
**Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
családsegítés tevékenységének**

2025. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2026. március

Tartalomjegyzék

I. Dokumentációs rend.....	4
II. Tevékenység átfogó értékelése	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése.....	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	6
Megállapodás.....	8
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	9
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek	11
Tárgyi feltételek.....	11
Személyi feltételek.....	12
Szakmai feltételek	14
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége.....	18
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	19

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti szolgálata családsegítés tevékenységének

2025. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom utca 43. - a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki utca 22. - a továbbiakban: Napraforgó Központ / intézmény) ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B.§ (1) bekezdés d) pontja – mely szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét –, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján került elvégzésre.

A Rendelet 13. §-a alapján: *„Az állami fenntartó az Szt. 92/B. §-ában meghatározott feladataira figyelemmel, legalább évente egyszer ellenőrzi és ennek alapján átfogóan értékeli a személyes gondoskodást nyújtó intézmény működését. Az értékelés magában foglalja különösen*

- a) az intézménybe történő felvétel gyakorlatát, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzését,*
- b) az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulását,*
- c) az intézmény működésének általános feltételeit, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételeket,*
- d) a gondozási tervek hatékonyságát, eredményességét, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával,*
- e) az intézmény szerepét a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciáit.”*

A Napraforgó Központon belül két szakmai egység, a Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ) és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat) működik, melyek a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat.

A Szt. a családsegítés vonatkozásában írja elő a fenntartó számára az átfogó értékelést. Azonban szintén az Szt. 64. § (6) bekezdése szerint: *„Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató – a család- és gyermekjóléti szolgálat – keretében működtethető. A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (4) bekezdés szerinti feladatait, valamint a Gyvt. 39. - 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.”*

Az intézmény ennek megfelelően működik, viszont pont ebből adódóan nem vonatkozhat csak a családsegítő tevékenységre egy átfogó vizsgálat, de lehetőség szerint inkább a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységére, azon belül is a családsegítés feladatra koncentrálni.

I. Dokumentációs rend

A szolgáltatási hely adatai

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki utca 22.)

Bejegyzés szám: BP-0502/317-6/2016

Szolgáltatási hely által nyújtott és befogadott szolgáltatások adatai:

- családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás család- és gyermekjóléti szolgálat,
- illetve család- és gyermekjóléti központ formájában.

Alapító okirat

A Magyar Államkincstár Törzskönyvi Nyilvántartása alapján a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt jelenleg hatályos alapító okirat 2025. 03. 31. napján került bejegyzésre, az okirat azonosítója: A3/2025. Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII. 31) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ávr.) által elvárt tartalmi elemeket.

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

Az intézmény rendelkezik valamennyi engedéllyel, alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A bejegyző hatóság tanúsítványa az intézmény ellátottak számára nyitva álló helyiségében jól látható helyen ki van függesztve, mely tartalmazza a jogszabályban kötelezően előírtakat a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet 3. melléklete szerint.

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját az Ávr. 13. § (1) bekezdése képezi, amely szerint tartalmaznia kell:

- a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- az intézmény szervezeti felépítésének leírását,
- a szervezeti ábrát,
- több személyes gondoskodási forma egy szervezeti keretben történő megszervezése esetén a szervezeti formát,
- a belső szervezeti tagozódást, a szervezeti egységek megnevezését és feladatkörét,
- a szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítéseknek a rendjét,
- az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdéseket, ideértve a munkáltatói jogok gyakorlásának rendjét.

Az Szt. rendelkezése alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója hagyja jóvá az intézmény szervezeti és működési szabályzatát, szakmai programját, valamint a szakosított ellátást nyújtó intézmény esetében a házirendet is.

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 10. § (5) bekezdése alapján: „A költségvetési szerv szervezetét, feladatai ellátásának részletes belső rendjét és módját szervezeti és működési szabályzat állapítja meg. A szervezeti egységekre vonatkozó szabályokat a költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzatában vagy a szervezeti egységek ügyrendjében, a gazdálkodás részletes rendjét belső szabályzatban kell meghatározni.”. Az Áht. 9. § b) pontja alapján a költségvetési szerv irányítása többek között a költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzatának jóváhagyására vonatkozó hatáskört is jelenti. Az Áht. 9/A. § (1) bekezdése értelmében: „Törvény vagy kormányrendelet eltérő rendelkezésének hiányában az irányító szervnek címzett irányítási hatáskört az irányító szerv vezetője gyakorolja”. Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének az önkormányzat szervezeti és működési szabályzatáról szóló Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 12/2017. (V. 19.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: ÖK. rendelet) 3. § (3) bekezdése – figyelemmel Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseire – a Képviselő-testület egyes hatásköreit a bizottságára ruházhatja át. Az ÖK. rendelet 5/a. számú melléklete tartalmazza az egyes állandó bizottságokra átruházott hatáskörök jegyzékét, melynek első szakasza rögzíti az Egészségügyi és Szociális Bizottság részletes feladatkörét, melynek 22. pontja alapján: „Elfogadja, illetve jóváhagyja - az alapító okiratok kivételével - a szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi feladatot ellátó intézmények szabályzatait.”. Fentiek értelmében az intézmény hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatának elfogadására 2025. április 14-én került sor, melyet a fenntartó a 46/2025. (IV. 14). ESZB határozattal hagyott jóvá. Az SZMSZ tartalma a 2024. évi fenntartói ellenőrzésben tett észrevételeknek is a figyelembe vételével került módosításra, és teljes egészében megfelel a jogszabályi előírásoknak.

Szakmai Program

A szakmai program kötelező elemeinek alapját a Rendelet 5/A. §-a képezi, azonban a Rendelet 1. § (2) bekezdése alapján az Szt. 64. §-a, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 39–40/A. §-a szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmények szakmai feladatait, valamint működési feltételei szülő 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet) 4/A. §-ának szabályait is alkalmazni kell. Ebből következően a szakmai program felépítésénél mindkét jogszabályban foglaltakat figyelembe kell venni. A Szakmai Program jóváhagyásával kapcsolatban a Szervezeti és Működési Szabályzat elemzésénél leírtakkal megegyezik, a fenntartó az intézmény hatályos Szakmai Programját a 45/2025. (IV. 14.). ESZB határozatával hagyta jóvá. A Szakmai Program részletes elemzését ezen ellenőrzés II.b. pontja tartalmazza.

Házirend

A Házirend tekintetében jelen ellenőrzés során a Szakmai Programnál leírtakat kell figyelembe venni. Az intézmény Házirendje így a hatályos és vizsgált Szakmai Program melléklete, mely a kötelező elemeket tartalmazza. Az intézmény hatályos Házirendje az intézményben jól látható helyen, a kliensek számára kifüggesztve megtalálható.

Szabályzatok

Az NM rendelet 6. § (1) bekezdése szerint az Szt. 64. és 64/A. §-a szerinti szolgáltatásra a Rendelet szabályait is alkalmazni kell. A Rendelet 5. §-a és az 1. számú melléklete

tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények kötelező szabályzatait, melyekkel a Központ rendelkezik. Az egyes dokumentumok hatályosságának kezdete a zárójelben került feltüntetésre.

