokumentumot a nyilvánosság számára hozzáférhetővé kell tenni. A hozzáférés fizikai és elektronikus elérhetőséget egyaránt jelent.

A fizikai hozzáférés biztosítása azt jelenti, hogy a Szakmai Programot a szolgáltatásnyújtás helyén (több szolgáltatásnyújtási hely esetén valamennyi helyen) a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást végzők számára elérhetővé kell tenni. Emiatt célszerű gondoskodni arról, hogy a Szakmai Programból elegendő példányszámú eredeti példány készüljön. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor az eredeti Szakmai Program hiteles másolatát kell rendelkezésre bocsátani. A Szakmai Programot védőborításban célszerű hirdetőtáblán kifüggeszteni. Amennyiben a dokumentum mérete ezt nem teszi lehetővé, akkor a hirdetőtáblán kell elhelyezni az információt arról, hogy kitől kérhető el megtekintésre a dokumentum.

Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint a programot elektronikusan is közzé kell tenni, úgy, hogy a hozzáférés legyen ingyenes és anonim módon igénybe vehető. A szociális szolgáltatóknak nemcsak arról kell gondoskodniuk, hogy saját honlapjukon közlétegyék adataikat, hanem a közadatkereső ([www.kozadattar.hu](http://www.kozadattar.hu)) részére el kell juttatni az előírt adatokat is.

### *Közérthetőség*

A Szakmai Program nyelvezetének – a heterogén felhasználó csoport miatt – közérthetőnek kell lenni, ugyanakkor törekedni kell arra, hogy a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő legyen a fogalomhasználat. Az idegen szavak, kifejezések használatát javasolt mellőzni, illetve célszerű fogalommagyarázatot tenni az igénybe vevők számára esetleg nem érhető kifejezések, fogalmak mellé.

### *Áttekinthetőség*

A Szakmai Programmal kapcsolatban elvárás, hogy a dokumentum legyen áttekinthető, igényesen szerkesztett formátumú.

Célszerű követni a Szakmai Program tartalmi követelményeire vonatkozó jogszabályi előírásokat pontonként, ez önmagában megadja a dokumentum fizikai felépítését, és tartalmilag sem marad ki belőle kötelezően előírt elem.

Több szociális és/vagy gyermekvédelmi szolgáltatást nyújtó intézmény esetében a Szakmai Program alapvetően két struktúra alapján épülhet fel:

1. **Differenciáltan:** az egyes szolgáltatások önálló Szakmai Programjainak összefűzésével, egy általános szabályokat és az egyes szakmai-szervezeti egységek közti kapcsolódási pontokat tárgyaló szakasszal kiegészítve.

#### **Differenciált Szakmai Program**



2. **Integráltan:** a Szakmai Program jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemeinek felsorolása az egyes szolgáltatások vonatkozásában történő alábontással, speciális információk közlésével.

## Integrált Szakmai Program

<b>Általános információk</b>
<b>Kötelező elem<sub>1</sub></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Szolgáltatás<sub>1</sub></li><li>• Szolgáltatás<sub>2</sub></li><li>• Szolgáltatás...</li><li>• Szolgáltatás<sub>n</sub></li></ul>
<b>Kötelező elem<sub>2</sub></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Szolgáltatás<sub>1</sub></li><li>• Szolgáltatás<sub>2</sub></li><li>• Szolgáltatás...</li><li>• Szolgáltatás<sub>n</sub></li></ul>
<b>Kötelező elem...</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Szolgáltatás<sub>1</sub></li><li>• Szolgáltatás<sub>2</sub></li><li>• Szolgáltatás...</li><li>• Szolgáltatás<sub>n</sub></li></ul>
<b>Speciális szabályok</b>

A Szakmai Program szerkezetére vonatkozóan nincs jogszabályi kötelelem, azonban a működési engedélyeztetési eljárás szabályaiból az következik, hogy minden szolgáltatásra vonatkozóan kell Szakmai Programmal rendelkezni. A szolgáltató, fenntartó dönthet arról, hogy minden nyújtott szolgáltatásra külön Szakmai Programot készít, vagy az integrált struktúrát követi, azonban az előbbi esetben is be kell mutatni az egyes szolgáltatások közti összefüggéseket, kapcsolódási pontokat. Már működő szolgáltatások és kevésbé változékony szolgáltatási stratégia esetén ajánlott az integrált Szakmai Program struktúra követése, mivel az egyes szolgáltatáselemek közti összefüggések jobban áttekinthetők.

A Szakmai Program dokumentum formázása során ajánlott az alábbi szabályokat követni:

1. Legyen a Szakmai Programnak tartalomjegyzéke, amelyben a törzsdokumentumon kívül a mellékletek, függelékek is jelölve vannak.
2. Az oldalak számozottak legyenek.
3. A fejezetcímek, alcímek számozása egységes és folyamatos legyen.
4. A felsorolások, táblázatok, diagramok, ábrák azonosan legyenek formázva (különösen méret, elhelyezés, szegély stb.).
5. A táblázatok, diagramok, ábrák számozottak legyenek, amelyre a szövegben történjen hivatkozás.
6. A dokumentum minden szakasza azonos stílusban íródjon (betűtípus, betűméret, sorköz stb. azonossága).

## Egyediség

A Szakmai Programnak a szolgáltatásra vonatkozó általános szabályokon túl tartalmaznia kell konkrétumokat, amelyek a bemutatott szolgáltatásra egyedileg, tehát térben és időben korlátozottan érvényesek, valamint tükröznie kell a szolgáltatás helyi szolgáltatórendszerbe való beágyazottságát.

### A SZAKMAI PROGRAM TARTALMI ELEMEI

A családsegítés vonatkozásában a Szakmai Programnak kötelezően tartalmaznia kell az 1/2000. (I. 7.) SZCSM 5/A. § (1) bekezdése szerinti tartalmi elemeket és e szakasz (2) bekezdés *b)*, *d)* pontja szerinti mellékleteket.

**A Szakmai Program *kötelező* tartalmi elemei az alábbiak:**

1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása
  - a. a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása
  - b. a szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése
  - c. a más intézményekkel történő együttműködés módja
  - d. a szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása
2. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása
3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége
4. Az ellátás igénybevételének módja
5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja
6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok
7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban
8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

**A Szakmai Program *ajánlott*, a fentieket kiegészítő tartalmi elemei az alábbiak lehetnek:**

9. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása

**A Szakmai Programhoz *kötelezően csatolandó mellékletek* az alábbiak:**

1. A szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak alakulása (már működő intézmény esetén tárgyévi adatok, új szolgáltatás esetén tervezett adatok)
2. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete)

**A Szakmai Programhoz *ajánlott csatolni* a fentiekén kívül az alábbi mellékleteket:**

3. Dokumentációs lista (esetlegesen a használt formanyomtatványok gyűjteménye)
4. Házirend (szociális szolgáltatásnál nem kötelező, de amennyiben a szolgáltató úgy dönt, akkor készíthet)

## A SZAKMAI PROGRAM TARTALMI ELEMEINEK RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A Szakmai Program kötelező és ajánlott tartalmi elemeiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejtetni.

### *Kötelező tartalmi elemek*

#### **1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása**

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

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- a szolgáltató küldetése
- a szolgáltató céljai (általános, speciális)
- a szolgáltatási stratégia bemutatása
- a szolgáltató Alapító Okiratban meghatározott alaptevékenysége és egyéb feladatai (kiszolgáló tevékenységek, vállalkozási tevékenységek)

##### **b. A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése**

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

A családsegítés beindításának, működtetésének jelentősége az ellátási területen: a családsegítés hiányában milyen – főként társadalmi – folyamatok lennének tapasztalhatók, a családsegítés működtetése ehhez az állapothoz képest miben jelent változást, előrelépést. A családsegítés működtetése várhatóan milyen változásokat okoz az ellátási területen élők körében, a helyi szociálpolitikában.

##### **c. A más intézményekkel történő együttműködés módja**

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

Intézményi kapcsolatháló bemutatása, kitérve arra, hogy mely szervezetekkel formalizált (írásbeli megállapodással alátámasztott) az együttműködés, milyen az egyes szervezetekkel a kapcsolat intenzitása.

Az intézményi együttműködésnél az ellátási területen működő jelzőrendszeri tagokra, továbbá az ellátási terület vonatkozásában valamilyen oknál fogva releváns intézményi körre kell koncentrálni.

A kapcsolathálónál az alábbi érintett körrel való együttműködést javasolt bemutatni:

- szociális ágazat: szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást nyújtó szervezetek, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek
- közoktatás: óvodák, általános iskolák, középiskolák
- egyéb oktatás: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás
- egészségügy: házi orvosok, házi gyermekorvosok, szakorvosok, védőnők, járóbeteg-szakellátás, kórházak, nappali kórház
- önkormányzatok
- többcélú társulás munkaszervezete
- munkaügyi szervezet
- rendőrség

- hatóságok és szakhatóságok: városi gyámhivatal, szociális és gyámhivatal, ÁNTSZ
- igazságügyi hivatal
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek
- helyi lakóközösségek
- egyházak

Jelzőrendszer működtetésének bemutatása: kapcsolatépítés, kapcsolattartás, kapcsolatsűrűség, felelősségi körök.

#### d. A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

A szolgáltatás beindítását megelőző intézkedések bemutatása, amely kiterjedhet a következőkre: szükségletfelmérésre, annak eredményére a szolgáltatással kapcsolatban, erőforrás feltárására, forrásszerzésre, pályázati tevékenységre, infrastruktúra kialakítására, fenntartói döntésekre vonatkozó információkra.

A már több éve működő szolgáltatások esetén a szervezet alapítására, a szolgáltatási stratégia változtatására, a szolgáltatási struktúra módosulására vonatkozó információkat érdemes megjeleníteni.

*Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:*

Célszerű külön tárgyalni azokat az intézkedéseket, amelyeket a szolgáltatás tulajdonosa, s amelyeket a szolgáltató tett a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

## 2. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása

Az alábbi felsorolás maximális tervezés szemléletében gyűjti össze azokat a mutatókat, amelyeket a Szakmai Programban meg lehet jeleníteni. A felsorolásból az ellátási terület lakosság-számát településsoros bontásban, s egyidejűleg korcsoportos bontásban kötelezően meg kell jeleníteni. Már működő szolgáltatás esetén az igénybe vevői kör nagyságát, a hozott probléma és a tevékenységi kör szerinti bontását szükséges bemutatni.

A felsorolásból azon tényezőket szükséges kiemelni, amelyek a szociális szolgáltatás szempontjából relevánsak az ellátási területen.

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- ellátásba bevont települések száma, települések lakosság-száma, népsűrűség, közigazgatási struktúra (körjegyzőségek, mikrotérségi társulások stb.)
- ellátási területen élő lakosság népmozgalmi, demográfiai és szociális jellemzői
  - o lakónépesség korcsoportos, nemenkénti bontásban, településsorosán
  - o házasságkötések száma (ezer lakosra)
  - o válások száma (ezer lakosra)
  - o élveszületések száma (ezer lakosra)
  - o halálozások száma (ezer lakosra)
  - o természetes szaporodás, fogyás (ezer lakosra)
  - o migráció (elvándorlások száma, odavándorlások száma)
  - o születéskor várható átlagos élettartam (férfiak, nők)
  - o korfa (településenként és teljes ellátási területre)
  - o etnikai kisebbséghez tartozók száma, aránya
  - o lakosság egészségi állapotának jellemző (főbb halálozási okok)
  - o öngyilkosságok száma
  - o szenvedélybetegek száma

- o pszichiátriai betegek száma
- o fogyatékossgal élők, ezen belül egyes fogyatékossgai csoportba tartozók száma
- o háztartások jellemzői (egyedülálló, házaspárok, házaspárok gyermekkel, illetve több gyermekkel, egyedülálló gyermekkel)
- o lakosság iskolai végzettsége
- o foglalkoztatottsági mutatók (aktívák száma, inaktívák száma, regisztrált munkanélküliek száma, tartós munkanélküliek száma, aktív kereső nélküli családok száma)
- o rendszeres pénzbeli ellátásokban részesülők száma (ápolási díj, időskorúak járadéka, aktív korúak ellátása (rszs, rát), lakásfenntartási támogatás, közgyógyellátás, adósságcsökkentési támogatás, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, óvodáztatási támogatás stb.)
- o eseti pénzbeli ellátásokban részesülők száma (átmeneti segély, rendkívüli gyermekvédelmi támogatás stb.)
- o nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma (öregségi nyugdíj, járadékosok)
- o közüzemi díjhátralékosok száma és egyéb típusú adósságterhekkal küzdők becsült száma

Egyéb tényezők, amelyek az ellátási területen élő lakosság életminőségét befolyásolják:

- az ellátási területen nyújtott egyéb szociális/gyermejjóléti/gyermekevdelmi szolgáltatások:
  - o nappali intézmények, átmeneti és tartós bentlakásos intézmények jellemzői
  - o szociális foglalkoztatás jellemzői
- az ellátási terület gazdasági jellemzői
  - o nagyobb munkáltatók
  - o védett foglalkoztatást nyújtók
  - o az egyes gazdasági ágazatokban dolgozók száma (mezőgazdaság, ipar, szolgáltató szektor, közszolgáltatások)
  - o vállalkozások száma
  - o közlekedés jellemzői
- az ellátási területen nyújtott humán közszolgáltatások jellemzői:
  - o közoktatás
  - o közművelődés
  - o egészségügy
- már működő szolgáltatás jellemzői:  
Már működő szolgáltatás esetén az igénybe vevői kör jellemzőit javasolt bemutatni, dinamikus mutatókkal jellemezni, különösen a forgalom, új/régi igénybe vevők számának, hozott problémák változását.

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

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

Családsegítés szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása

- Egyéni esetkezelés
- Szociális csoportmunka
- Közösségi munka

- Egyéni esetkezelés
  - o ügyeleti és helyettesítési rendszer
  - o esetfelvétel, esetátadás, esetlezárás
  - o kapcsolattartás jelentősége
  - o erőforrás-feltárás, diagnosztizálás
  - o probléma meghatározása
  - o cselekvési terv készítése
  - o szolgáltatást igénybe vevőkkel való írásos megállapodás kötése
  - o egyéni esetkezelés és más munkaformák közti kapcsolat
  - o egyéni esetkezelés adminisztrációja
  - o anyagi támogatások formái, feltétele, működése
  - o természetbeni juttatások, adományok

Külön feltüntetendők az aktív korúak ellátásával kapcsolatos speciális feladatok

- o jelzési kötelezettségek
  - o kapcsolattartási kötelezettségek
  - o nyilvántartási kötelezettségek
  - o adminisztráció
- Szociális munka csoportokkal
    - o csoportok bemutatása, csoportok célja, célcsoportjai
    - o működő csoportok felsorolása
    - o működés keretei
    - o csoportmunka adminisztrációja
  - Közösségi munka
    - o célja, célcsoportok
    - o működés keretei
    - o adminisztráció
  - Egyéb munkaformák
 

Bemutatandó:

    - o célja, célcsoportok
    - o működés keretei
    - o adminisztráció

Például:

    - tanácsadások
    - mediáció
    - videotréning
    - családkonzultáció
  - Egyéb szolgáltatások
 

Bemutatandó:

    - o igénybevétel feltételei
    - o adminisztráció

Például:

telefon, fax, internet, fénymásolás, szállítási szolgáltatások, lakossági szolgáltatások

#### 4. Az ellátás igénybevételenek módja

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- igénybevételi eljárás bemutatása
  - o önkéntes igénybevétel
  - o együttműködésre kötelezettek esetében
- jelzőrendszer működtetésének bemutatása, jelzés alapján történő segítségnyújtás
- kérelmezés módja (szóbeliség)
- térítésmentesség a jogszabályban előírt alaptevékenység vonatkozásában
- speciális szolgáltatások igénybevétele, térítési díja

#### 5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- nyitva tartási és ügyeleti rend
- fogadóórák rendje körzetenként
- elérhetőségek közlése (személyesen, telefonon – segélyvonal, telefonügyelet is –, faxon, e-mailben, online)
- családlátogatás szabályai

#### 6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- a szolgáltatást igénybe vevők jogai (adatvédelem, betekintési jog, jogorvoslathoz való jog, érdekképviselő stb.), kötelességei (viselkedési szabályok)
- a szolgáltatást nyújtók jogai, kötelességei (Szociális Munka Etikai Kódexe, Munka Törvénykönyve, Kjt., közalkalmazotti tanács, szakszervezet)
- az ellátottjogi képviselő intézményének bemutatása
- a szolgáltatási alapelvek bemutatása, kiemelten önkéntesség elve (kivéve együttműködésre kötelezetteket)
- adatkezelési szabályok
- tájékoztatási kötelezettségek

#### 7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- szervezeti és szakmai egységek száma, neve (felsorolás)
- szervezeti egységek egymásra épülése, alá-fölérendeltségi viszonyok
- egyes szakfeladatok közti együttműködések
- helyettesítési rendszer
- kompetenciahatárok tisztázása
- szakmai egységekre vonatkozó állománytábla (szakdolgozók, technikai dolgozók száma, szakdolgozók felsorolása: név – szakképesítés)
- munkaszervezési megoldások
- szervezetfejlesztési megoldások
- humánerőforrás-fejlesztés: képzések, továbbképzések, szakmai személyiségfejlesztés

#### 8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemeire vonatkozó főszabály nem írja elő a tárgyi feltételek külön pontban történő megjelenítését. Ennek ellenére javasolt a tárgyi feltételek megjelenítése a dokumentumban, ugyanis alapvetően befolyásolja a feladatellátás minőségét.

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

- székhely, telephelyek, nyitva álló helyiségek bemutatása
- megközelíthetőség jellemzői (pl.: közúton, tömegközlekedéssel)
- helyiségek száma, mérete, használati és üzemeltetési jellemzők
- tárgyi eszközzel való ellátottság (bútorzat, kisértékű tárgyi eszközök)
- telekommunikációs infrastruktúra (telefon, fax, internet-hozzáférés)
- közlekedést támogató eszközök (saját tulajdonú járművek, támogató szolgáltatások pl. falu/tanyagondnoki gépjármű, közösségi busz, tömegközlekedési csatlakozások)
- akadálymentesítés (építészeti megoldások, infokommunikációs akadálymentesítés)

*Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:*

A szolgáltatást igénybe vevők, szolgáltatást nyújtók és a szolgáltatás tulajdonosa szempontjából javasolt a tárgyi feltételeket bemutatni.

### *A Szakmai Program ajánlott tartalmi elemei*

#### **9. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása**

*Kifejtésre javasolt tartalom:*

Amennyiben rendelkezik az intézmény minőségirányítási rendszerrel, akkor ennek rövid bemutatása ajánlott.

Ezen túl javasolt bemutatni az intézmény teljesítményértékelési rendszerét.

### **A SZAKMAI PROGRAMHOZ KÖTELEZŐEN CSATOLANDÓ MELLÉKLETEK RÉSZLETES BEMUTATÁSA**

A Szakmai Program kötelező és ajánlott mellékleteiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejteni.

#### *A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek*

#### **1. A szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak alakulása (már működő intézmény esetén tárgyévi adatok, új szolgáltatás esetén tervezett adatok)**

A bevételek és kiadások alakulását szolgáltatásonként kell meghatározni. A bevételi és kiadási oldalon az egyes költségnemek összesítő sorait elegendő szerepeltetni.