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. iratkezelési szabályzat (Hatályos: 2024.01.01. napjától)*
2. érdek-képviselői fórum működésének szabályzata***

II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat** (Hatályos: 2022.04.01. napjától)*
2. pénzkezelési szabályzat** (Hatályos: 2022.04.01. napjától)*
3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat** (Hatályos: 2022.04.01. napjától)*
4. vagyonvédelmi szabályzat (Hatályos: 2025.03.01. napjától)

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. tűzvédelmi szabályzat (Készítette: Kiss Ferenc- Vonza Kft. - Hatályos: 2020.01.22. napjától)*
2. munkavédelmi szabályzat (Készítette: Kiss Ferenc- Vonza Kft. - Hatályos: 2021.12.09. napjától)*
3. gépjármű használati szabályzat (Hatályos: 2023.06.08. napjától)*

* Hatályosságuk felülvizsgálata az intézményvezető által 2025. évben megtörtént, dokumentált.

** Az intézmény pénzügyi, gazdasági feladatait külön megállapodás alapján a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Gazdasági, Működtető-Ellátó Szervezet (a továbbiakban: GAMESZ) látja el, így a számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát és szabályzatai – kivéve a szakmai munkához kötődő szabályzatok – a GAMESZ-szal közösen készülnek el, a GAMESZ vezetője hagyja jóvá.

*** A Gyvt. 35-36. §-ában foglaltak alapján az intézménynek a panaszjog gyakorlásának szabályait az intézmény házirendjében kell szabályoznia.

A múlt évi fenntartói ellenőrzés során megállapításra került, hogy az intézmény vagyonvédelmi szabályzatának felülvizsgálata és aktualizálása szükséges és indokolt. Az intézmény vezetője ezen megállapításnak megfelelően megtette a szabályzat aktualizálását és a fent jelzett dátummal új szabályzatot bocsátott ki, mely megfelel a jogszabályi előírásoknak. További, nem a működési alapidokumentumok körébe tartozó szabályzatokat az intézményvető folyamatosan felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.

II. Tevékenység átfogó értékelése

II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése

Vizsgálati módszer: a nyomtatványok vizsgálata, valamint a dokumentáció szűrőpróba szerű ellenőrzése (8 db).

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

A szociális munka a társadalompolitika, szociálpolitika elvi állásfoglalásának, koncepciójának gyakorlati megvalósítása. Alapja, hogy az egyén (igénybevevő) önkéntesen vállalja a részvételt a problémamegoldásban, a szociális szakember pedig a szerződéskötés (cselekvési terv) értelmében kötelezi magát a segítségnyújtásra.

Az ügyfelekkel több módon kerülhet azonban kapcsolatba az intézmény:

- önként keresik fel az intézményt – a családsegítés esetében ez a jellemzőbb –,

- vagy jelzés érkezik a jelzőrendszer tagjaitól (a jelzés érkezhetsz a nevelési-oktatási intézményből, bölcsődéből, Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálatból (1165 Budapest, Veres Péter út 109. - a továbbiakban: TERSZOC), egészségügyi szolgáltatótól, polgármesteri hivataltól, vagy a lakosságtól),
- vagy irányítottan, kötelező jelleggel (pl.: határozat alapján).

A családsegítés első lépése az igénybevevő helyzetének felmérése. A helyzetfelmérés alapján ismeretek halmaza rajzolódik ki az aktuális élethelyzetről, a családban élő személyek pillanatnyi fejlődési igényeiről, szükségleteiről, a jelen családi életciklusról. Az információk feldolgozásának, rendszerezésének eredményei útmutatóként szolgálnak a családdal végzett segítő munka tervezését illetően.

Az intézmény által vezetendő nyilvántartások és nyomtatványok köre három kategóriába sorolható:

- jogszabály alapján kötelezően és jogszabály alapján meghatározott formátumban vezetendők,
- jogszabály alapján kötelezően vezetendők, de nincsen rá formai előírás,
- jogszabály alapján nem kötelező, de a mindennapi munkát megkönnyítését segítőek.

Az első interjú - szükségletfelmérés során az ügyfél általános tájékoztatást kap a család- és gyermekjóléti szolgálatról: az ellátás elemeiről, tartalmáról, feltételeiről / családsegítés céljáról, tartalmáról; az igénybevevőre vonatkozó vezetett nyilvántartásokról (Ügyfél nyilvántartás, KENYSZI, GYVR); panaszjoga gyakorlásának módjáról, jogorvoslatról; az intézmény házirendjéről; az ellátás megkezdésének időpontjáról; az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről; várható eredményéről, joghatásokról; az ellátás térítésmentes igénybevételéről; az ellátott jogait és érdekeit képviselő ellátottjogi, gyermekjogi képviselőről; a család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásairól, szociális diagnózisról; összeférhetlenségről, elfoglaltságról.

A tájékoztatást minden esetben megadják ugyanazzal az adattartalommal akkor is, ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható és akkor is, ha nem zárható le. A tájékoztatás megtörténtéről az igénybevevő jogosult, vagy törvényes képviselője minden esetben írásban nyilatkozik.

Az intézmény a jogszabályokban meghatározott nyomtatványokon felül – az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások betartása mellett – létrehozott olyan egységes „iratmintákat”, mely anyagokat a jogszabályi változásokra figyelemmel folyamatosan karbantartanak, szükség esetén módosítják, és a változásokat a munkatársakkal tudatják.

A Szolgálat munkatársainak kötelessége minden kliensre vonatkozóan kitölteni a „Regisztrációs lap” első oldalát, amin a főbb adataikon kívül az is megjelenik, milyen problémával érkeztek. Amennyiben a kliens csak tájékoztatást kér valamivel kapcsolatban vagy szolgáltatást szeretne igénybe venni (pl.: jogász) és nem igényli, vagy nem szükséges a továbbiakban a rendszeres családsegítés, egyszeri esetként kezelik őket. Ekkor csak a „Regisztrációs lap”-ot, valamint az adatkezelésről, panaszjogról, jogszabályokról szóló „Nyilatkozat tájékoztatásról” című dokumentumot töltik ki. Ez alapján rögzítik a jogosultsággal rendelkező munkatársak az igénybevevői nyilvántartásba (a megelőző jogszabályi elnevezése: Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről, melynek rövidítése KENYSZI volt) és/vagy a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerbe (a továbbiakban: GYVR) a klienseket.

Gyermekes családok segítése esetében, amikor a támogatás a család felnőtt tagjai elakadásának, problémáinak, életükben adódó nehézségeiknek a megoldására irányul és annak jellege és/vagy mértéke a gyermek(ek)et nem veszélyezteti, a kiskorú érdekei a családsegítő szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók és a szülő önként vállalja az együttműködést a probléma kezelésére. Ebben az esetben gyermekvédelmi hatósági intézkedés nem szükséges, az együttműködés során a szakemberek és a szülők által közösen megfogalmazott probléma megoldására irányuló cselekvési terv az irányadó, melynek teljesítését a

szülő önként vállalja. A családsegítő tájékoztatja a szülőt, hogy amennyiben a gyermek veszélyeztetése felmerül, az ő érdekében további intézkedésre kerülhet sor.

Megállapodás

Ha az ügyintézés folyamatában, vagy ahhoz kapcsolódóan további problémák, szükségletek merülnek fel, amelynek következtében együttműködési megállapodás alapján végzett esetkezelés szükséges. Amennyiben az ügyintézés tartalma az együttműködési megállapodás alapján végzett esetkezeléshez kapcsolódik, az ügyintézés egyes résztevékenységi elemeit a segítő folyamatban szükség szerint egyszeri vagy többszöri alkalommal is végezheti a családsegítő.

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybevevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és folyamata az esetnaplóban kerül rögzítésre, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. Az esetnapló tartalmazza a szolgáltatást igénybevevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében a közösen megfogalmazott cselekvési tervet. A cselekvési terv tartalmazza részletesen a megvalósítandó feladatokat és határidőket, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, szakembereket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét, a lezárás időpontját. A cselekvési terv félévente kerül felülvizsgálatra, és indokolt esetben módosítják (lásd lentebb). Amennyiben a probléma indokoltá teszi, és a kliens elfogadja az együttműködésen alapuló családsegítést, a már említett nyomtatványokon kívül „Együttműködési megállapodás”-t ír alá, továbbá a kapcsolatfelvételt követő 15 napon belül az „Esetnapló” is kitöltésre kerül. Az NM rendelet 8. § (4) bekezdése alapján az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon (<https://szocialisportal.hu>) közzétett formában kell vezetni. Az „Esetnapló”-ra vonatkozó jogszabályi előírások megváltoztak 2025. március 1. napjától, így a jogszabályi előírásoknak megfelelően, a 2025. 03. 01. napján indult ügyekben már a megváltoztatott dokumentumot kellett alkalmazni, és alkalmazták is. A használt „Esetnapló” tartalmilag megfelel a közzétett formanyomtatványnak, szerkezete a mindennapi használatot elősegítő formára lett igazítva. Az Esetnapló dokumentációját 6 havonta ellenőrzi.

Helyzetértékelést – a jogszabályi előírásoknak megfelelően - végeznek akkor, amikor a cselekvési tervben meghatározott célokhoz rendelt határidők lejártak, vagy az esetkezelés során újabb szociális szolgáltatások vagy gyermekjóléti alapellátások – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátásait – bevonása válik szükségessé a probléma eredményes megoldásához. Amennyiben a helyzetértékelés oka az, hogy az esetkezelés során újabb szociális szolgáltatások vagy gyermekjóléti alapellátások bevonása válik szükségessé, akkor elkészítik a szociális diagnózist. Ezt követően a családsegítő munkatárs a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserét bevonja az esetkezelés folyamatába azzal, hogy kezdeményezi a szociális diagnózis elkészítését. A szociális diagnózis célja, hogy az igénylő segítséget kapjon a szociális diagnózist készítő esetmenedzsertől a problémái feltárásához, nehézségei felismeréséhez, és hogy az azok megoldásához szükséges szolgáltatások beazonosításra kerüljenek. A szociális diagnózis felvételt készítő esetmenedzser tényszerűen feltárja az igénylő helyzetét, és a számára elérhető szolgáltatások tükrében igyekszik a problémái megoldására komplex segítséget nyújtani. Az esetmenedzsernek rálátása van a szociális- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézmények elérhetőségeire, így tájékoztatást nyújt az igénybevétel feltételéről és közreműködik a kapcsolat felvételében. Az elkészült szociális diagnózisban feltárt szükségletek, szükséges szolgáltatások megállapításai figyelembevételével szükséges a Cselekvési tervet módosítani.

Az NM rendelet 33. §-a alapján a családból kiemelt gyermek esetében az esetmenedzser a GYVR útján megismerhető helyzetértékelésben tesz javaslatot a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt

indokolttá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ az esetmenedzser helyzetértékelését a GYVR-ben megismerhetővé teszi a gyámhivatal, a területi gyermekvédelmi szakszolgálat és a gyermekvédelmi gyám számára. Az utógondozás felülvizsgálata során a családi kapcsolatok tervének megvalósítását, a helyzetértékelést a család- és gyermekjóléti központ a GYVR tervező és értékelő alrendszerében teszi elérhetővé a gyámhivatal számára. A helyzetértékelést a szakmai vezető 3 havonta ellenőrzi, és ő hagyja jóvá.

Amennyiben a látókörbe került családban gyermek veszélyeztetettségére utaló jelek vannak, úgy a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 11. §-a értelmében a család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a gyermekek átmeneti gondozását nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag tizenöt napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor vagy ideiglenes hatályú elhelyezésekor a gyermek egészségügyi adatait a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által e célra rendszeresített formanyomtatvány szerinti "Egészségügyi lapon" kéri be a gyermek háziorvosától. A kormányzati portálon és a Szociális Ágazati Portálon közzétett formanyomtatvány tartalmazza a Gyvt. 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat.

Esetdossierék tartalma: tájékoztatási/adatkezelési nyilatkozat; „Együtműködési megállapodás”; „Esetnapló” - „Cselekvési terv”; bejövő-kimenő iratok iktatott másolata; az eseteknek megfelelően: jegyzőkönyvek, határozatok, végzések, bírósági döntések. Az „Esetnapló”-k folyamatosan, elektronikus formában is vezetésre kerültek, kinyomtatott formában csak esetátadáskor, esetlezáráskor, illetve ellenőrzés esetén kerültek az esetdossieréba. Az „Esetnapló” részeként készített „Cselekvési terv”, illetve szükség esetén a módosított „Cselekvési terv” kinyomtatott és aláírt formáját az iratanyagok tartalmazzák. A „Cselekvési terv”-ek és „Együtműködési megállapodás”-ok megfelelő szerkezetűek és adattartamúak ahhoz, hogy meghatározzák a munka kereteit, az elérendő célokat. A vizsgált dokumentumok teljes körűen kitöltöttek, csak a szükséges személyes adatokat tartalmazzák. A cselekvési terv megvalósulása, vagy a célok módosulása jól nyomon követhető, átlátható. A dokumentáció sorrendben lefűzött és naprakészen nyilvántartott, a megállapodásokat elektronikusan készítik el, fokozottan érvényesül a nyomtatványok és dokumentumok gépi kitöltése, azonban ezek kinyomtatása szükséges, mivel az ügyfelekkel alá kell íratni. Iratbetekintés során a szakrendszerek adattartamát kinyomtatja az intézmény. Egyre inkább megvalósul a papírtakarékosság és digitális ügyintézés a folyamatok során.

II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása

Vizsgálati módszer: a szakmai program áttekintése, és a dolgozók beszámolója alapján, valamint tapasztalati úton összevetni a látottakkal.

A fentebb leírtak alapján a Szakmai Program kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

A gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmazza:

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
- az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen
 - a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
 - az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját;

- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
- az ellátás igénybevételének módját;
- a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;
- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti
 - alkalmassági felülvizsgálat módját,
 - eljárásrendet a nevelőszülő a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámoltatásáról.

Az intézmény 2024. évi munkájának fenntartói ellenőrzésekor rögzítésre került, hogy a Szakmai Programban szükségessé vált több változás átvezetése, valamint teljes körű áttekintése. Az intézmény az ellenőrzéskor rögzítettek, valamint a jogszabályokban történt változásoknak megfelelően készítette el Szakmai Programját a 2025. évben, és így kerülhetett elfogadásra jelen fenntartói ellenőrzés I. pontjában leírtak szerint.