Bevételi tételek:

- normatív állami támogatás vagy állami támogatás, továbbá kiegészítő támogatás
- intézményi működési bevételek

Kiadási tételek:

- személyi juttatások
- munkaadókat terhelő járulékok
- dologi kiadások
- felhalmozási jellegű kiadások

## 2. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete)

A Szervezeti és Működési Szabályzat szakmai tartalmi elemeire az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/B. §-ának szabályai az irányadók, mely szerint a Szervezeti és Működési Szabályzatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az intézmény szervezeti felépítésének leírása
- szervezeti ábra
- többszemélyes gondoskodási forma egy szervezeti keretben történő megszervezése esetén a szervezeti forma
- a belső szervezeti tagozódás, a szervezeti egységek megnevezése és feladatköre
- a szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítéseknek a rendje
- az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések, ideértve a munkáltatói jogok gyakorlásának rendjét.

Költségvetési szervek esetében a Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező tartalmi elemeire vonatkozóan egy magasabb rendű jogszabályt is figyelembe kell venni. Az államháztartás működési rendjéről szóló 217/1998. (XII.30.) Kormányrendelet 13/A. § (3) bekezdés szerint a költségvetési szerv Szervezeti és Működési Szabályzatának tartalmaznia kell az alábbi elemeket:

- a létrehozásáról szóló jogszabályra (határozatra) való hivatkozást,
- a szerv nyilvántartási számát, alapító okiratának keltét, az alapító okirat azonosítóját, az alapítás időpontját,
- a szerv által ellátandó és a szakfeladatrend szerint (szakfeladat számmal és megnevezéssel) besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott kiegészítő, kisegítő és vállalkozási tevékenységek, valamint az alaptevékenységet meghatározó jogszabályok megjelölését,
- a szerv vagyonkezelésébe, illetve tulajdonosi (alapítói, külön jogszabályban meghatározott részvényesi, szavazatelsőbbbségi) jogkörébe tartozó gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, valamint a vagyonkezelés végrehajtásáért felelős szervezeti egységet, feladatait, a vagyonkezelés rendjét,
- a szerv szervezeti felépítését és működésének rendszerét, a szervezeti egységek (ezen belül a jogi személyiségű szervezeti egység, gazdasági szervezet) megnevezését, engedélyezett létszámát, feladatait,
- a jogi személyiségű szervezeti egység képviselőjére jogosultat, gazdálkodásának részletszabályait, kötelezettségvállalásainak (szerződéskötéseinek) rendjét,
- a nem jogi személyiségű szervezeti egység vezetőjének azon jogosítványait, amelyek körében a költségvetési szerv képviselőjeként járhat el,
- a szabályzatban megnevezett személyek feladat- és hatáskörét, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét, az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- a szervhez rendelt más költségvetési szervek felsorolását, valamint ezen szerveknél, illetve saját szervezeti egységeinél a pénzügyi-gazdasági tevékenységet ellátó személyek feladatkörének, munkakörének meghatározását,
- a költségvetés tervezésével és végrehajtásával kapcsolatos sajátos előírásokat, feltételeket.

### *A Szakmai Programhoz ajánlottan csatolandó mellékletek*

## 3. Dokumentációs lista (esetlegesen a használt formanyomtatványok gyűjteménye)

- Forgalmi napló
- Esetnapló (erőforrás-feltárás, problémadefiníció, cselekvési terv, megállapodás, intézkedések)
- Adatkezelési nyilatkozat

#### 4. Házi rend (szociális szolgáltatásnál nem kötelező, de amennyiben a szolgáltató úgy dönt, akkor készíthet)

A házi rendben javasolt megjeleníteni az alábbiakat:

- nyitva tartási idő, ügyfélfogadási idő
- nyújtott szolgáltatások köre (alaptevékenységek, speciális szolgáltatások, térítésköteles többlétszolgáltatások)
- az igénybe vevőre vonatkozó viselkedési szabályok
- a szolgáltatásnyújtás megszüntetésének esetei



# ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS MŰKÖDTETÉSE

## A LAKOSSÁGI DÍJHÁTRALÉKOK KIALAKULÁSÁNAK OKAI

A lakossági közüzemi díjhátralékok felhalmozódásának gazdasági és társadalmi okai vannak, melyek a 80-as évek második felére nyúlnak vissza. Ekkor kezdődött el az a folyamat, melynek során a háztartások bevételi és kiadási struktúrája megváltozott. A tömeges munkanélküliség átalakította a családok addigi szerkezetét, nőtt az inaktívok, eltartottak családon belüli aránya.

A gazdasági átalakulás következményeként a háztartások számára **egyre nagyobb terhet jelentett a lakhatással kapcsolatos kiadások fedezése**. Míg a lakásfenntartással kapcsolatos kiadások a 80-as évek elején még nem érték el a családi költségvetések 10-15%-át, addig a 90-es évekre a háztartások bevételeiknek átlagosan csaknem 30%-át fordították erre a célra. A legalacsonyabb jövedelműek esetén ez az arány elérte a 60%-ot is.

A lakossági közüzemi díjhátralék **drasztikus növekedése** több okra vezethető vissza. Az elmúlt negyedszázadban pozitív irányú változás ment végbe a lakhatás mennyiségi és minőségi mutatói terén. Ehhez társult a szolgáltatások (közművek) nagyarányú és gyors kiépítése, mely maga után vonta a fogyasztás növekedését. A 90-es évek elején az árak piacivá válása, az ártámogatások leépítése következtében a közüzemi díjak drasztikusan megemelkedtek. A társadalmi átalakulás a jövedelmek nagyarányú differenciálódásához, a reáljövedelmek csökkenéséhez vezetett. Tömegek szorultak ki a munkaerőpiacról. A háztartások jelentős része nem tudta fogyasztását azon a szinten tartani, melyet még a családi költségvetés „elbírt”.

A lakossági közüzemi díjhátralék növekedéséhez vezettek még olyan tényezők is, mint a lakhatási költségek rugalmatlansága, a lakásmobilitás akadályai, a takarékoskodás lehetőségeinek korlátai. A problémát súlyosbította az az egyre általánosabbá váló magatartásváltozás, mely során az adósságtól való idegenkedést felváltotta a szükségletkielégítés elsődlegessége.

Az adósságok felhalmozódása azokat a háztartásokat érintette elsősorban, amelyek tartósan jövedelemhiányosnak bizonyultak, ahol a bevételek növekedése nem tudott lépést tartani az emelkedő közüzemi költségekkel.

A 90-es évekre nyilvánvalóvá vált a **helyi önkormányzatok szerepvállalásának szükségessége** a felhalmozódott lakossági hátralékok kezelésében. Nehézségként jelentkezett, hogy célzott kezelés erre a problémára nem alakult ki, a hosszabb távú, nem átmeneti segítségnyújtás feltételei nem voltak adottak.

A kormány által is támogatott díjhátralék-kezelő programok problémája az volt, hogy egyszeri adósságkonszolidációval próbáltak segíteni a háztartások helyzetén.

Ez a gyakorlat számos szakmai és morális problémát vetett fel:

- Miután a háztartások anyagi helyzetének mélyreható vizsgálata nélkül történt az adósság egy jelentős részének elengedése, olyan háztartások is hozzájutottak a támogatáshoz, amelyek jövedelmi helyzete ezt nem indokolta (spekulánsok).

- Sokan viszont nem tudtak hozzájutni a támogatáshoz, mert képtelenek voltak a megfelelő mértékű „önerő” vállalására.
- Az eljárás demoralizálta a közüzemi díjakat rendszeresen fizető háztartásokat.

A 90-es évek második felében Budapesten és néhány vidéki városban létrejöttek azok a Háztartási Adósságkezelési Tanácsadó Irodák (többségükben a családsegítő szolgálatokon belül), amelyek aktív módszerekkel, a háztartás sajátosságait figyelembe vevő adósságrendezési stratégiák kidolgozásával, a települési önkormányzatokkal és a szolgáltatókkal együttműködve dolgoztak. Az adósságkezelési tanácsadó irodák működésével kiszűrhetővé és csökkenthetővé vált a fizetési hajlandóságot érintő erős demoralizáló hatás, hiszen az adósságkezelési tanácsadók szakmai felkészültsége, tudása segíti az átmenetileg nehéz anyagi helyzetbe került családokat, háztartásokat a nehéz helyzet átvészelésében.

## JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 55. § (1)–(10), 55/A.–55/C. §, (64. §. (4) b), e))
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól 51. §–56. §
- 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 30. § (3), 3. sz. melléklet – A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottak képzési előírásai; 7. sz. melléklet (esetnapló, forgalmi napló)

## ADÓSSÁGKEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS

Az **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Sztv.)** 2001. novemberi módosításával új ellátási formaként vezeti be az adósságkezelési szolgáltatást. A települési önkormányzatok **2003. január 1-től működtethetik a szolgáltatást**, amennyiben a szociális törvény előírásainak eleget tesznek.

A Sztv. 55/C. § (2) bekezdése értelmében: *„A fővárosi kerületi önkormányzat, valamint az a települési önkormányzat, amelyiknek területén negyvenezernél több állandó lakos él, köteles adósságkezelési szolgáltatást nyújtani.”*

A szolgáltatás beindítását megelőzően a megalapozott és megfelelően kidolgozott adósságkezelési szolgáltatás biztosítása érdekében **előzetes felmérés** végzése célszerű. Ennek keretében szükséges felmérni a településen élő lakosság közüzemi hátralékainak mértékét, típusait, területi megoszlását és időbeliségét.

Célszerű továbbá egy alaposan kidolgozott szociális térkép készítése vagy alapulvétele, melyben a lakosság által a településen igénybe vett szociális ellátásokról, szolgáltatásokról, támogatásokról, a munkanélküliségi helyzetről, kormegoszlásról, valamint egyéb demográfiai, szociális jellemzőkről is képet kaphatunk.