Az intézmény nevelőszülői és helyettes nevelőszülői hálózatot nem működtet, ezért a Szakmai Program nem érinti a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és helyettes szülői jogviszony kérdését.

Az intézmény a jogszabály által számukra előírt feladatokat a szakmai előírásoknak megfelelően a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján látja el. A magas színvonalú szakmai munka biztosítása érdekében figyelemmel kíséri a módszertani intézmények útmutatásait, a Szociális Ágazati Portálon közét tett iratmintákat, tájékoztatókat, a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi osztályának állásfoglalásait, azokat napi munkájába beépíti.

Az SZMSZ szerint a családsegítés célja: „Hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.” A cél megvalósulása érdekében a segítő szakemberek minden rendelkezésükre álló eszközt használnak.

A feladat szakmai tartalma az alábbiakat foglalja magába: tanácsadás; tájékoztatás; információnyújtás; ügyintézés segítése; prevenció; a kialakult problémák megoldásának segítése; krízisintervenció; közösségépítés; terápiás programok szervezése.

A családsegítés célja, hogy az Szt.-ben és egyéb jogszabályokban meghatározott ellátásokkal és intézkedésekkel nyújtson segítséget az egyéneknek, családoknak, a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve krízishelyzet miatt segítségre szorulóknak számára, az ilyen helyzetet vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése érdekében, mely célokat az intézmény teljes mértékben igyekszik megvalósítani. A családsegítés, mint tevékenység annyira szerteágazó, amennyire az intézményhez forduló ellátottak problémái. Ezért feladatuknak csak a körvonalai lehetnek meghatározottak, és szakmai programjuk általános, de állandó célokat fogalmazhat meg. A Szolgálat alaptevékenysége a családgondozás, melynél az egyéni esetkezelés módszerét alkalmazva, az önként jelentkező, vagy jelzés útján a Szolgálattal kapcsolatba került családok, vagy egyedülálló emberek problémáik megoldásához kapnak segítséget.

Szakképzett munkatársaik személyes támogatást nyújtanak a hozzájuk fordulóknak. Feladatuk az ügyfelek tájékoztatása, érdekeik védelme, a családok megerősítése abban, hogy saját életük rendezésében önállóvá váljanak.

II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, illetve a szakmai feltételek

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a költségvetéssel biztosított munkakörök és státusszám áttekintése, dokumentumok vizsgálata.

Tárgyi feltételek

Az intézmény tömegközlekedéssel jól megközelíthető, parkolási lehetőség megfelelő. Az épületben az akadálymentes közlekedés részben megoldott, így a fogyatékkal élő vagy mozgásukban más okból korlátozott kliensek ellátása is biztosított. Az akadálymentesítés a földszinti helyiségek elérése szempontjából megoldott.

A Rendelet szerint: „4. § (2) Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében ki kell alakítani

a) legalább egy olyan helyiséget, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei,

b) várakozóhelyiséget,

c) az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez külön helyiséget, ha több munkatársat foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi munkatárs számára önálló helyiség rendelkezésre.”

A feladat ellátásához biztosított helyiségek az intézményben: 9 db iroda, melyből 3 vezetői iroda, 2 iroda a családsegítők és a gépkocsivezető részére fenntartott; 2 esztendőszobai szoba, amiből az egyik egyben kliensfogadó helyiség is; 1 iroda a gazdasági tevékenység végzését biztosítja, és 1 asszisztensi iroda; 1 db konferencia terem a prevenció programokra, esetkonferenciákra, reprezentatív eseményekre; 5 db kliensfogadó helyiség (segítő beszélgetés, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus, mediáció számára).

Mindezek mellett az épület előtere váróként funkcionál, az épületen belül egy helyiség irattárként működik, az ingatlan melléképületében adományraktár üzemel. A dolgozók számára biztosított teakonyha és ebédlő helyiség. A nyári napi munkavégzés komfortosabb körülmények között történik, illetve az előtérben a várakozó ügyfelek is kellemesebben érzik magukat a felszerelt légkondicionálónak köszönhetően. Az intézmény így klimatizált. A kliensek fogadására szolgáló helyiségek a funkcióknak megfelelően berendezettek, mennyiségük a megfelelő szervezésnek köszönhetően is szűkösen elegendő.

A Cziráki utcai épület irodai célt szolgáló helyiségei elérték a maximális befogadóképességüket, az épület által befogadott tevékenységre sem elegendő, ezt bővíteni csak a szintén az épületben működő bölcsőde rovasára lehetne. Ezért volt szükség egy telephely kialakítására az óvodai és iskolai szociális segítői munka bevezetésekor, a munkatársak elhelyezésére a Centenárium Általános Iskola (1165 Budapest, Sasvár u. 101.) 3. emeletének két helyiségébe, amit a Napraforgó Központ telephelyként kapott meg 2018. augusztusában. Az iskola nyitvatartása (pl.: tanítási szünetekben) nem az óvodai és iskolai szociális segítő munkarendje szerinti, a nyári és téli szünetben, az iskola zárva tartása alatt így az óvodai és iskolai szociális segítő csak a Cziráki utcai székhelyen tartózkodhatnak. Ezek a napokon a telephelyet nem használhatják. A zsúfoltság az intézmény legégetőbb problémája a fluktuáció mellett. Az intézmény szakmai létszámának jogszabályi szintre történő emelése indokolt lenne, de az épületek befogadóképessége miatt sem lehetséges ez. Tevékenységét ellátja az intézmény.

Megfelelő eszközrendszerrel rendelkeznek: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, mobiltelefonok, laptopok, nyomtató, scanner, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet. A GYVR bevezetésével a scannelési feladatok jelentősen megnöttek (a kliensek minden iratanyagát szkennelve kell az országos programba

feltölteni. 2 db nagy teljesítményű nyomtató áll rendelkezésre a scennelésre bérelt formában, mivel ez a forma költséghatékonyabb a vásárlásnál. Az intézmény informatikai hálózata teljes rekonstrukciója alapján a hálózat a kornak megfelelő szintre fejlesztése megtörténhetett.

A munkatársak hivatalos, intézményi e-mail címmel rendelkeznek.

Az intézmény saját honlappal (www.napraforgo16.hu) rendelkezik, mely aktuális, naprakész információkat tartalmaz, valamint közösségi oldalon is megtalálható.

Az intézmény rendelkezésre áll egy személygépkocsi, valamint egy 7 személyes gépjármű az adományok, és az ellátottak szállítására, így megkönnyítve a kerületben élő családoknak a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mellyel hozzájárulnak a családok életminőségének javításához, valamint lehetővé teszik a családlátogatások és külső prevenció programokra való eljutás megkönnyítését.

A Gyvt. 94. § (3) bekezdés b) pontja szerint az Önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat a gyermekek átmeneti otthonának működtetése. Az Önkormányzat e feladat ellátására ellátási szerződést kötött Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatával. A 2025. évben hatályos ellátási szerződés 2.10. pontja alapján: „Fenntartó – az Otthon közreműködésével – kötelezettséget vállal a gyermek köznevelési intézménybe vagy gyermekjóléti alapellátások keretében bölcsődébe történő szállítására és onnan az Otthonba történő visszaszállítására.” 2025-ben ez már nem érvényes, de ahol problémát jelent a család számára, ott az intézmény segítséget nyújt. 2025-ben 2 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés.

Személyi feltételek

A NM rendelet 1. számú melléklete szerinti szakmai létszámnormái, és annak teljesülése:

b) Család- és gyermekjóléti központ	munkakör	Fő	Kerületre vetítve	Központ státuszszám / betöltött státusz
	intézményvezető	1	1	1
4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 25 ellátott családra 1 fő, de minimum 1 fő	családsegítő	1	18	10,5
7000 fő járási lakosságszámra vetítve, de minimum 3 fő azzal, hogy esetmenedzser esetében - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 50 ellátott családra 1 fő	esetmenedzser/ tanácsadó	1	10, 2	6,5
család- és gyermekjóléti központonként	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	1	1
10 000 fő járási lakosságszámra vetítve	szociális asszisztens (ajánlott létszám)	1	7,2	4
1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve	óvodai és iskolai szociális segítő	1	13	9

A fenti adatok az intézmény 2025. december 31. napi állapotát mutatják.

Az intézményt az intézményvezető vezeti, mind a Szolgálat, mind a Központ szakmai munkáját egy-egy szakmai vezető irányítja. A további szakmai létszám belső megoszlásának meghatározása intézményi szinten történik.

2025-ben az intézményben megbízási szerződéssel heti 4-4 órában jogász, klinikai szakpszichológus, illetve fejlesztőpedagógus is dolgozik. Őket a szakmai létszám meghatározásakor a tanácsadó munkakörbe kell beszámítani. Az intézményben 2,5 munkakörben pszichológust foglalkoztatnak, ami nagy segítség a feladatellátásban, azonban a folyamatosan növekvő igények miatt még így is több hónapos a várólista.

Az intézmény létszáma kevesebb, mint a jogszabályban javasolt. A fluktuációt: 14 fő belépés és 14 fő kilépés jellemezte.

Kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik. A munkaköri leírások követik a jogszabályváltozásokat, azoknak megfelelő aktualizálásra kerültek.

Munkaidő /jelenlét nyilvántartás ellenőrzése

A 2024. év ellenőrzése során megállapításra került, hogy a jelenléti íven a munkaidő kezdete és vége előre nyomtatott, így az a munkaidő nyilvántartásának felel meg, és nem igazolja. Az intézménynél gyakori eset, hogy a kollégák „terepen” dolgoznak és nem csak kizárólagosan irodai munkával telik a munkaidő, tehát a jelenléti ív előre nyomtatott változata nem mutatja meg a valós helyzetet. Az irodán kívüli munkavégzés irodai munkanapokon nem kerül rögzítésre. Továbbá az óvodai és iskolai szociális segítők esetében a munkaköri leírásukban ugyan szerepel, hogy az alap munkaidőt tölti ki (pl.: szülői értekezleten való részvétel), azonban ez nem került differenciáltan megjelenítésre a jelenléti íveken. Az ellenőrzésben foglaltakra tekintettel az óvodai és iskolai szociális segítők az intézményi jelenléti íven felül abban az intézményben, ahol jelen vannak, ott vezetik az adott intézmény által kibocsátott jelenléti ívet, melyen feltüntetésre kerülnek a rendkívüli munkavégzési időszavok is (pl.: szülői értekezlet való részvételkor, vagy fogadóórán való részvétel). A hétfégi munkavégzések és a „csúsztatások” nyilvántartása már a valós helyzeteket tartalmazzák. A terepen végzett munka életszerű nyilvántartásának vezetése még kidolgozása alatt van. 2026-ban szabadság-nyilvántartást vezet be az intézmény, mely később a munkaidő-nyilvántartás digitalizálását is lehetővé teszi.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel. 2025-ben ezt sikeresen megvalósította az intézmény, igazodva a valóban megszervezett képzésekhez.

A 2019. február 28-án foglalkoztatásban álló óvodai és iskolai szociális segítőknek az NM rendelet 162. §-a és a 179. §-a alapján 2022. január 1-jéig kellett elvégezniük a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést, vagy a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 2 éves határidőn belül. Ennek egy fő nem felelt meg munkaszervezési, pénzügyi és magánéleti okokból. A többi munkatárs elvégezte a korábbi ellenőrzés során hiányként jelzett kötelező képzést.

Az óvodai és iskolai szociális segítők esetében az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet 17/A. §-a szerinti kötelező képzést minden új, az adott munkakört betöltő munkatárs esetén el kell indítani. A 2025-ös év erős munkacsoport-fluktuációja miatt ilyen továbbképzés nem zajlott, azonban 2026. márciustól 3 munkatárs végzi a képzést.

A Rendelet értelmében a szociális diagnózist készítő eszménedzserekre vonatkozó, a munkakör betöltéséhez szükséges speciális képzést a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított 2 éves határidőn belül kell elvégezni. Az intézménynél lévő eszménedzser képzésére 2025-ben sor került

A magas színvonalú szakmai munka és a kiégés elkerülése érdekében fontosnak tartják az esetmegbeszélő szupervízió, team-építésen, szervezetfejlesztésen való részvételt, melyre a költségvetésükben biztosított mértékben van lehetőség.

Az intézményben szakmai munkát végző dolgozói ruházati költségtérítésben részesülnek, míg a takarító/kézbetű alkalmazott munkaruha juttatást kap.

A működési nyilvántartásba való adatszolgáltatás a szakmai tevékenységet végző személyeket illetően a Szt. 92/F. § alapján biztosított.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény a jogszabályokban kötelezően előírt nyilvántartásokat vezeti.

A Szolgálat ügyfélnyilvántartást vezet a Szt. 20. §-a alapján. Ehhez a CSAGYESZ és CSAGYEK programot és 2022.január 1-től ezt alkalmazza. Ez a program is tartalmazza ugyanezen paragrafus (2) bekezdése szerinti, taxatív módon felsorolt kötelező tartalmi elemeket, melyek az alábbiak:

a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,

b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,

c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,

d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,

e) a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,

f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,

g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és

A h) pontot, az „előgondozás lefolytatásának időpontja”-t azért nem tartalmazza, mivel annak elvégzése a Szolgálatnál nem releváns.

A CSAGYESZ és CSAGYEK programok üzemeltetője 2025. novemberében jelezte az intézmény felé, hogy a program működtetésének megszüntetését tervezi. A program tervezett megszüntetése miatt az intézmény felvette a kapcsolatot a fenntartóval, így jelen ellenőrzés időpontjában már egy új nyilvántartó rendszert használnak a munkatársak, mely rendszerbe az adatok importálása az ellenőrzés időpontjára megtörtént, és 2026. március 1. napjától már a Komunáldata Számítástechnikai Fejlesztő és Szolgáltató Kft. (1161 Budapest, Rákóczi út 17.; cégjegyzékszám: 01-09-567415) által üzemeltetett GovCenter programot használja az intézmény.

Az intézmény napi szinten, és a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli a központi igénybevevői nyilvántartó rendszert, és/vagy a GYVR rendszert.