Az előzetes felmérés végzéséhez célszerű az érintett szereplők (családsegítő szolgálat–önkormányzat–szolgáltató, szolgáltatók) részvételével létrejövő teamet megbízni.

A szociális törvény alapot nyújt a települési önkormányzatok számára egy **komplex szemléletű, aktív eszközöket alkalmazó adósságkezelési gyakorlat** kialakításához.

Az 55/C. § (1) bekezdése szerint: „A települési önkormányzat adósságkezelési szolgáltatást akkor nyújthat, ha

- a) az adósságkezelési szolgáltatás működtetéséről önkormányzati rendeletet alkot,
- b) adósságkezelési tanácsadást működtet, továbbá
- c) az adósságsökkentési támogatás és a 38. § (5) bekezdés szerinti lakásfenntartási támogatás nyújtásához saját forrást különít el.”

A fenti feltételek fennállása esetén a települési adósságkezelési szolgáltatás működtetéséhez az állam kötött felhasználású támogatással járul hozzá (Sztv. 125 § C. pont).

#### AZ ADÓSSÁGKEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS BEINDÍTÁSÁHOZ, MŰKÖDTETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ÖNKORMÁNYZATI RENDELETALKOTÁS

A szociális törvény előírásaihoz igazodó, megfelelően kidolgozott **önkormányzati rendelet** ki-munkálása elengedhetetlen a hatékony és jól felépített adósságkezelési szolgáltatás működteté-séhez.

A szociális törvény 55/C. § (4) bekezdése szerint: „Az önkormányzat rendeletében szabályozza az adósságkezelési szolgáltatás részletes szabályait, így különösen a helyben elismerhető lakásnagysá-got és minőséget, az 55/B. § (3) bekezdésében meghatározottak közül az adósságkezelési szolgálta-tásba bevont adósságtípusok körét és összegük felső határát, az adósságsökkentési támogatás folyó-sításának módját, az adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozó jövedelmi és vagyoni jogosultsági feltételeket, a hitellel terhelt ingatlan forgalmi értékének megállapítási módját, az eljárási szabályo-kat, az adósságkezelési tanácsadást végző intézmény által ellátandó feladatokat, az adósságkezelési tanácsadáson való részvétel módját.”

A szociális törvény 55. § (1) bekezdése értelmében: „Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő ellátás. A települési önkormányzat határozatá-ban megjelölt időponttól adósságkezelési szolgáltatásban részesítheti azt a családot vagy személyt,

- a) akinek
  - aa) az adóssága meghaladja az ötvenezer forintot, és akinek a (2) bekezdésben meghatáro-zott adósságok valamelyikénél fennálló tartozása legalább hat havi, vagy
  - ab) a közüzemi díjtartozás miatt a szolgáltatást kikapcsolták, továbbá
- b) akinek a háztartásában az egy főre jutó havi jövedelem nem haladja meg az önkormányzat rendeletében meghatározott összeghatárt, valamint
- c) aki a településen elismert minimális lakásnagyságot és minőséget meg nem haladó lakásban lakik, feltéve, hogy vállalja az adósság és a települési önkormányzat által megállapított adósság-csökkentési támogatás különbözetének megfizetését, továbbá az adósságkezelési tanácsadáson való részvételt.”

A bekezdésben foglaltak beemelése szükséges az önkormányzati rendeletbe, a b) pontban foglaltakra irányadó a Sztv. 55. § (3) bekezdése, miszerint, „...*az összeghatárt úgy kell szabályozni, hogy az önkormányzat rendelete az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 150%-ánál, egyedül élő esetén annak 200%-ánál alacsonyabb jövedelmet jogosultsági feltételként nem írhat elő.*”

Szükséges továbbá az önkormányzati rendeletben szabályozni a vagyoni jogosultsági feltételeket is, melyre a Sztv. 4. § (1) bekezdésének b) pontja az irányadó.

A Sztv. 55. § (2) bekezdése értelmében: „*Az (1) bekezdés alkalmazása során adósságnak minősül a lakhatási költségek körébe tartozó*

- a) közüzemi díjtarozás (vezetékes gáz-, áram-, távhő-szolgáltatási, víz- és csatornahasználati, szemétszállítási, több lakást tartalmazó lakóépületeknél, háztömböknél központi fűtési díjtarozás),*
- b) közösköltség-hátralék,*
- c) lakbérhátralék,*
- d) a hitelintézettel kötött lakáscélú kölcsönszerződésből, illetve abból átváltott szabad felhasználású kölcsönszerződésből fennálló hátralék.*”

A bekezdés értelmében az önkormányzati rendeletben szabályozni szükséges, hogy az adott településen **mely hátraléktípusok** kezelése lehetséges az adósságkezelési szolgáltatás által. Azon közüzemi szolgáltatókkal, melyeknél a felhalmozott hátralék adósságkezelési szolgáltatás általi kezelése lehetséges, ún. **keretmegállapodások** kötése célszerű az önkormányzati rendeletalkotáson túl. Ennek célja a rendeletben meghatározottak szerződéses formában történő konkretizálása, egyéb lehetséges közüzemi szolgáltatói engedmények írásba foglalása. Tartalmazza továbbá az adósságkezelési szolgáltatás rendszerszereplőinek együttműködési pontjait, az adósságkezelés formai és tartalmi elemeit, a felek konkrét elvárásait, feladatait, vállalásait.

A Sz.tv. 55. §. (5) bekezdése értelmében: „*Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama – a (6) bekezdés szerinti eset kivételével – legfeljebb tizennyolc hónap, amely indokolt esetben egy alkalommal hat hónappal meghosszabbítható.*”

A Sztv. 55. § (6) bekezdése értelmében: „*Ha a (2) bekezdés d) pontja szerinti adósság az (5) bekezdés szerinti időtartam alatt nem kezelhető, az adósságkezelési szolgáltatás időtartama legalább huszonnégy, de legfeljebb hatvan hónap, amennyiben*

- a) az adósság összege meghaladja a kettőszázezer forintot,*
- b) a tartozás meghaladja a hitellel terhelt ingatlan forgalmi értékének 50%-át, és*
- c) az adós hozzájárul az adósságkezelés időtartamára a támogatás összegét biztosító jelzálogjognak, valamint elidegenítési és terhelési tilalomnak ingatlanára történő bejegyzéséhez, illetőleg feljegyzéséhez.*”

A Sztv. 55/A. § (2) bekezdése értelmében: „*Az adósságcsökkentési támogatás mértéke nem haladhatja meg az adósságkezelés körébe bevont adósság 75%-át, és összege legfeljebb háromezrezer forint, az 55. § (6) bekezdése szerinti esetben legfeljebb hatszázzezer forint lehet. A támogatás – az 55. § (6) bekezdése kivételével – egy összegben vagy havi részletekben nyújtható az adós vállalásától függően.*”

A bekezdésekben foglaltak beemelése szükséges az önkormányzati rendeletbe. A rendeletben szükséges meghatározni a **kezelhető adósság együttes összegének legfelső határát, valamint az adós által fizetendő önrész mértékét.**

Némely települési önkormányzat méltányosságból lehetőséget biztosít az adósok számára alacsonyabb (a 25%-nál kisebb) mértékű önrész fizetésére is, ebben az esetben az önkormányzati rendeletben rögzíteni kell az önrész pontos mértékét, a méltányosság feltételeit, valamint, hogy a fennmaradó önrészt ki fizeti meg a szolgáltató(k)nak.

A Sztv. 55/B. § (1) bekezdése értelmében: „Az adósságcsökkentési támogatás tovább nem folyósítható, és a kifizetett összeget vissza kell téríteni, ha a jogosult

- a) az adósságkezelési tanácsadást nem veszi igénybe, vagy
- b) az általa vállalt adósságtörlesztés háromhavi részletét nem teljesíti, illetőleg
- c) az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a lakásfenntartási kiadásokkal kapcsolatos fizetési kötelezettségének három hónapig nem tesz eleget.

(2) Az adósságcsökkentési támogatás (1) bekezdésében foglaltak szerinti megszüntetésétől számított 24 hónapon belül ismételten nem állapítható meg.

(3) Ugyanazon személy vagy háztartásának tagja az adósságkezelési szolgáltatás lezárásától – ide nem értve az (1) bekezdés szerinti megszüntetést – számított 6 hónapon belül nem részesülhet adósságkezelési szolgáltatásban.”

A bekezdésben foglaltak beemelése szükséges az önkormányzati rendeletbe.

Az adósságkezelési szolgáltatás eljárási szabályait a 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól (továbbiakban Korm. rend.) 51. § – 56. §-a szabályozza.

A Korm. rend. 51. § (1) bekezdés szerint: „Az adósságkezelési szolgáltatásra irányuló kérelmet – az önkormányzat rendeletében foglaltaknak megfelelően – év közben folyamatosan, vagy évente több alkalommal lehet benyújtani.

(2) Az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelemnek az 1. § (1) bekezdésének a) pontjában foglaltakon túl tartalmaznia kell a támogatást kérő nyilatkozatát

- a) a lakásban tartózkodásának jogcíméről,
- b) a kérelmezővel közös háztartásban élők számáról,
- c) azon adósságának jogcíméről és összegéről, amelynek kezelését kéri,
- d) arról, hogy vállalja az adósságkezelési programba bevont adósság és a települési önkormányzat által megállapított adósságcsökkentési támogatás különbözetének megfizetését,
- e) arról, hogy vállalja az adósságkezelési tanácsadáson való részvételt,
- f) arról, hogy amennyiben részére készüléket [22. § (1) bek.] biztosítanak, vállalja a készülék legalább egyéves időtartamban történő rendeltetésszerű használatát.