A GYVR vonatkozó törvényi szabályok 2020. július 1-jén léptek hatályba. A rendszerbe a gyermekvédelmi szakellátásban részesülő gyermekek adatait kell rögzíteni. A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva bevezetésre kerül GYVR rendszer a gyermekjóléti alapellátásban is. Majd a GYVR működése jogi alapjainak megteremtéséhez a Gyvt. egyes rendelkezéseinek módosítása is megtörtént, így ez az elektronikus felület tartalmazza a család- és gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybevevőinek meghatározott adatait, ahol dokumentálni a szociális segítő munkát. A felkészülési idő érdekében a vonatkozó rendelkezések 2021. március 1-jén léptek hatályba. Az adatok feltöltése időben megkezdődött, bár a GYVR rendszer éles használatakor mutatkoztak meg a problémák, amelyek – a fent leírtakkal ellentétben -

megnehezítik az adminisztrációt. A program folyamatos fejlesztésével – az elvárásoknak megfelelően - csökkentek a rendszer adminisztrációs terhei, azonban még mindig adódnak fennakadások a rendszer működésében.

Az intézmény vezetője intézkedési tervet készített a GYVR folyamatba épített ellenőrzési rendszerének megvalósításához, mely által a rendszer használata még átláthatóbb, ellenőrizhetőbb lett. Az intézkedési terv a folyamatos ellenőrzések mellett félévenként nagyobb ellenőrzést is tartalmaz, melynek első aktualitása 2026. évben fog realizálódni.

A szakmai feladatok ellátásának módja a vonatkozó jogszabályok és az intézmény hatályos Szakmai Programja szerint történik.

Jelentési, adatszolgáltatási kötelezettségek (országos jelentési rendszer, igénybevevői nyilvántartás)

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget. Az ellenőrzés időszakában 24 fő szerepelt a Tevadmin nyilvántartó rendszerben: 3 vezető, 8 óvodai és iskolai szociális segítő, 4 esetmenedzser, és 9 fő asszisztens, családgondozó, családsegítő. Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Ellátotti jogok érvényesülése

A panaszbejelentés módja szabályozott.

Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája a jogszabályi előírásoknak megfelelően az intézményben mindenki számára jól látható helyen kifüggesztésre került.

A kliensek által aláírt „Tájékoztatási nyilatkozat”-on mind az ellátottjogi, mind a gyermekjogi képviselőről, továbbá a panaszkezelés folyamatáról informálódhat a kliens.

A panaszokat kivizsgálják, 15 napon belül az intézményvezető írásban értesíti a panasztevőt panaszának kivizsgálásának eredményéről. Panaszok száma 2025-ben 10 db volt, mely 7 főt érintett. Kettő panasz a fenntartóhoz, három Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámügyi Főosztályához érkezett, és a dokumentáció az arra való reagálást tartalmazza. A panaszok kivizsgálása és megválaszolása során az intézményvezető tételesen kitér minden feltett kérdésre, és reagál azokra. A panaszok jelentős része a gyermekvédelmi eljárásrend bonyolultágának nem értéséből fakad, és a kliensek nyomásgyakorlási szándékából ered, tehát nem objektív panaszok, hanem a konfliktusban álló felek érdekérvényesítő eszköze.

Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, óvodákkal, iskolákkal, bölcsődékkal, az átmeneti ellátást biztosító intézményekkel, civil szervezetekkel.

A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A családsegítés tevékenység szakmai tartalma

Az Szt., a Gyvt., a Rendelet, és az NM rendelet alapján a Szolgálat az alábbiak szerint látja el a családsegítés tevékenységet: NM rendelet 6. § (2) bekezdése alapján „A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, ezen belül Rendelet 2. § l) pont lb) alpontja szerinti esetkezeléssel, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.”

A Szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- tájékoztatást ad szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról, információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzbeli- és természetbeni ellátásokról;
- a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, hivatalos ügyek intézésben való közreműködést;
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást;
- szociális segítőmunkát a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítésére;
- szükség esetén közösségfejlesztő programokat, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervez;
- tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást (információt) nyújt;
- kríziskezelést;
- a családokon belül kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít.

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

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, illetve a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Természetbeni segítségnyújtás – adománygyűjtés és közvetítés

Adományokat lakossági felajánlásból egész évben folyamatosan gyűjt az intézmény. Fontos feladat számukra a felajánlásoknak a klienskörbe tartozó családok közötti szétosztása. A nagy mennyiségű ruha adományokat egy különálló raktárhelyiségben tárolják. Ruhaosztást heti három alkalommal biztosítanak a kerületi rászoruló lakosok számára. A nagyobb értékű felajánlásokat (bútor, mosógép, TV, porszívó, stb.) közös döntés után juttatják el a rászoruló családok számára. 2025-ben ilyen módon (ruhaosztás) segítséget nyújtani a ruharaktárukából 343 alkalommal tudtak, amely segítségnyújtást 115 kerületi lakos vett igénybe. A nagyobb értékű felajánlásokat (pl.: bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz felajánlása esetén) tárolásra sajnos továbbra nincs módja az intézménynek, így ezek esetében csak a közvetítésben tudnak továbbra is segíteni. Ilyen módon 2025. évben 140 ügyfélnek, 112 háztartásnak összesen 367 alkalommal tudtak a közvetítésben segítséget nyújtani.

A magánszemélyek adományain kívül, 2025-ben a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete 1 alkalommal élelmiszer csomagot ajánlott fel, mely szintén nagy segítségnyújtás a rászorulóknak részére.

2025-ben 55 családot juttattak karácsonyi csomaghoz a nehéz anyagi körülmények között élő családok közül, az Önkormányzat karácsonyi csomagja és a Magyar Vöröskereszthez való delegálás útján. 2025. karácsonyán a korábbi évekhez hasonlóan a lelkes kerületi adományozóknak köszönhetően számos lakos bőséges ajándékban részesülhetett.

Kirándulást, táborozást, egyéb szabadidős programot szerveztek 2025-ben is.

Klienseik érdekében, indokolt esetben (pl.: munkakeresés) a családsegítő közreműködésével és csak korlátozott mértékben telefonálási, nyomtatási (limitált) lehetőséget biztosítanak.

Speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások részletezése

A speciális élethelyzetekkel kapcsolatos szolgáltatások különösen:

- *Távoltartás készenléti szolgálat működtetése*, így jogszabályi kötelezettség szerint, bántalmazás esetén, az ideiglenes távoltartó határozat rendőrségi megküldése után a bántalmazottal és a bántalmazóval is 24 órán belül fel kell, hogy vegyék a kapcsolatot. Az ügyeletet folyamatosan biztosítják, hétvégéken előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.
- Együttműködnek az *aktív korú munkanélküliekkel*, elhelyezkedésük segítése érdekében egyéni álláskereső tanácsadást végeznek. A munkanélküli kliensek álláshirdetésekre jelentkezhetnek, amihez biztosítják a telefonálás lehetőségét, önéletrajzírásban segítenek, az interneten is keresnek számukra munkalehetőségeket, valamint tarják a kapcsolatot a Budapest Főváros Kormányhivatala X. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztályával (1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 53-55.), illetve a zuglói Állás-LES Munkaközvetítő Irodával (1144 Budapest, Füredi park 6.).
- *Díjhátralékkal küzdő családok számára* ügyintézését biztosítanak. Folyamatosan támogatják a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. Megoldást keresnek a problémára külső- és belső erőforrások figyelembevételével, segítenek az ügyintézésben, figyelemmel kísérik a kliensek további életvitelét. A gazdálkodási szokások racionalizálásában, munkakeresésben működnek együtt klienseikkel. Támogatásukkal az Önkormányzat Szociális és Szociális Intézményi Irodájától rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás igényléséhez nyújtottak segítséget.
- A *hajléktalanok* ellátása az Önkormányzat és a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezete (1051 Budapest, Arany János utca 31.) között létrejött ellátási szerződés alapján valósul meg. A hajléktalanság nem egyenlő a lakástalansággal, lakhatási szegénységgel. Hajléktalan személynek tekinthetjük azt a rászoruló személyt, aki életvitelszerűen – a többségi társadalom normái szerint – lakhatásra nem alkalmas helyen (például: pince, nem téliesített nyaraló, présház, sátor, fűtetlen helyiség, stb.) él, közterületen tartózkodik, vagy éjszakáit hajléktalan személyek számára fenntartott intézményben tölti és/vagy a hajléktalan személyeknek biztosított nappali ellátásokat igénybe veszi. Az intézmény munkatársainak az utcai szociális munkásokkal nagyon jó, aktív a munkakapcsolata. Az Szt.-ben nevesített „Vörös kód” kiadásakor a jogszabályi előírások szerint az élet védelmének érdekében a diszpécierszolgálat és a család- és gyermekjóléti szolgáltató együttműködik a testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények között élő, kritikus helyzetbe került segítségre szorulóknak számára a segítségnyújtást biztosítanak.
- Az Szt. szerint már nem külön nevesített kötelező feladat a *szociális információs szolgáltatás*, de természetesen az intézmény kliensei számára továbbra is szükséges a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás biztosítása, hiszen ez a családsegítés egyik alapját képezi. 2025-ben 1 955 esetben nyújtottak ilyen szolgáltatást.
- *Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat* biztosítja azt a szolgáltatást, melynek célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amely a családok életminőségének javításához kíván hozzájárulni. A szállítások az intézmény gépjárművével történnek. A szolgáltatást 2025-ben 31 család, 57 gyermek vette igénybe 658 alkalommal. A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, illetve óvoda részéről is felmerült

igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes.

- *Környezettanulmány készítése* Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi települési támogatásokról szóló 1/2015. (II. 23.) önkormányzati rendeletének 16. § (7) – (8) bekezdései szerint: „(7) Az e rendeletben szabályozott ellátások ismételt megállapításának feltételeként a Polgármester előírhatja a Napraforgó Központtal való együttműködést, melynek részletes tartalmát a Napraforgó Központ az Önkormányzattal együttműködve határozza meg, majd erről az ügyfelet értesíti. A kérelmező az együttműködésben foglaltak teljesítéséig e rendelet szerint további támogatásban nem részesíthető. (8) A rezsiköltségek megfizetéséhez nyújtható rendkívüli települési támogatás folyósításának feltételeként a Polgármester előírhatja a Napraforgó Központtal való együttműködést.” Fentiekre tekintettel a Napraforgó Központ 2025. évben összesen 955 környezet tanulmányt készített el, mely adat tartalmazza a nem külön erre a támogatásra megkért adatokat is. A felkérésre készített környezet tanulmányok során sokszor a „már ismert” kliensekkel találkoznak a munkatársak, de sok esetben előfordul, hogy a környezet tanulmány készítésekor olyan kliensekkel találkoznak, akik addig problémáikkal nem keresték meg az intézményt, vagy olyan helyzetekkel találkoznak a kollégák, amik további beavatkozásokat tesznek szükségessé az intézmény részéről.

Az intézmény családsegítő munkatársai, a szociális segítő munka érdekében a jelzőrendszeri tagok és az egyéb (társ) szakmák képviselőinek tevékenységét összefogói; kiváló kapcsolatokat építenek munkatársakkal és a különböző intézmények szakembereivel a velük való együttműködésre; párbeszédet generálnak; koordinálnak; valamint részt vesznek a források rászorulókat felé irányuló allokációjában. A segítő tevékenység során a segítő arra törekszik, hogy a szolgáltatást igénybevevő és környezete közötti kapcsolatban és magában az igénybevevőben is változások induljanak el úgy, hogy ezeknek a változásoknak lényeges tényezője, alakítója önmaga és a saját aktivitása. A Szolgálat által biztosított szolgáltatások igényesek, széleskörűek, nagy hangsúlyt fektetnek a prevencióra. A szolgáltatások térítésmentesen állnak a lakók rendelkezésére.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. Bankszámlával rendelkező gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv. Az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési intézmény. Az intézmény pénzügyi, gazdasági feladatait külön megállapodás alapján a GAMESZ, mint önállóan működő és gazdálkodó intézmény látja el. Számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát kivéve a szakmai munkához kötődő statisztikákat – nyilvántartásokat, – a GAMESZ látja el. Az együttműködési megállapodásban rögzítették a munkamegosztásra és a felelősségre vonatkozó előírásokat.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége

A családsegítés célja a Szakmai Program alapján: hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A családsegítés szakmai munkamódszerei azt várják el, hogy a problémák feltárását követően a családsegítő a segített családdal közösen célokat tűzzön ki, és a célok elérése érdekében megállapodjon a megvalósítás módjáról. Ennek eszköze a II. a. pontjában említett „Cselekvési terv”. A „Cselekvési terv” a hozott és a feltárt problémák megoldására irányul.

Szerepelhet benne és vállalhat feladatot minden érintett. Ezt minden érintettnek meg kell ismernie és el kell fogadnia, melyet az aláírásukkal igazolnak. A terv félévente felülvizsgálatra, és amennyiben szükséges, aktualizálásra kerül a fenti feltételekkel.

A családsegítők munkájának hatékonyságát nehéz számokkal kifejezni, erre szolgáló mérési módszer nincsen. Sokrétű problémákkal kerülnek szembe a szakemberek a szociális segítő munka folyamán, a családsegítés eredményességét egy-egy pozitív irányú elmozdulás jelentheti, ami hozzásegíti a családot, ügyfelet a feltárt, megfogalmazott probléma megszűnéséhez.

Ugyanakkor a siker időnként maga a további élethelyzet-, családi-, kapcsolati állapotromlás megakadályozása, a kliens szinten tartása. Ehhez viszont nemcsak a családsegítő munkája szükséges, hanem maga az ügyfél (szülő, gyermek, egyén) is. A siker attól is függ, milyen típusú, mélységű a probléma, mennyire motivált az ügyfél annak megoldásában, mennyire tud/akar változtatni az adott helyzeten.

II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés.

Az intézmény ellátja a család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait. Jelen értékelés elsősorban a szolgálat feladatai közül a családsegítés feladatot értékeli, ezért ennek a feladatnak az ellátórendszerben betöltött szerepét ismertetjük.

A családsegítés a szociális ellátórendszeren belül az a tevékenység, amely igyekszik választ adni minden problémátípus felmerülése esetén. Amennyiben nem saját maga kínál megoldást, úgy információt ad a segítség egyéb lehetőségeiről, továbbírányítja az ügyfelet az ellátórendszer adekvát tagjához. Ez alapján a kerületi ellátórendszerben egy központi szerepet tölt be.