(3) Az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelemhez csatolni kell

- a) a háztartás tagjainak jövedelméről tett nyilatkozatot,
- b) a hitelező által kiállított iratot az adósság jogcíméről és összegéről, vagy a közüzemi szolgáltatás kikapcsolásának tényéről,
- c) az adósságkezelési tanácsadó javaslatát a kérelmező adósságkezelési szolgáltatásba történő bevonására.”

Az önkormányzati rendeletben rögzíteni szükséges, hogy az adósságkezelési szolgáltatásra irányuló kérelmet mikor lehet benyújtani, hogy az adós klienseknek hová kell benyújtaniuk ezen irányú kérelmüket, továbbá mit kell tartalmazni a kérelemnek, és mit kell mellékelni hozzá. Javasolható – és többnyire ez az elfogadott –, hogy a kérelem benyújtásának helye az adósságkezelési tanácsadást végző intézmény legyen, mert így lehetőség van arra, hogy az adósságkezelési tanácsadó megalapozott előgondozói munkát követően egy átgondolt, helyes javaslatot alkothasson arról, hogy az érintett háztartás számára javasolja-e a szolgáltatás igénybevételét, megítélését.

A Korm. rend. 53. § (3) bekezdése szerint: „Az adósságkezelési tanácsadás keretében a tanácsadó

- a) tájékoztatja az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről,
- b) az adós hozzájárulásával megvizsgálja az adós háztartásának gazdálkodását, fizetési kapacitását és készségét, és ennek alapján javaslatot tesz az adósságkezelési szolgáltatásba történő bevonásra,
- c) az adósság rendezésének feltételeiről az adóssal írásos megállapodást (a továbbiakban: adósságkezelési megállapodás) köt,
- d) az adósságkezelés időtartama alatt az adóssal kapcsolatot tart és legalább havonta egy személyes találkozás útján folyamatosan figyelemmel kíséri az adósságkezelési megállapodásban foglaltak betartását,
- e) szükség esetén kezdeményezi az adósságcsökkentési támogatásra vonatkozó döntés módosítását.

(4) Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama alatt az adós együttműködik a tanácsadóval. Az együttműködés során az adós köteles

- a) hozzájárulni az adósságára vonatkozó adatok és információk tanácsadó általi megismeréséhez és nyilvántartásához,
- b) aktívan közreműködni az adósságkezelési megállapodás kidolgozásában,
- c) havonta legalább egy alkalommal a tanácsadóval személyesen találkozni és tájékoztatni az adósságkezelési megállapodásban foglaltak végrehajtásáról.”

Az önkormányzati rendeletben rögzíteni szükséges az **adósságkezelési tanácsadó és a kliens feladatait és kötelezettségeit** az adósságkezelési szolgáltatás időtartama alatt. A hatékony együttműködés érdekében az önkormányzati rendeletben érdemes konkrétan meghatározni az egyes ügyintézési határidőket is.

**Adósságcsökkentési támogatásban**, mely vissza nem térítendő szociális támogatásnak minősül – a szociális törvény által meghatározott módon – csak az a személy részesülhet, aki igénybe veszi az **adósságkezelési tanácsadást**, valamint helyzetének javítása érdekében **saját erőforrásait is mobilizálja**.

Ezzel lehetőség nyílik az eladósodás okainak, az adósság szerkezetének feltárására, egyénre szabott adósságkezelési technikák kidolgozására. A **hosszabb távú segítségnyújtás** a háztartás gazdálkodásának racionalizálásához, az adósságspirálból való tartós, illetve végleges kikerüléshez vezethet.

A szociális törvény a „háztartási díjhátralék probléma” szereplőit – állam, önkormányzat, szolgáltatók, adósok – **együttműködésre ösztönzi**. Egy átgondolt, a felek együttműködésére alapozott települési szintű adósságkezelési szolgáltatás minden szereplő érdekét szolgálja.

## ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKNÁL

A szociális törvény 55. §-a az **adósságkezelési szolgáltatás megszervezését, működtetését a települési önkormányzatok feladatává teszi**. A szolgáltatás egyik fontos, meghatározó eleme az adósságkezelési tanácsadás (a másik az adósságcsökkentési támogatás).

A Sztv. 55/C. § (3) bekezdése szerint: „A települési önkormányzat a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint az adósságkezelési tanácsadást saját intézménye vagy más szerv útján biztosíthatja.”

Azon települési önkormányzatok többsége, melyek 2003. január 1-től bevezették az adósságkezelési szolgáltatást, a **családsegítő szolgálatokat bízták meg a tanácsadás nyújtásával**. Ez több okkal is magyarázható, egyrészt a 2003. január 1-je előtt már működő adósságkezelési tanácsadó szolgáltatások többsége a családsegítő szolgálatok keretein belül jött létre, továbbá a szociális törvény a családsegítő szolgálatok feladatává teszi az adósságterhekkal, lakhatási problémákkal küzdők segítségét.

A szociális törvény 64. § (4) bekezdés értelmében: „A családsegítés keretében biztosítani kell (...)

b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, (...)

e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkal 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 tanácsadás nyújtását...”

A családsegítő szolgálatoknál **biztosított** a feladat ellátásához szükséges **szakmai háttér**, ők ismerik legjobban az eladósodott, közüzemi díjhátralékot felhalmozó háztartásokat, továbbá a települési szintű együttműködés során elfogadott, **egyenrangú partnerei** lehetnek az önkormányzatoknak és a szolgáltatóknak egyaránt.

#### ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS HELYE A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT SZERVEZETÉN BELÜL

A családsegítő szolgálaton belül az adósságkezelési tanácsadást **önálló munkakörként**, több (legalább 3 fő) tanácsadó foglalkoztatása esetén **önálló szervezeti egységként** célszerű meghatározni. Az adósságkezelési tanácsadó, ill. (több tanácsadó foglalkoztatása esetén) csoport, valamint a családsegítő szolgálat többi szakmai egysége közötti együttműködést intézményi szinten **együttműködési megállapodásban** célszerű rögzíteni (kivéve, ha a tanácsadást osztott munkakörben végzi az adósságkezelési tanácsadó). A megállapodás tartalmazza az együttműködés szakmai szabályait, annak tartalmi és formai kereteit, a kompetencia és felelősségvállalás határait.

#### *Személyi és tárgyi feltételek*

##### **Képesítési követelmények**

Adósságkezelési tanácsadó munkakörben azt a személyt lehet foglalkoztatni, aki rendelkezik az 1/2000. (I. 7.) SZCSM.-rendelet 3. számú melléklete szerinti – családgondozói munkakör betöltéséhez szükséges – felsőfokú szakképesítéssel, valamint adósságkezelési tanácsadó képesítéssel. A képesítési követelményekkel kapcsolatban további jogszabályi előírás:

A 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzübeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól 53. § (1) bekezdése szerint: „Az adósságkezelési tanácsadás szakmai feladatellátási feltétele adósságkezelői tanfolyamot végzett személy alkalmazása. Ilyen személy hiányában az adósságkezelési szolgáltatás legfeljebb egy évig működtethető abban az esetben, ha a tanácsadást végző személy az adósságkezelési tanfolyamra időközben jelentkezett.”

A családsegítő szolgálatoknak a szakmai programjukban kell rögzíteniük az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadás szolgáltatásának nyújtását, valamint a szolgáltatás tartalmi elemeinek bemutatását. A Szakmai Programban, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban szükséges bemutatni az egyes munkaköröket, melyek az alábbiak lehetnek:

1. adósságkezelési tanácsadó
2. családgondozó
3. családgondozó – adósságkezelési tanácsadó

### **Létszámnorma**

Javasolt, hogy az adósságkezelési tanácsadó teljes munkaidőben foglalkoztatva – heti 40 óra – maximum 80-90 háztartás adósságrendezésével foglalkozzon egy időben.

### **Tárgyi feltételek**

1 fő tanácsadó foglalkoztatása esetén javasolt olyan önálló munkaszoba biztosítása, amely megfelel a személyes segítő munka követelményeinek.

Önálló szervezeti egység működtetése esetén a tanácsadók számára biztosított munkaszobán túl olyan – a kliens fogadására, személyes segítő kapcsolat kialakítására alkalmas – külön interjúszobát is javasolt kialakítani, mely az adósságkezelési tanácsadó szolgálat kizárólagos használatában van.

Amennyiben az adósságkezelési tanácsadó(k) részére nem biztosított önálló munkaszoba, valamint interjúszoba, javasolt az ügyeleti és fogadóidő oly módon történő kialakítása, mely a hatékony adósságkezelési tanácsadás folyamatát szolgálja. Fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a megadott ügyfélfogadási időben jöjjön. (Ennek érdekében célszerű az ügyfelek részére írásos anyagot adni, mely tartalmazza a tanácsadó nevét, elérhetőségét, ügyfélfogadási idejét.)

Az adósságkezelési tanácsadás végzéséhez biztosítani kell legalább az alábbi eszközökhöz való hozzáférést:

- 1 db számítógépet
- 1 db fénymásolót
- 1 db telefonvonalat, önálló vagy kapcsolható vonalként
- a folyamatos működéshez szükséges irodaszereket
- hozzáférési lehetőséget a vonatkozó jogszabályokhoz, szakmai anyagokhoz

## **ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS MŰKÖDTETÉSE, FELADATAI**

A tanácsadás célja, hogy a szolgálatot felkereső adósok szándékait megismerve, egy közösen felállított adósságrendezési terv segítségével hátralékuk megszűnjön és fizetőképességük helyreálljon. Ehhez meg kell ismerni az adós háztartás működését, az együttműködés lehetséges formáit, illetve a rendezést segítő támogatási lehetőségeket és a hozzájutás feltételeit.

Támogatási lehetőségek:

- adósságcsökkentési támogatás
- lakásfenntartási támogatás
- szolgáltatói kedvezmények
- egyéb – az adott településen elérhető – támogatások

- védendő fogyasztói nyilvántartásba való felvétel (A védendő fogyasztók a védelemre jogosító, külön jogszabályban meghatározott tulajdonságuk alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő fogyasztóként részesülhetnek a villamosenergia-kereskedő és -elosztó hálózati engedélyesek, valamint a földgázkereskedő és a földgázelosztók által nyújtott, külön jogszabályban részletesen meghatározott kedvezményekben, mint részletfizetéshez, fizetési haladékhoz, előre fizető mérőhöz való jog. (Ld. 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról; 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról.)

Fontos feladat a szolgáltatókkal – hitelezőkkel – történő jó együttműködés kialakítása annak érdekében, hogy az adósságrendezési, törlesztési megállapodás az érintettek teherbíró képességét is szem előtt tartsa.

### *Alkalmazott munkamódszer*

Az adósságkezelési tanácsadás során elsődlegesen alkalmazott munkamódszer az **egyéni esetkezelés**. Ennek során a klienssel együttműködve – a vele egy háztartásban élők bevonása mellett – lehet kidolgozni olyan egyénre szabott stratégiákat, melyek alkalmasak lehetnek az adósság csökkentésére és/vagy rendezésére.

A tanácsadás munkamódszerében a tanácsadás eszközeivel kell segíteni a klienst, feltárni és megfogalmazni az addigi erőfeszítéseket, és az erőforrások mozgósítása, a változás szükségességének figyelembevételével szükséges támogatni – információnyújtás által is – a klienst a döntések és vélemények megfogalmazásában.

Az egyéni esetkezelésen túl a hátralékos probléma feloldásában, a későbbi eladósodás megfékezésében jelentős eredményeket érhetünk el a **csoportos szociális munka** eszközeinek felhasználásával is. Háztartás-gazdálkodási csoportok, klubfoglalkozások szervezésével lehetőséget biztosíthatunk a hátralékos helyzetbe került klienseink számára a probléma közös megvitatására, lehetséges takarékoskodási ötletek cseréjére, az eladósodáshoz gyakran kapcsolódó munkanélküliségi probléma kezelésére, a helyes háztartásgazdálkodás alapjainak megbeszélésére. A csoportfoglalkozások megszervezését prevenciós célzattal is végezhetjük, a családsegítő szolgálat rendszeres szociális segélyezett ügyfelekkel foglalkozó családgondozóival közösen – akár a részükre kidolgozott beilleszkedési program részeként – a hátralékos helyzetet megelőző célzatú foglalkozásokat is szervezhetünk.

**Prevenációs célú csoportfoglalkozások** szervezése ajánlott továbbá általános, illetve középiskolás diákok számára is, melynek keretében többnyire játékos feladatok, szituációs játékok, helyzetgyakorlatok segítségével tanítjuk meg a gyermekeket a helyes pénzgazdálkodás szabályaira, a hátralékos helyzet elkerülésére, valamint a takarékoskodás lehetséges alternatíváira.

Az egyéni esetkezelés munkamódszerén túl az adósságkezelési tanácsadás **internetes** formában is megvalósítható. Egy megfelelően felépített és kidolgozott weblap működtetésével segítséget nyújthatunk hátralékos helyzetbe került klienseknek, valamint prevenciós célzattal eladósodást megelőző tanácsadást is biztosíthatunk különböző információk nyújtásával az igénybe vehető szolgáltatásokról, ellátásokról, különböző játékos tesztek, tájékoztató cikkek közzétételével.

A **kapcsolatfelvétel** szakaszában történik meg az adatfelvétel, a probléma felmérése és a tájékoztatás. Az első találkozás alkalmával az adósságkezelési tanácsadó feltérképezi a háztartás összes hátralékát, azok összegét, típusait, időbeliségét, a család bevételeit és kiadásait. Rá kell kérdezni arra, hogy a kliens mit vár a tanácsadótól. Szükséges felmérni, hogy milyen személyes ötletei vannak az ügyfélnek a hátraléka rendezésére vonatkozólag. A kliens motiváltságának vizsgálata azért fontos, mert a háztartás nehéz körülményei ellenére saját erőforrásait is mozgósítani kell, a hátralék meghatározott részét önerőből kell törlesztenie az adósságkezelési szolgáltatás igénybevétele során.

Ezt követően az adósságkezelési tanácsadó ismerteti az adósságkezelési szolgáltatás célját, elemeit, folyamatát, a jogosultsági feltételeket, az igénybevétel kötelezettségeit, követelményeit. A szóban ismertetett adatok alapján az adósságkezelési tanácsadó különböző szolgáltatásokat ajánlhat fel:

- Amennyiben a kliens által elmondott tartozás bevonható az adósságkezelési szolgáltatásba, továbbá az ügyfél képes és kész a meghatározott önerő, valamint a lakásfenntartással kapcsolatos kiadások törlesztésére, fizetésére, akkor együttműködési megállapodást kötnek, és a következő találkozás időpontját is megbeszélik.
- Amennyiben a kliens hátraléka bevonható lenne az adósságkezelési szolgáltatásba, azonban a háztartás jelenleg nem képes fizetni sem a várható önrészt, sem a tárgyhavi lakásfenntartással kapcsolatos kiadásokat, vagy a kliens hátraléka nem vonható be az adósságkezelési szolgáltatásba, akkor a tanácsadó felajánlja a családsegítési szolgáltatás igénybe vételét, melynek fő célja a háztartás pénzügyi helyzetének javítása, vagy egyéb igénybe vehető szolgáltatásokról, támogatásokról, civil szervezetekről, alapítványokról való tájékoztatás, fizetési képesség és készség megléte esetén részletfizetés megkérésében való segítségnyújtás. Ha a kliens igénybe kívánja venni a tanácsadó által kínált szolgáltatást, akkor ebben az esetben is megtörténik az adósságkezelési tanácsadó és a kliens közti szerződés megkötése.

Az együttműködési megállapodásban a felek rögzítik az együttműködés formáit, a nyújtott szolgáltatásokat, a kliens, valamint az adósságkezelési tanácsadó feladatait, valamint az adatvédelmi törvény szerinti adatkezelésre vonatkozó szabályok betartását. Azon kliensek/háztartások esetében, akiknek a hátraléka bevonható az adósságkezelési szolgáltatásba, avagy bár nem bevonható a hátralék, de részletfizetésben kérik a tanácsadó segítségét, érdemes rögzíteni a megállapodásban azt is, hogy a háztartás a fizetési szándéka bizonyítékául – a sikeres kimenetelű adósságrendezés érdekében – az aktuális lakásfenntartással kapcsolatos kiadásait fizetni fogja, melyről szóló csekket legalább három hónapon keresztül be is mutatja a következő találkozás alkalmával a tanácsadónak. A szakasz lehetőséget ad az adósságkezelési tanácsadónak a hátralékosok fizetési kapacitásának feltérképezésére, mindezzel pedig csökkenthető azon esetek száma, mikor az adósságcsökkentési támogatások folyósítása megszüntetésre kerül.

Amennyiben a tartozás azért nem vonható be az adósságkezelési szolgáltatásba, mert összege meghaladja a helyi rendeletben meghatározott összeghatárt, célszerű megvizsgálni, hogy a kliens az előírt összeghatár feletti összeget, hátralékot nem tudja-e más forrásból rendezni.

**Problémafeltárás** során a folyamatba célszerű bevonni a háztartás valamennyi tagját, mert a sikeres adósságrendezéshez valamennyi érintett motiváltsága szükséges. Ebben a szakaszban történik a fizetéseképtelenség okainak feltárása, a belső és külső erőforrások feltérképezése, a változás érdekében szükséges lépések megtervezése, a családtagok vállalásainak rögzítése az adósságkonszolidáció érdekében.

A problémafeltárás során vizsgálni szükséges a háztartás fizetési készségét, képességét, hogy milyen okokra vezetnek vissza az adósság keletkezését, felhalmozódását, valamint van-e mód egyéb megoldási tervek megfogalmazására is, mint lakáscsere, egyéb vagyontárgyak értékesítése, aktív korú munkanélküli családtagok foglalkoztatásba való bekapcsolása, a háztartás gazdálkodásának racionálisabbá tétele, költségkímélő, takarékos gazdálkodási megoldások keresése, közös felelősségen nyugvó családi gazdálkodás kialakítása. Amennyiben szükséges, Háztartási napló vezetését is célszerű elkezdni.

**Hátralékkezelési terv készítése (Cselekvési terv).** Az előző lépések függvényében hátralékkezelési terv készül, mely tartalmazza az adósságrendezésre vonatkozó – közösen kialakított – elképzeléseket, konkrét lépéseket.

**A szükséges gyakorlati lépések megtétele.** Ebben a szakaszban történik meg részletfizetésben való segítségnyújtás esetén a közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel, ügyintézési lépések, a szolgáltató és az adós közti közvetítés, az adósságtörlesztés folyamatos nyomon követése, a háztartási napló értékelése, szükséges korrekciók stb.

Azon kliensek/háztartások esetében, akik az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételével kívánják élni, megkezdődik a program előkészítése. Ennek során történik meg a hátralékok számbavétele, a törlesztési kapacitás kiszámítása a háztartás bevételeinek, kiadásainak összeírásával, valamint a támogatási kérelem elkészítése a különböző formanyomtatványok, mellékletek összegyűjtésével. Az összeállított kérelmi anyagot az adósságkezelési tanácsadó továbbítja az önkormányzat illetékesei felé, vagy azt az érintett kliens juttatja el a helyben szokásos gyakorlat szerint. Amikor a kliens az adósságkezelési szolgáltatásban való részvételéről szóló megállapító határozatot kézhez kapja, az abban meghatározott időn belül fel kell, hogy keresse az adósságkezelési tanácsadót, és közösen értelmezik a határozatban foglaltakat. (Ehhez az szükséges, hogy a határozatban kiemelten szerepeljen ez a kötelezettség.) Ekkor kerül sor a kliens és az adósságkezelési tanácsadó közt az írásos Adósságkezelési megállapodás megkötésére. A kliens az érintett közüzemi szolgáltatókkal is megkötöti a szerződéseket. Amennyiben a határozat meghozatala után (helyben szokásos időintervallum) a kliens elmulasztja ezt, az adósságkezelési tanácsadónak célszerű erre figyelmeztetni őt (családlátogatás, telefonos egyeztetés vagy tértivevényes levél).

Ezt követően havonta egyszer, lehetőleg előre egyeztetett időpontban kerül sor személyes találkozásra az ügyfél és a tanácsadó közt, mely alkalommal az adósságkezelési tanácsadó figyelemmel kíséri az adósságkezelési megállapodásban foglaltak betartását, azt, hogy az aktuális önrész, illetve tárgyhavi lakásfenntartással kapcsolatos kiadások befizetése megtörtént-e, valamint tanácsadás keretében lehetőséget kell biztosítani az aktuálisan felmerülő problémák, kérdések megbeszélésére is. (Amennyiben a kliens elmulasztja az adósságkezelési tanácsadáson való megjelenést, javasolt min. egy alkalommal vagy családlátogatás vagy felszólító levél formájában megkeresni az ügyfelet, és megvizsgálni a távolmaradás okát.)

Az adósságkezelési szolgáltatás időtartamára a Sztv. 55. § (5) bekezdése utal: „Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama – a (6) bekezdés szerinti eset kivételével – legfeljebb tizennyolc hónap, amely indokolt esetben egy alkalommal hat hónappal meghosszabbítható.” Hogy kellően eredményes adósságkezelési tanácsadást nyújtsunk az ügyfélnek, javasolt 1–12 havi részletfizetés (önrész) esetében 12 havi együttműködést előírni a hátralékba került kliensnek, ennél több részletben megállapított törlesztés esetén pedig javasolt, hogy az együttműködés időtartama feleljen meg a részletfizetési hónapok számának. (Ennek szerepelni kell a helyi rendeletben és a megállapító határozatban is.)

Az adósságkezelési szolgáltatási program végén kerül sor az értékelésre, valamint egyéb tájékoztatásra a tovább igényelhető támogatásokról. Amennyiben még nem szűnt meg a teljes hátralék, egyeztetni kell a további lépésekről is.

**Utógondozás.** A sikeres adósságrendezési folyamatot követően – az újbóli eladósodás megelőzése érdekében – célszerű utógondozást folytatni, melyben nagy szerepe lehet a folyamatosan vezetett Háztartási napló figyelemmel kísérésének, további tanácsadásnak, valamint az adósságcsapdából kikerülők számára közösségi programok, támogató csoportok szervezésének (pl.: Háztartás klub).

Javasolt, hogy az utógondozás időtartama az adósságcsökkentési támogatás folyósításának időtartamával, illetve minimum 1 éves időtartammal egyezzen meg.

## ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÁS DOKUMENTÁCIÓS RENDSZERE

### *Jogszabályban előírt dokumentumok*

#### *a) Forgalmi napló*

Alapjaiban megegyezik a családsegítő szolgálatoknál használt 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendeletben előírt forgalmi naplóval, vagyis tartalmazza a sorszámot, a találkozás dátumát, az egyéni azonosítót, új/régi kliens feltüntetését, az ügyfél nevét, személyi adatait, a küldő szerv feltüntetését, az elsődleges probléma típusát, az eset leírását, az esetkezelés jellegét, juttatást, valamint az esetfelelős (ügyeletes) személyét.

#### *b) Esetnapló*

Az adósságkezelési tanácsadáshoz kapcsolódó esetsnapló (ld. Melléklet) azokat a legfontosabb információkat és adatokat tartalmazza, melyek elősegítik a probléma feltárását, a hátralék okainak megismerését, a leghatékonyabb segítségi forma kialakítását. **Tartalmazza azokat az alapinformációkat**, melyeket az 1/2000. SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 7. számú melléklete előír az esetsnapló **fedőlapján** szereplő adatokra vonatkozólag.

Az esetsnapló **belső tartalmát** képezi a **probléma definíciója**, a **cselekvési terv** megfogalmazása, mely az adósságkezelési tanácsadás esetében hátralékkezelési tervként is definiálható, melynek célja, hogy megfogalmazódjanak az adós háztartás elképzelései a működőképesség helyreállítására vonatkozóan, illetve hogy rögzítse a megvalósítás érdekében teendő gyakorlati lépéseket. A cselekvési terv tartalmazza továbbá a megvalósítás sikere érdekében bevonandó szervezetek, intézmények, szolgáltatók listáját, valamint tartalmazza az ügyfélnek a hátralék rendezésére vonatkozó elképzeléseit (pl.: részletfizetés ütemezése, saját erő feltüntetése).

Az esetsnapló **belső tartalmát** képezi továbbá a **megállapodás** is, mely hátralékkezelési szerződés. A megállapodás rögzíti a két fél – a tanácsadó és a kliens – közötti együttműködés formáit, vállalásaikat, a nyújtott szolgáltatásokat, valamint az adatvédelmi törvény szerinti adatkezelésre vonatkozó szabályok betartását.

Az esetsnapló **belső tartalma** rögzíti az **intézkedéseket** is, a klienssel kapcsolatosan végzett szakmai tevékenységeket.

Az esetnapló tartalmazhat továbbá a *tanácsadói munka hatékonyabbá tétele érdekében* családszerkezetre vonatkozó információkat, a lakás legfontosabb adatait, a családtagok gazdasági aktivitására vonatkozó információkat, a háztartás jövedelmi viszonyait, a lakásfenntartási és egyéb kiadásokat, a hátralékokra vonatkozó információkat, a hátralékok alakulását időszakonként. (Ez utóbbi ajánlás, nem jogszabályilag előírt tartalom.)

*c) Adatkezelési nyilvántartó lap*

Megegyezik a családsegítés szolgáltatásban használatos nyilvántartó lappal (1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 20. §).

*Jogszabályban nem előírt dokumentumok*

*a) Háztartási napló*

A Háztartási napló tartalmazza a család kiadásainak, bevételeinek időszakonkénti részletes alakulását, a háztartási költségvetés tervezését. Kitöltése és vezetése akkor célszerű, ha a hátralékok keletkezésének oka a háztartási költségvetés hibás tervezése (ill. a kiadások tervezetlensége figyelhető meg).

*b) Szórólapok, tájékoztató füzetek*

A szolgáltatás megismertetése céljából érdemes tájékoztató füzetet összeállítani, szórólapot készíteni. Ezek az információs anyagok segítik a potenciális ügyfelek tájékozódását, felhívják a figyelmet az igénybe vehető szolgáltatásokra, az elérhetőségre, a nyitva tartásra.

AZ ADÓSSÁGKEZELÉSI TANÁCSADÓ KLIENSKÖRE

*Szociális törvény által meghatározott klienskör*

A törvény normatív módon határozza meg azokat a feltételeket, melyek megléte esetén az adósságkezelési szolgáltatás (adósságcsökkentési támogatás, adósságkezelési tanácsadás) igénybe vehető. Az adósságkezelési tanácsadó munkája ebben az esetben korrektív jellegű. A már kialakult – huzamosabb ideje fennálló – rossz helyzet javítása, a probléma kezelése, egyénre szabott kezelési stratégia kialakítása és menedzselése a cél.

*Azok a kliensek, akik a szociális törvény feltételeinek nem felelnek meg*

Nem vitatjuk, hogy a szociális törvény szabta feltételeknek megfelelő háztartások képezik a családsegítő szolgálat keretein belül működő adósságkezelési tanácsadó elsődleges klienskörét. Hangsúlyozni kell azonban, hogy azok a háztartások sem zárhatók ki az adósságkezelési tanácsadásból, amelyek nem felelnek meg a fenti feltételeknek, mert:

- alacsonyabb vagy magasabb összegű a díjhátralékuk, mint a helyi rendeletben előírt
- tartozásuk rövidebb ideje áll fenn
- olyan típusú hátralékkal rendelkeznek, mely nem vonható be az adott település adósságkezelési szolgáltatási rendszerébe

Ezekben az esetekben a tanácsadással a probléma elmélyülését kell megakadályozni, a szolgáltatás **prevenációs céllal** történik, valamint a tanácsadás keretében egyéb segítségi módok nyújtása valósul meg (pl. részletfizetési kedvezmény).

## EGYÜTTMŰKÖDÉS A LAKOSSÁGI DÍJHÁTRALÉK PROBLÉMÁJÁNAK KEZELÉSÉBEN ÉRINTETT SZERVEZETEK KÖZÖTT

*A települési szintű adósságkezelési szolgáltatás szereplői:*

- a települési önkormányzat illetékes szervei (pl. Szociális Iroda/Osztály, Városüzemeltetési Iroda/Osztály – a helyi sajátosságoknak megfelelően)
- szolgáltatók (táv hő-, gáz-, víz-, áramszolgáltató stb.)
- adósságkezelési tanácsadást működtető szervezetek (családsegítő szolgálat v. más segítő szervezetek)

A települési szintű **együttműködés keretszabályait a helyi rendeletben kell megállapítani**, ugyanakkor a **családsegítő szolgálatok** (ha a településen az adósságkezelési tanácsadást ők látják el) számára **célszerű minden szolgáltatóval külön-külön együttműködési megállapodást kötni**. Ebben lehet szolgáltatás – specifikusan rögzítik az adósságkezelés formai és tartalmi elemeit, a felek konkrét elvárásait, feladatait, vállalásait. Javasolt továbbá a megállapodásban a **moratórium** lehetőségét is szabályozni, mely az adósságkezelési szolgáltatási programba bekerülést megelőző három hónapban biztosítja a kliens számára a hátraléka kifizetésének elhalasztását. Ugyancsak javasolt a moratóriumot kiterjeszteni az adósságkezelési szolgáltatásba be nem vont hátralékok vonatkozásában az adósságkezelési szolgáltatás időtartamára is, hiszen egy újbóli beépítés során a kliensnek lehetősége nyílik a fennmaradó tartozások kiegyenlítésére is.

A folyamatos kapcsolattartáson – az adós háztartások érdekében történő konzultáción – túl célszerű az adósságkezelési szolgáltatásban részt vevő szakemberek (önkormányzat, szolgáltatók, adósságkezelési tanácsadók) részvételével rendszeres időközönként **team-megbeszélést** tartani, ahol lehetőség nyílik az adósságkezelési folyamat értékelésére, a felmerülő problémák megbeszélésére, a szükséges korrekciók előkészítésére és nem utolsósorban közös szemlélet kialakítására.

Amennyiben az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadást a családsegítő szolgálaton belül önálló szervezeti egységben végzik, vagy bár egy szervezeti egységben, de külön munkakörben tevékenykednek az **adósságkezelési tanácsadók** és a **családgondozók**, célszerű **együttműködési megállapodásban** rögzíteni a két szervezeti egység vagy munkakör együttműködési feladatait. A megállapodásban javasolt kitérni a közös családgondozás kompetenciahatárainak kijelölésére, a közös nyilvántartások esetleges sajátosságaira, valamint a rendszeres időközönként megszervezett (team-)megbeszélések szabályaira.

### *Felhasznált irodalom*

Adósságkezelési tanácsadó képzés oktatási programja (továbbá ajánlott irodalmi)

Hoffmann István – Gyulai Gabriella – Máhr Zsuzsa (2004): Az adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata. Debrecen, SZIGE Szociális Igazgatási Egyesület.

Vass Péter: Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai. [www.3sz.hu](http://www.3sz.hu)

Vital Attila: Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei. [www.hfk.hu](http://www.hfk.hu)

# MELLÉKLET

## Esetnapló

Adósságkezelési tanácsadó:			
Családgondozó*:		Szociális ügyintéző*:	
Küldő szerv*:			
Nyilvántartásba vétel kelte:		év	hó
Nyilvántartási szám (tárgyév esetszáma):		Egyéni azonosító szám:	
Név:		Telefonszám*:	
Leánykori név*:			
Anyja neve*:			
Szül. hely*/év:			
Szig. szám*:		TAJ-szám*:	
Állandó lakcím:		utca	szám
Bejelentett lakcím:		utca	szám
Tartózkodási helye:		utca	szám
Lakás címe, ahol a hátralék van*:		utca	szám
Ott-tartózkodás minősége:	főbérlet	tulajdonos	haszonélvező
			egyéb
<b>Gazdasági aktivitás:</b>			
Aktív kereső (1)	Munkanélküli (2)	Inaktív kereső (3)	Nyugdíjas (3/1)
			Eltartott (4)
<b>Családi állapot:</b>			
házas/élettársi kapcsolat gyermekkel	(1)	egyedül élő	(4)
házas/élettársi kapcsolat gyermek nélkül	(2)	egyéb	(5)
gyermekét egyedül nevelő szülő	(3)		
<b>Iskolai végzettség megnevezése:</b>			
8 ált. kevesebb	(1)	szakközépiskola	(5)
8 ált.	(2)	gimnázium	(6)
10 ált.	(3)	egyetem/főiskola (felsőfokú iskola)	(7)
szakmunkásképző/szakiskola	(4)		
<b>Háztartás további tagjainak adatai:</b>			
Név	Születési év		Rokonsági fok
Gondozásba vétel időpontja:	év	hó	nap
Gondozásának megszűnése (it):	év	hó	nap

\*A megjelölt adatok csak az adott intézmény munkájához kapcsolódó információk, melyek nem képezik a vonatkozó jogszabályban kötelezően előírt tartalmi elemeket.

## Esetnapló hátulja:

### Következő találkozás időpontja\*:

1.	24.
2.	25.
3.	26.
4.	27.
5.	28.
6.	29.
7.	30.
8.	31.
9.	32.
10.	33.
11.	34.
12.	35.
13.	36.
14.	37.
15.	38.
16.	39.
17.	40.
18.	41.
19.	42.
20.	43.
21.	44.
22.	45.
23.	46.

\*A megjelölt adatok csak az adott intézmény munkájához kapcsolódó információk, melyek nem képezik a vonatkozó jogszabályban kötelezően előírt tartalmi elemeket.

## Belső tartalom:

A probléma definíciója/Hátralék keletkezésének oka:

---

Cselekvési terv:

---

Megállapodás:

Alulírott hozzájárulok, hogy az általam megadott adatokat az 1992. évi LXIII. törvény (adatvédelmi törvény), valamint az 1993. évi III. törvény (szociális törvény) rendelkezését figyelembe véve a Családsegítő Központ adósságkezelési nyilvántartási rendszerében kezelje, azokat az adósságkezeléshez szükséges ügyek intézkedésében felhasználhassa. Továbbá nyilatkozom, hogy tájékoztatást kaptam az ellátás feltételeiről és módjáról.

.....  
Adósságkezelési tanácsadó

.....  
Kliens

<b>Hátralékok*:</b>				
<b>Közüzemi hátralékok</b>	<b>Keletkezés kezdő időpontja</b>	<b>Tőketartozás</b>	<b>Összes tartozás</b>	<b>Folyamatban lévő intézkedések, eljárások</b>
<b>Bevételek*:</b>				
	név	név	név	név
<b>Rendszeres jövedelmek*</b>				
<b>Munkabér</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Álláskeresési járadék/segély</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Álláskeresést ösztönző juttatás</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Időskorúak járadéka</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Ápolási díj</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Aktív korúak ellátása (RSZS, RÁT)</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Árvaellátás</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Öregségi nyugdíj</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Rokkantsági nyugdíj</b>				
folyósítás időtartama				
<b>CSP</b>				
folyósítás időtartama				
<b>GYES</b>				
folyósítás időtartama				
<b>GYED</b>				
folyósítás időtartama				

\*A megjelölt adatok csak az adott intézmény munkájához kapcsolódó információk, melyek nem képezik a vonatkozó jogszabályban kötelezően előírt tartalmi elemeket.

**Rendszeres jövedelmek\***

<b>GYET</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Tartásdíj</b>				
folyósítás időtartama				
<b>ALKALMI MUNKA</b>				
<b>HAVI ÁTLAG</b>				
<b>Egyéb:</b>				
folyósítás időtartama				
<b>Egyéb:</b>				
folyósítás időtartama				

<b>Rendszeres támogatások*</b>	
Lakásfenntartási támogatás	
Távhőtámogatás	
Gázártámogatás	
Lakbértámogatás	
egyéb:	
egyéb:	
egyéb:	
egyéb:	
egyéb:	

**Kiadások\*:**

Lakásfenntartással kapcsolatos kiadások	Összeg	Egyéb rendszeres kiadások	Összeg
Távhő		Bérlet	
Lakbér		Üzemanyag	
Gáz		Biztosítás	
Villany		Üzemi/iskolai/óvodai étkezés	
Víz		TV-előfizetés	
Közös költség		Internet-előfizetés	
Szemétszállítás		Telefon	
<b>Összesen:</b>		Tandíj	
Egyéb havonta törlesztendő hitelek, kölcsönök	<b>Összeg</b>	Osztálypénz	
Lakáshitel		Élelmiszer, tisztítószer	
Személyi kölcsön		Gyógyszer	
		Élvezeti cikk	
Áruhitel		egyéb:	
Egyéb		egyéb:	
Egyéb		egyéb:	
Egyéb		egyéb:	
Egyéb		<b>TARTÁSDÍJ</b>	
<b>Összesen:</b>		<b>Összesen:</b>	

<b>Bevételek összesen:</b>											
Egy főre eső jövedelem				Kiadások összesen:							
<b>Egyéb vagyon*:</b>											
Vagyontárgyak, ingóságok, ingatlanok megnevezése											
Értéke											
<b>Hátralékok*</b>											
		Szolgáltató által leigazolt hátralék				Szolgáltatói megállapodásban szerepeltetett összegek					
		TŐKE	KAMAT	KÖLTSÉG	ÖSSZESEN	TŐKE	KÖLTSÉG	ÖSSZESEN	BEVONT	NEM BEVONT	

Adatlaphoz csatolt dokumentumok listája:

<i>Megnevezés</i>	<i>Dátum</i>
Előzetes együttműködési megállapodás	
Kérelem továbbítása	
Megállapító határozat	
Eljárást megszüntető határozat	
Elutasító határozat	
Támogatást megszüntető határozat	
Adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozó megállapodás	
Részletfizetésre vonatkozó megállapodás	
Megszüntetést jelző lap	
Esetátadó lap	
Bíróságnak kiadott igazolás	
Végrehajtónak kiadott igazolás	
Felszólító levél 1.	
Felszólító levél 2.	
Felszólító levél 3.	
Felszólító levél 4.	

\*A megjelölt adatok csak az adott intézmény munkájához kapcsolódó információk, melyek nem képezik a vonatkozó jogszabályban kötelezően előírt tartalmi elemeket.

levél 1. :	
levél 2. :	
levél 3. :	
levél 4. :	
Csl 1. :	
Csl 2. :	
Csl 3. :	
Csl 4. :	







	Hónap:						
összeg	Önrész:	7.	8.	9.	10.	11.	12.
Lf. tám.	Rezsi:	7.	8.	9.	10.	11.	12.

	Hónap:						
összeg	Önrész:	13.	14.	15.	16.	17.	18.
Lf. tám.	Rezsi:	13.	14.	15.	16.	17.	18.