Az intézmény szerkezeti tagozódása és a jogszabályi előírások alapján szoros kapcsolatot tart a gyermekjóléti tevékenységgel, hisz annak részeként működik. Ez egy-egy család esetén, illetve település-szinten is pozitív hozzájárulással jár.

Az intézmény mindennapi munkájában nem válnak szét élesen a tevékenységek. Az intézményben közös teamen tartanak esetmegbeszélést, illetve szakmai segítséget nyújtanak egymásnak. Mindez úgy valósul meg, hogy tiszteletben tartják egymás szakmai kompetenciáit, a családsegítést végzők önállóan látják el tevékenységüket.

Szoros kapcsolatot épített ki a TERSZOC-al, mely intézménnyel a kapcsolat kétirányú: mindkét intézmény jelzi a másik felé, ha olyan kliens kerül a látókörébe, akinek a másik intézmény tud megfelelő segítséget nyújtani.

2025-ben 1 191 klienssel (704 családdal) kerültek kapcsolatba az alapellátás szakemberei. Új kliensek száma 597 fő, amelyben 340 család volt érintett a 2025-ös évben, melyből 191 kiskorú érintett.

A gondozási tervek alapján a családok problémája szerinti megoszlása a következők szerint alakult 2025. évben:

Probléma megnevezése	családok száma
Életviteli	11
Családi-kapcsolati konfliktus	46
Családon belüli bántalmazás	50
Elhanyagolás	7
ebből: oktatási, nevelési elhanyagolás	5
ebből: felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	2
Gyermeknevelési	62
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	9
Magatartás, teljesítmény zavar	14
Fogyatékoság, retardáció	0
Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	41
Szenvedélybetegség	2
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	8
Foglalkoztatással kapcsolatos	0
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	26
Ügyintézési	1
Információkérés	1
Egyéb	11
Családok száma összesen:	289

A családi-kapcsolati problémákkal küzdők aránya lett a legmagasabb, ami a korábbi évek tendenciával megegyező. A több évig tartó válási procedúrákra vezethető vissza ez, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől. 2025-ben a családon belüli bántalmazás miatt látó körünkbe került ügyfelek száma az elmúlt évhez viszonyítva nem nőtt számottevően. Az elmúlt évek tendenciája tovább folytatódott, azaz nőtt a lelki-mentális, pszichiátriai betegséggel diagnosztizált, alapellátott kerületi lakosok száma. A gyermeknevelési problémák miatt látó körünkbe került családok száma jelentősen nőtt az elmúlt évhez képest.

A gondozásba került családok összetételének megoszlása a 2025-ös évben:

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)	
Egyedül élő	13
Házastársi, élettársi kapcsolatban élők, gyerek nélkül	3
Házastársi, élettársi kapcsolatban élők, 1-2 gyerekekkel	75
Házastársi, élettársi kapcsolatban élők, 3 vagy több gyerekekkel	24
Egy szülő 1-2 gyerekekkel	64
Egy szülő 3 vagy több gyerekekkel	17
Egyéb	93
Összesen:	216

Az intézménynél megfordult egyedül élők aránya kis mértékben tovább csökkent (13 fő), a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma nem nagymértékben, de

nőtt (3 fő). A tavalyi évhez képest csökkent az egyszülős, 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma. A házastársi kapcsolatban 3 vagy több gyermeket nevelő családok száma 24 családot jelentett 2025-ben. A házastársi / élettársi kapcsolatban, 1 vagy több gyermekkel együtt élők száma 75 család.

A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása 2025-ben:

GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS	
Aktív kereső, foglalkoztatott	197
Munkanélküli	18
Nyugdíjas	11
Gyermek, tanuló	204
Összesen:	430

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás a 2024-es év adataihoz képest csökkent ugyan a szám, de a megoszlásban eltérések adódtak. Míg a munkanélküliek ügyfeleik száma 22 fő-ről 18-ra, a nyugdíjasok száma 14 fő-ről 11-re csökkent, addig az aktív, keresettel rendelkező foglalkoztatottak száma 184 fő-ről 197-re, és a gyermekek, tanulók száma 199 fő-ről 204-re emelkedett.

A Szolgálat gondozásába került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek. A veszélyeztetettségről beérkezett jelzést követően a családsegítő felveszi a kapcsolatot az érintett gyermek/gyermekek családjával, és elkezdődik az együttműködésen alapuló segítő munka, melynek célja az észlelt veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése. A gondozás és a jelzések alapja sokféle veszélyeztetettségi ok lehet. 2025-ben a veszélyeztetettségi okok százalékos megoszlása a következő volt az intézményi statisztika alapján: életvitel 4%; családi kapcsolati konfliktus 18%; családon belüli bántalmazás 20%; elhanyagolás 3%; gyermeknevelési 24%; magatartászavar 5%; lelki-mentális, pszichiátriai betegség 16%; anyagi, megélhetési 10%.

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének.

- *Családok Átmeneti Otthona:* a XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést. Az elmúlt év során 1 kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.
- *„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona:* A VI. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése, oda helyezhetők el az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekek ideiglenes elhelyezésre. 2025-ben 2 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés.
- *Idősek Átmeneti Otthona:* A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi Önkormányzatnak ellátási szerződése, azonban 2025-ben nem volt ilyen igény.


A családsegítő egyik fontos feladata a jelzőrendszeri tagokkal, valamint a szociális segítség során igénybe vett szolgáltatókkal való együttműködés megszervezése. A veszélyeztetett és segítségre szoruló egyének és családok felkutatása, elérése és segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. Az intézmény munkatársai munkájuk során az észlelő és jelzőrendszer működésére és működtetésére vonatkozó tevékenységeket részletesen bemutató szakmai Protokollok és módszertani útmutatók alapján

járnak el. A Szolgálathoz a 2025. évben 419 jelzés (2024-es évben 389 jelzés) érkezett. A köznevelési intézmények adták a legtöbb jelzést, kapcsolatuk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók – más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ – is gyakran küldtek jelzést, legtöbbször esetátadás keretében kerül ide egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül 2025-ben egészségügyi szolgáltatótól (13 esetben védőnőktől és 19 esetben kórházi szociális munkástól) 39 esetben, óvodákból 25 esetben, általános iskolából 134 esetben, középiskolákból 33 esetben, rendőrségtől 38 esetben, míg állampolgároktól 60 esetben érkezett jelzés.


2024 szeptember 1-én új szabályozás lépett érvénybe a gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagokra vonatkozólag. Ennek értelmében két év börtönbüntetéssel sújtható az a személy, aki kiemelt veszélyeztetettség esetén a jelzés megtételét elmulasztja. A fenyegetettség eredménye, hogy a jelzőrendszeri tagok mérlegelés nélkül küldik a jelzéseket. A rendszer kitisztulásáig, a valós bántalmazási jelek nem szakember általi felismeréséig még hosszú út vezet. A beérkezett jelzések 1/3-ról derült ki a valós veszélyeztetettség. A téma fókuszba kerülésével az állampolgári jelzések száma is megnőtt.

Budapest, 2026. március 14. 30.


Müller Kinga
irodavezető
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda


Hanuláné Kurdi Ágnes
intézményvezető
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ


Török Szilvia
intézményi referens
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda


Berecz Ilona
szakmai vezető
Napraforgó Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat