



BELÜGYMINISZTERIUM

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer
működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató**

3. átdolgozott kiadás

Jóváhagyta:

helyettes államtitkár



Kiadva:
2024.

Jelen dokumentum 2024. március 15. napjától alkalmazandó.

Tartalom

I.	Bevezetés.....	4
	A szabályrendszerek egymáshoz való viszonya.....	9
II.	Az észlelő- és jelzőrendszer működésével/működtetésével kapcsolatos jogszabályi előírások.....	10
III.	A veszélyeztetettséget, és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszer tagjainak csoportosítása, feladataik, eljárási szabályaik és felelősségük.....	14
IV.	A család- és gyermekjóléti szolgálatok szerepe, feladata a települési észlelő- és jelzőrendszer működtetésében.....	18
	Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival történő együttműködés szakmai kereteinek kialakítása.....	19
	Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése.....	22
V.	A család- és gyermekjóléti központok szerepe, feladata az adott járáshoz tartozó települések észlelő- és jelzőrendszereinek koordinálásában, működtetésében.....	26
	Feladatok, módszerek és folyamatok az egyéni esetekhez kapcsolódó jelzőrendszeri munkában.....	27
	Feladatok, módszerek és folyamatok a járási jelzőrendszeri munka koordinálásában (szakmaközi szint):.....	28
	Az együttműködés szakmai kereteinek kialakítása, a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadójának kompetencia határai.....	29
VI.	Együttműködési keret, együttműködési pontok a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ között a jelzőrendszeri munka során.....	31
	Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés az esetek megoldásában.....	32
	Esetmegbeszélés.....	34
	Esetkonferencia.....	34
	Esetkonzultáció.....	35
	Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének széleskörű, kiterjesztett formái.....	35
	Szakmaközi megbeszélés.....	35
	Az éves szakmai tanácskozás.....	38
	Települési jelzőrendszeri intézkedési terv.....	40
	Járási jelzőrendszeri intézkedési terv.....	41
	A vármegyei gyermekvédelmi jelzőrendszer értékelése.....	41

I. Bevezetés

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerének keretében észlelő- és jelzőrendszert működtet. Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése, felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt professzionális szolgáltató felé, valamint folyamatos együttműködés és információáramlás biztosítása az egyének és családok problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, állapotromlásának megelőzése érdekében.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) ezt az általános szociális garanciát biztosító problémamegelőző funkciót, – így az észlelő- és jelzőrendszer kiépítését, működtetését – a családsegítés keretében jelöli meg feladatként.

Szt. 64. § (1) A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a 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.

A jogszabály nem csak nevesíti az együttműködésre kötelezett személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok körét, hanem saját tevékenységük rendszerébe illesztve feladatukká teszi, hogy felkutassák a „szociális és mentális problémákkal küzdő” családokat, egyéneket, és őket tájékoztatva ösztönözzék a kapcsolatfelvételt a családsegítést nyújtó szolgáltatóval (család- és gyermekjóléti szolgálattal). A gyermekek a védelmi rendszer keretében különös figyelmet kell, hogy kapjanak, mivel helyzetüknél fogva, problémáikat önállóan jelezni csak részben, vagy egyáltalán nem képesek. A gyermeki jogok érvényre jutása, a gyermekek biztonságos családban történő nevelkedése érdekében a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban Gyvt.) kimondja, hogy:

Gyvt. 6. § (1) A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.

(2) A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

(2a) A hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű gyermeknek joga van ahhoz, hogy fokozott segítséget kapjon a fejlődését hátráltató körülmények leküzdéséhez és esélyeinek növeléséhez.

Ezen gyermeki jogok érvényre juttatása, különös védelmük és a gyermekes családok támogatása érdekében a Gyvt. hatályba lépése óta rendelkezik a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjairól és azok gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatairól, a jelzőrendszer működéséről. A gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjai újabb szereplőkkel bővültek az évek során, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése minél teljesebb körű feltárása, és megszüntetése érdekében.

Gyvt. 17. § (1) *Az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el – a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében – a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében*

- a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,*
- b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,*
- c) a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,*
- d) a rendőrség,*
- e) az ügyészség,*
- f) a bíróság,*
- g) a pártfogó felügyelői szolgálat,*
- h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,*
- i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,*
- j) az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,*
- k) a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,*
- l) a javítóintézet,*
- m) a gyermekjogi képviselő*
- n) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,*
- o) az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletben kijelölt szerv,*
- p) a települési önkormányzat jegyzője,*
- q) a büntetés-végrehajtási intézet,*
- r) a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.*

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott intézmények és személyek kötelesek

- a) jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,*
- b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.*

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

(2a) A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

(3a) A jelzőrendszeri tagok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében a gyermekvédelmi jelzőrendszer működésének és működtetésének szakmai módszereit alkalmazva járnak el, amelyeket a miniszter az általa irányított minisztérium honlapján közzétesz.

(4) Ha az (1) bekezdés a)-i) és k)-m) pontjában meghatározott személy vagy az (1) bekezdés a)-i) és k)-m) pontja szerinti szerv alkalmazottja a (2) vagy (3) bekezdésben foglalt jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság – jelzésre vagy hivatalból – értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

(5) A gyámhatóság a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

(6) A fővárosi, vármegyei kormányhivatal szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli a vármegye gyermekvédelmi jelzőrendszerének működését.

(7) Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv gondoskodik a jelzőrendszer hatékony működését és fejlesztését szolgáló

a) képzések szervezéséről, módszertan kidolgozásáról, és

b) 24 órás, ingyenesen hívható telefonos szolgáltatás működtetéséről.

A Gyvt. egyértelmű kötelezettséget ró e törvény 17. § (1) bekezdésében nevesített hatóságokra, intézményekre, szolgáltatókra, személyekre. Egyértelműsíti, hogy amennyiben tevékenységük során gyermek(ek) veszélyeztetettségére utaló információ birtokába jutnak, azt mérlegelés nélkül **jelezni kötelesek a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgáltató felé,** illetve a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén hatósági intézkedést kell kezdeményezniük a gyermek(ek) védelme érdekében.¹ E kötelezettség teljesítését erősíti **az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény** (a továbbiakban: Eütv.) **42.§ (5) bekezdése, amely előírja az egészségügyi alapellátás és szakellátás területén dolgozó szakemberek számára, hogy feladataik ellátása során, a Gyvt. 11. § (1a) bekezdésében és a 17. § (2)-(3a) bekezdésében foglaltak alkalmazásával járjanak el.**²

¹ Gyvt. 17. § (2) bekezdés.

² Az egyes gyermekvédelmi és egészségügyi tárgyú törvényeknek a gyermekek biztonságának és védelmének fokozása érdekében történő módosításáról szóló 2016. évi CLXV. törvény.

Ugyanez a jogalkotói szándék jelenik meg a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvényben (a továbbiakban: Nkt.), melynek 42. § (3) bekezdése arról rendelkezik, hogy a pedagógus, a nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő alkalmazott a nevelési-oktatási intézmény vezetője útján köteles a Gyvt. 17. § (2) bekezdésében foglaltak szerint eljárni. A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 103. § (1)-(2) bekezdése ugyanezen kötelezettségeket írja elő a szakképző, illetve a többcélú szakképző intézmény vezetői, oktatói, pedagógusai, valamint a tanulókkal közvetlenül foglalkozó egyéb szakemberek, alkalmazottak számára.

A 2017. január 1-vel hatályba lépő jogszabályi kiegészítés szerint „egyéb jelzés hiányában is súlyos veszélyeztető oknak minősül, ha a gyermeket gondozó szülő, más törvényes képviselő megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval – háziorvossal, házi gyermekorvossal, védőnővel –, illetve a gyermek gondozása tekintetében a bölcsődei ellátást nyújtó szolgáltatóval, köznevelési intézménnyel, szakképző intézménnyel.”³

A fentiek értelmében, az Eütv. 21.§ (1a) bekezdése szerint „a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú esetén a háziorvosi, házi gyermekorvosi és a védőnői egészségügyi szolgáltatás nem utasítható vissza. Nem minősül visszautasításnak, ha a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú törvényes képviselője az egészségügyi alapellátásról szóló törvény szerint a háziorvos, illetve házi gyermekorvos választásának jogát gyakorolja.”

A jelzés megtételére irányuló kötelezettség, illetve annak elmulasztása esetén alkalmazandó szankció mellett nagyon fontos kiemelni, hogy **a törvények és a végrehajtási rendeletek⁴ az észlelő- és jelzőrendszer (továbbiakban: jelzőrendszer) nevesített tagjai számára folyamatos és rendszerszintű együttműködési kötelezettséget írnak elő. Ennek a rendszernek a működtetését, koordinálását a törvény a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, intézmény feladatkörébe rendeli.** Ezen feladatok keretében a család- és gyermekjóléti szolgálat felel a jogszabályban előírt észlelő- és jelzőrendszer megszervezéséért, működtetéséért, a folyamatos információáramlás biztosításáért. E feladatokat jelen Módszertani útmutató a későbbiekben részletesen tárgyalja.

Az útmutató egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.⁵ Az útmutatót a család- és gyermekjóléti szolgálatok és a család- és gyermekjóléti központok vezetői kötelesek minden észlelő- és jelzőrendszeri szereplővel, taggal megismertetni, feléjük eljuttatni. Továbbá, a Gyvt. 105. §-a következő módon rendelkezik:

³ Gyvt. 130/A. § (3) bekezdés.

⁴ Szt., Gyvt., a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NMr.).

⁵ A család- és gyermekjóléti szolgáltató alatt értendő a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család és gyermekjóléti központ is.

Az e törvényben meghatározott gyámügyi feladatok, továbbá a gyermekek védelmét biztosító ellátórendszer működésének ellenőrzése állami feladat.

(2) Az állam az (1) bekezdésben meghatározott feladatokat gyámhatóságok útján látja el.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott feladatok felügyeletét a miniszter gyakorolja.

Az ellátást igénybevevők védelme, azonos tartalmú és minőségű ellátáshoz való joguk érvényesítése érdekében – az NMr. 6. § (1) bekezdésében foglaltak szerint –, jelen dokumentumban foglaltakat a miniszter közzéteszi, melynek betartása kötelező és számon kérhető.⁶

Az észlelő- és jelzőrendszer működését, működtetését három dokumentum szabályozza, amelyek egymásra épülve rendszerbe foglalják a vonatkozó jogi és szakmai szabályokat.

1. A jelzőrendszer szakmai kereteit, működésének és működtetésének szabályait jelen dokumentum tartalmazza. A dokumentum elsősorban strukturális kérdésekkel foglalkozik, szakember szintre bontva az észlelő- és jelzőrendszer különböző szereplőinek feladatait, kompetenciahatárait, együttműködésük szakmai kereteit.
2. A **„Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól”** című dokumentum tartalmazza a fenti keretben meghatározott, ágazatközi együttműködésben megvalósuló jelzések folyamatát, annak szakmai előírásait. A dokumentum valamennyi célcsoportra kiterjedően szabályozza, hogy mikor és milyen tartalommal kell jelezni, illetve azt, hogy a jelzést fogadó szolgáltatónak milyen feladatai vannak a jelzést követően.
3. Míg az előző két dokumentum globálisan kezeli a krízishelyzetben, veszélyeztetettség esetén előírt szakmai lépéseket, addig a harmadik szakmai szabályozó fókuszra specielisan a gyermekek bántalmazása. **„A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan”** című dokumentum az első két szabályozóban meghatározott szakmai keretbe illesztve, célzottan a gyermekbántalmazás észlelése során előírt intézkedések rendszerét tartalmazza. A gyermekbántalmazás felismerését, a szükséges intézkedések megtételét szabályozó dokumentum valamennyi, a gyermekek ellátásában érintett ágazat számára egységes és kötelező.

A hatályos szakmai szabályozó dokumentumok megtekinthetők és letölthetők a Szociális Ágazati Portálon. <https://szocialisportal.hu/tema/tudastar/utmutatok/>

⁶ A jogszabály által kötelező érvényűvé tett feladat a jogszabály értelmezése alapján.

A szabályrendszerek egymáshoz való viszonya

Az észlelő- és jelzőrendszerre vonatkozó három szabályrendszer egymáshoz való viszonyát az alábbi ábra mutatja be:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató

Funkció: az észlelő- és jelzőrendszer működésének, működtetésének szabályozása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól

Funkció: szakmai folyamatok meghatározása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan

Funkció: egységes eljárásrend és módszertan a bántalmazással összefüggő esetek ellátására

Célcsoport: gyermekek

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

Az észlelő- és jelzőrendszer működéséhez szorosan kapcsolódó további szakmai anyagok:

- Szakmai ajánlás – Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat működtetéséről (2019). <https://szocialisportal.hu/szakmai-ajanlas-a-gyermekvedelmi-jelzorendszeri-keszenleti-szolgalat-mukodteteserol/>
- Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez (2018). <https://szocialisportal.hu/szakmai-ajanlas-szocialis-segito-tevekenysege-bevezetesehez/>
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója (2022). <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/10/Az-ovodai-es-iskolai-szocialis-segito-tevekenysege-modszertani-utmutatoja-2022..pdf>
- Protokoll a konvergencia-régiókban működő család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécserszolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére (2022). <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/11/Futetlen-ingatlanokban-elok-krizisidoszakban-torteno-ellatasanak-protokollja.pdf>
- „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” Elméleti és gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak (2022). https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/12/Tegyuk-lathatova-az-emberkereskedelmet_Szakmai-ajanlas.pdf

II. Az észlelő- és jelzőrendszer működésével/működtetésével kapcsolatos jogszabályi előírások

2016. január 1-jétől hatályba lépett jogszabályi előírások

A szociális ügyekért és a gyermekek védelméért felelős államtitkárság társadalompolitikai céljai között prioritásként szerepel az esélyteremtés, a szociális biztonság növelése a hátrányos helyzetben élő gyermekek számára. A cél megvalósítása érdekében tett szakmapolitikai lépések egyik legjelentősebb intézkedése a gyermekvédelem első védvonalának – így a gyermekvédelmi jelzőrendszer és a gyermekjóléti szolgáltatás – megerősítése.

Az intézkedéscsomag első lépéseként 2015. január 1-jétől jogszabály írja elő, miszerint családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató keretében hozható létre.⁷

A gyermekjóléti szolgáltatás megerősítése irányába tett következő lépés annak előírása volt, hogy a családsegítés csak a gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet: család- és gyermekjóléti szolgálat, vagy család- és gyermekjóléti központ keretében. Ennek alapján, az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény 2016. január 1-jétől hatályba lépő módosító rendelkezéseinek értelmében, a család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve család- és gyermekjóléti központ a korábbi családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásai hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként jött létre. Lényeges technikai jellemző, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálatra, illetve család- és gyermekjóléti központra vonatkozó előírásokat részben az Szt., részben a Gyvt. tartalmazza, ezért a két jogszabály előírásait együttesen kell figyelembe venni.

Az ilyen módon, integráltan létrejött szolgáltatások települési és járási szinten elérhetőek, kötelezőek, valamint az ellátandó terület nagysága (település/járás) szerint differenciáltak a szolgáltatási tartalom vonatkozásában, hiszen azok hozzáférhetősége mind a gyermekek védelme, mind a családok támogatása szempontjából alapvető fontosságú.

Az új feladatmegosztás szerint a települési önkormányzatok, illetve a közös önkormányzati hivatal székhelye szerinti települések feladatkörébe került ezeknek a lakóhely szintű minimumszolgáltatásoknak a biztosítása. A hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása kötelezően a járásszékhelyek települési önkormányzatainak feladatkörébe kerültek. A járásszékhely településen működő szolgáltató illetékességi területe a hatósági feladatokhoz kapcsolódó szolgáltatások, valamint a speciális szolgáltatások vonatkozásában kiterjed a járást alkotó települések lakosságára. Az ilyen módon 48-ról 197-re emelkedett gyermekjóléti központok szolgáltatásai minden gyermek számára elérhetővé váltak.

Az így létrejött kétszintű család- és gyermekjóléti szolgáltatással együtt számos változás ment végbe az észlelő- és jelzőrendszer szabályozásában is. A változó keretrendszerben megvalósuló jelzőrendszeri munka szabályait az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015. (XI.30.) EMMI rendelet tartalmazza, mely

⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a sportról szóló 2004. évi I. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról.

– annak érdekében, hogy hangsúlyosabbá és könnyebben alkalmazhatóbbá tegye azt – önálló fejezetben tárgyalja az észlelő- és jelzőrendszer szabályozását.

A 2016. január 1-jén hatályba lépő szabályozás számos új elemet vezetett be a hatékonyabb jelzőrendszeri munka érdekében. Az új szabályozás egyértelművé teszi, hogy a jelzőrendszer egyetemes, amely kiterjed mind a gyermekekre, mind pedig a felnőttekre. Új elem például a minden év március 31-ig elkészítendő jelzőrendszeri intézkedési terv, amely bevezetésének célja, hogy folyamatszabályozott keretbe foglalja az észlelő- és jelzőrendszer fejlesztését. A jogszabály kimondja, hogy amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni, a helyi együttműködések elősegítése és a koordináltabb működés érdekében.⁸ A család- és gyermekjóléti központok járási szintű feladatrendszerében kapott helyet a jelzőrendszeri tanácsadói feladat, amelynek célja a járás településein folyó észlelő- és jelzőrendszeri munka hatékony koordinálása és szakmai támogatás nyújtása. A központokban működő jelzőrendszeri tanácsadó figyelemmel kíséri a járás településeinek jelzőrendszeri munkáját, szakmai tanácsadással és szakmaközi koordinációval segíti elő a hatékony együttműködés megvalósítását.

Az első két szint kompetencia elosztásába illesztve, meghatározza a jogszabály **a települési és a járási szintű feladatellátás** tartalmát és együttműködésének kereteit. Mindezek kifejtésére a későbbiekben részletesen is sor kerül.

„Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ, illetve a család- és gyermekjóléti szolgálat ellátásterülete ugyanaz (pl. fővárosi kerületek), abban az esetben lehetőség van az egy személyben történő ellátásra, ettől eltérő esetben az NMr. meghatározza, hogy a jelzőrendszeri tanácsadó a központ jelzőrendszeri feladatait biztosítja és koordinálja, a jelzőrendszeri felelős pedig a szolgálatokhoz rendelt feladatokat látja el.⁹ Természetesen, ha ugyanazon személy látja el mindkét feladatkörbe tartozó feladatokat, abban az esetben is a szolgálatra és a központra irányadó jogszabályi előírásokat betartva kell eljárni.”¹⁰

Az új szabályozási keret magában foglalja a jelzőrendszer működtetésének szabályait, átemelve a korábbi rendelet szakmai szabályait. Meghatározásra kerültek a jelzőrendszeri tagok felkeresésével, a szakmaközi együttműködésbe történő bevonásuknak a szabályai. Nem változott a jelzőrendszer működtetésének évente hat alkalommal történő, a szakmaközi együttműködésnek teret adó értekezletek szabályozása, valamint az együttműködést értékelő éves tanácskozás előírása sem, ugyanakkor ennek megállapításai, a hatékonyabb helyi együttműködés elősegítése érdekében kötelezően beleépültek a már fentebb említett új jelzőrendszeri intézkedési tervbe. Ennek eredményeként az intézkedési terv magában foglalja a jelzőrendszeri működés előző éves tapasztalatait, a szakmaközi megbeszélések és az éves tanácskozás főbb megállapításait, az észlelő- és jelzőrendszer hatékonyabb működésére, működtetésére irányuló célkitűzéseket.

Az egyedi esetek szintjén megvalósuló jelzések szakmai kerete lényegében változatlan maradt, az új szabályozási keret könnyebben alkalmazhatóvá teszi a jelzésre vonatkozó szabályokat azáltal, hogy önálló keretben tárgyalja azt az észlelő- és jelzőrendszer szabályai között.

⁸ NMr. 9. § (6) bekezdés.

⁹ NMr. 9-10. §.

¹⁰ Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás – Gyakran Ismételt Kérdések 2016. 07. 07.

2017. január 1-jétől hatályba lépett jogszabályi előírások

A 2017. január 1-jétől hatályos szabályozás további új elemeket vezetett be a hatékonyabb jelzőrendszeri munka érdekében.

A jelzőrendszer működtetése során kialakuló **harmadik szint** – a helyi és járási szint mellett –, **a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal**, mely feladatellátása körében az észlelő- és jelzőrendszer jogszabályban meghatározott működését támogatja.

Tevékenysége során szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli illetékességi területükön a vármegye gyermekvédelmi jelzőrendszerének működését.

Koordinálja a fővárosban, vármegyékben működő járási központok gyermekvédelmi jelzőrendszeri tevékenységét ellátó szakemberek szakmai konzultációját, támogatást nyújt a gyermekvédelmi jelzőrendszer működése kapcsán tapasztalt problémák, nehézségek, kezeléséhez a Gyvt. 17. §-ában meghatározott gyermekvédelmi észlelő- és jelző rendszer tagjainak, továbbá a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóknak. A támogatás megvalósulhat szóbeli, írásbeli, személyes találkozás, szakmai megbeszélés keretében is.

Szakmai rendezvényeket és fórumokat, közös képzéseket szervez és biztosít, állásfoglalásokat fogalmaz meg a gyermekvédelmi jelzőrendszer hatékony működése érdekében.

A negyedik szint az országos szint, melyet a szociálpolitikai feladatok ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerve valósít meg. Ezen a szinten egy horizontális és vertikális tudás alkalmazása kerül megvalósításra, ahol a konkrét beavatkozástól – a gyermek súlyos veszélyeztetettsége – a kormányhivatal felé való jelzése megtételén át a módszertani kidolgozásáig valósul meg a feladat egy szervezeten belül.

Feladata: az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének országos szakmai támogatása, fejlesztése, képzések kidolgozása és megszervezése, szabályozási és módosítási javaslatok megfogalmazása az ágazati irányítás felé.

Az országos módszertani feladatellátó – a Kormányhivatalok vármegyei jelzőrendszeri koordinátorainak beszámolóiban foglalt megállapítások alapján – évente összegző értékelést készít a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer országos, teljes körű működéséről, az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak közreműködéséről, feladatvállalásáról és javaslatokat fogalmaz meg a szükséges intézkedésekre.

A jelzőrendszeri működés támogatása és az egyének, gyermekek veszélyeztetettségét jelző bejelentések fogadása érdekében, egy országosan ingyenesen hívható telefonos szolgáltatást működtet. Az ingyenesen hívható telefonszámon bárki tehet bejelentést gyermek, felnőtt veszélyeztetettségére vonatkozóan, mely bejelentés alapján a jelzést a fogadó azonnal továbbítja a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó felé, indokolt esetben a gyámhivatal és a rendőrség részére.

2017. február 17-től hatályba lépett jogszabályi előírások

Egy gyermek vagy család ügyében tartott esetkonferenciára az esetmenedzsert, esettől függően a járási jelzőrendszeri tanácsadót kell meghívni. A korábbi szabályozástól eltérően, a

továbbiakban az esetmenedzser részvétele kötelező, a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója részvétele függ az esetkezeléstől.¹¹

Esetmegbeszélések esetén annak témájától, céljától függően a járási jelzőrendszeri tanácsadó vagy esetmenedzser részvételét írja elő a jogszabály.¹²

Az esetmegbeszélések, esetkonferenciák alkalmával a család- és gyermekjóléti központ képviselője a család tagjainak a központ által biztosított tanácsadásokról, speciális szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt.

2019. január 1-jétől hatályba lépett jogszabályi előírások

A család- és gyermekjóléti központ által működtetett gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálathoz érkezett hívások esetében a hívás-fogadásra és intézkedésre vonatkozó kötelezettséget az Szt. 64. § (4) bekezdés g) pontja kiterjesztette a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára is. Ezzel egyértelművé tette felnőtt személyek esetén is az azonnali intézkedés szükségességét.

2021. január 1-jétől hatályba lépett jogszabályi előírások

A Gyvt. 17. § (1) bekezdésében meghatározott szervezetek, személyek, intézmények, hatóságok köre kiegészült a települési önkormányzat jegyzőjével, a büntetés-végrehajtási intézettel és a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelővel.

2021. május 14-től hatályba lépett jogszabályi előírások

A Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) használatával valósul meg a szakmai adminisztráció a család- és gyermekjóléti szolgáltatók, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, az otthont nyújtó intézmények között, továbbá a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók gyámhatóság felé történő kezdeményezése/javaslatlétéle. Ezzel egyidejűleg az adatkezelési jogszabályok is változtak.

Észlelő- és jelzőrendszer¹³

¹¹ NMr. 9. § (1) bekezdés j) pont.

¹² NMr. 9. § (2) bekezdés d) pont.

¹³ Szakmai anyag ágazatközi együttműködés az észlelő-és jelzőrendszer működésének támogatásáról EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt. Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2022. 10. oldal.

I. szint	II. szint	III. szint	IV. országos szint
család- és gyermekjóléti szolgálatok	család- és gyermekjóléti központok	Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatalok	
A helyi veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, az együttműködési formák kialakítása, működtetése, dokumentálása.	Koordinál és szakmai támogatást nyújt a családsegítőknek, jelzőrendszeri felelősöknek.	Szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli a vármegyei jelzőrendszer működését.	Egy szervezeten belül a konkrét beavatkozástól a kormányhivatal felé való jelzés megtételén át a módszertani kidolgozásig valósul meg.
Jelzőrendszeri felelős	Jelzőrendszeri tanácsadó	Vármegyei észlelő- és jelzőrendszeri koordinátor	Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének országos szakmai támogatása, fejlesztése, képzések kidolgozása és megszervezése, szabályozási és módosítási javaslatok megfogalmazása az ágazati irányítás felé.
			A Kormányhivatalok jelzőrendszeri koordinátorainak beszámolóiban foglalt megállapítások alapján évente összegző értékelést készít.
			24 órás ingyenesen hívható gyermekvédő hívószámot működtet. (06-80-21-20-21)
			Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

III. A veszélyeztetettséget, és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszer tagjainak csoportosítása, feladataik, eljárási szabályaik és felelősségük

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak csoportosítása:

A) Felnőtt személyek esetén a települési önkormányzat jegyzője, a járási hivatal, a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a pártfogó felügyelői, és a jogi segítségnyújtói szolgálat a jelzésre kötelezett jelzőrendszeri tagok.¹⁴

B) Gyerekek esetén – a gyermekvédelmi rendszerhez, annak feladataihoz kapcsolódóan – az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési és szakképző intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogói felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása, egyesületek, alapítványok, a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő, egyházi jogi személyek, gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal, az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a települési önkormányzat jegyzője, a büntetés-végrehajtási intézet, a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők a jelzőrendszeri tagok.¹⁵

¹⁴ Szt. 64. §(2) bekezdés.

¹⁵ Gyvt. 17. § (1) bekezdés.

C) Bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit védő társadalmi szervezet élhet jelzéssel a gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén vagy kezdeményezhet hatósági eljárást. Felnőtt személy krízishelyzete vagy veszélyeztetettsége esetén az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek is tehetnek jelzést.¹⁶

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak feladatai, felelősségük:

Az **A) pontban felsorolt jelzésre kötelezett** jelzőrendszeri tagok veszélyeztetettséget, krízishelyzetet észlelve, **kötelesek a család- és gyermekjóléti szolgáltatnak jelezni**, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A **B) pontban felsorolt jelzőrendszeri tagok valamennyien kötelesek jelzéssel élni gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatónál (család- és gyermekjóléti szolgálat, vagy család- és gyermekjóléti központ).**

Hatósági eljárást kötelesek kezdeményezni gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, vagy más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén **a gyámhivatal vagy a rendőrség megkeresésével.**¹⁷

A **C) pontban felsorolt „önkéntes” tagok** (magánszemélyek, egyesületek, alapítványok, vallási közösségek) **jelezhetnek**, de nem kötelesek jelzéssel élni és/vagy hatósági eljárást kezdeményezni.

A jelzés megtételének módja:

Írásban: levélben, feljegyzésben, elektronikus levélben, a Protokoll¹⁸ mellékletében található jelzőlap-minta szerinti jelzőlap alkalmazásával.

Telefonon: Ez esetben üzenő füzetben/feljegyzésben dokumentálja a jelzést a fogadó személy, majd haladéktalanul átadja azt az eljáró személynek, egyúttal felkéri a jelzést tevőt, hogy írásban is tegye meg bejelentését.

Személyesen: A fogadó személy felkéri a jelzést tevőt, hogy töltsse ki a jelzőlapot.

Együttműködési kötelezettség

A **B) pontban felsorolt jelzőrendszeri tagok** a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében **kötelesek egymással együttműködni, és egymást kölcsönösen tájékoztatni.**¹⁹

A jelzőrendszeri tagnak – különösen a **B) pontban felsoroltaknak** – a jelzés megtételét követően, ha az eset kezelése során szükségessé válik, a család- és gyermekjóléti szolgáltatást

¹⁶ Szt. 64. § (2) bekezdés, Gyvt. 17. § (2) bekezdés b) pont.

¹⁷ Gyvt. 17. § (2) bekezdés b) pont.

¹⁸ Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól.

¹⁹ Gyvt. 17. § (3) bekezdés.

nyújtó szolgáltató felkérésére **részt kell vennie** esetmegbeszélésen, esetkonferencián, **konzultáción**, szakértelmével támogatva az eset megoldását.²⁰

Az A) és B) pontban szereplő jelzőrendszeri tagok az éves szakmai tanácskozásra – az éves intézkedési terv elkészítése és megalapozása céljából – **kötelesek a család- és gyermekjóléti szolgálat felkérésére saját területük jelzőrendszeri és gyermekvédelmi tapasztalatairól írásos beszámolót készíteni.**²¹

Kötelesek továbbá részt venni a család- és gyermekjóléti szolgálat által évente legalább hat alkalommal megszervezett – tekintettel, hogy annak célja a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozása – **szakmaközi megbeszéléseken, amennyiben meghívást kaptak,**²² valamint **kapcsolatot tartani** az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat családszolgáltatóival, különösen **a települési jelzőrendszeri felelőssel.**

A jelzőrendszer tagjai a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl észlelt krízishelyzet esetén **értesítik az illetékes család- és gyermekjóléti központ által működtetett készenléti szolgálatot.**²³ Hatósági intézkedéssel érintett gyermekkel (védelembé vett, megelőző pártfogás alatt álló, nevelésbe vett, utógondozásban részesülő) kapcsolatos jelzést, ha e tényről tudomása van a jelzőrendszeri tagnak, akkor közvetlenül a család- és gyermekjóléti központ esettanácsára számára jelzi.

A B) pontban felsorolt személy, vagy szerv alkalmazottja feyelemi felelősséggel tartozik azért, ha jelzési, vagy együttműködési kötelezettségének neki felelőható okból nem tesz eleget. Az Szt. és a Gyvt. eltérő szabályozásából következően, a gyermekek veszélyeztetettségének jelzésére vonatkozó kötelezettség a jogszabályban erőteljesebben jelenik meg a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében nevesített jelzőrendszeri tagok vonatkozásában, ezzel összefüggésben a jelzés elmulasztása esetén is erősebb szankciókkal sújtja azt, mint az Szt. szabályozása. A feyelemi felelősségre vonás az alábbi tagokra terjed ki: az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési és szakképző intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogói felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása, a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő. Ennek értelmében az észlelő- és jelzőrendszeri feladatok elmulasztása esetén, a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal jelzésre vagy hivatalból értesíti a feyelemi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni feyelemi felelősségre vonás megindítására.²⁴ **Fontos felhívni arra a figyelemet, hogy a feyelemi felelősségre vonást nem csak a jelzés elmulasztása, hanem az együttműködés hiánya is megalapozza,** így elmarasztható, aki pl. nem vesz részt az esetkonferenciákon, szakmaközi

²⁰ NMr. 9. § (1) bekezdés i) - j) pontok.

²¹ NMr. 9. § (4) bekezdés.

²² NMr. 9. § (3) bekezdés.

²³ NMr. 27. §.

²⁴ Gyvt. 17. § (4) bekezdés.

megbeszéléseken, vagy jelzőrendszeri munkájával összefüggésben nem válaszol, nem reagál a család- és gyermekjóléti szolgáltató megkeresésére.

Szankciók az észlelő- és jelzőrendszer működésével, működtetésével kapcsolatos feladatok elmulasztása esetén

Amennyiben a **gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal** akár a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy a család- és gyermekjóléti központ jelzése, akár saját eljárása során tapasztaltak alapján azt észleli, hogy a jogszabályban kötelezett jelzőrendszeri tag nem tett eleget kötelezettségének, a jelzőrendszeri tag munkáltatójánál **fegyelmi felelősségre vonást kezdeményez**, ezzel egyidejűleg **egyeztető megbeszélést tart**, és a család- és gyermekjóléti szolgálatnál vagy család- és gyermekjóléti központnál **kezdeményezi** a külön jogszabály szerinti **esetmegbeszélés megtartását**.²⁵

A működést engedélyező szerv, amennyiben azt tapasztalja, hogy az észlelő- és jelzőrendszer működésével, vagy működtetésével összefüggésben elmulasztott feladatok következtében a gyermek, vagy gyermekek joga sérül, **gyermekvédelmi igazgatási bírságot szabhat ki** a gyermekjóléti-, gyermekvédelmi ellátást nyújtó működtetőjével, intézményvezetőjével, illetve fenntartójával szemben.²⁶ Ilyen esetek különösen, ha:

- a működtető, a szolgáltató, az intézmény, illetve a fenntartó a tájékoztatási kötelezettséget megszegi;
- a gyermeknek a törvényben biztosított jogait megsérti;
- a gyermeket, a szülőt vagy más törvényes képviselőt, az érdek-képviselői szervet akadályozza jogai gyakorlásában, illetve abban, hogy a működést engedélyező szervhez, a gyermekjogi képviselőhöz vagy más hatósághoz forduljon;
- az intézményvezető, illetve a fenntartó a panaszt határidőben nem vizsgálja ki.

Amennyiben a jelzőrendszeri tag súlyosan vét a szakmai szabályok ellen – **a fegyelmi-munkajogi felelősségén túl** –, a munkáltató, illetve a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal részéről felmerülhet **a foglalkozás körében elkövetett veszélyeztetés bűncselekménye miatt történő feljelentés** megtételének szükségessége. Ettől elkülönül, az az eset, amikor a járási gyámhivatal a gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén büntetőeljárást kezdeményez a bántalmazó személy ellen.²⁷

²⁵ Gyvt. 17. § (5) bekezdés.

²⁶ Gyvt. 100/A. §(1) bekezdés a) - b) pontok.

²⁷ A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan, 3. átdolgozott kiadás. Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus. 15. oldal.

IV. A család- és gyermekjóléti szolgálatok szerepe, feladata a települési észlelő- és jelzőrendszer működtetésében

A települési szinten működő család- és gyermekjóléti szolgálat a Gyvt. 17. §-a és a Szt. 64. § (2) bekezdése szerint, a gyermekek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszert működtet.²⁸ E feladatot, amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelős kijelölésével kell ellátni, szervezni és koordinálni.²⁹

A család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatai az észlelő- és jelzőrendszer működtetése körében az NMr. 9. § (1) bekezdése értelmében az alábbiak:

- a) figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,*
- b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,*
- c) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,*
- d) fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,*
- e) a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,*
- f) veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat,*
- g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,*
- h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,*
- i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,*
- j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,*
- k) éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és*
- l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadás szolgáltatásáról.*

²⁸ NMr. 9.§ (1) bekezdés.

²⁹ NMr. 9.§ (6) bekezdés.

A szakmai munka első lépéseként a család- és gyermekjóléti szolgálatokban jelzőrendszeri felelős, a család- és gyermekjóléti központokban jelzőrendszeri tanácsadó kijelölése, illetve munkaköri feladataik meghatározása (kompetenciahatáraik a szolgálaton/központon belül és azon kívül) szükséges.

A fővárosi kerületekben működő család- és gyermekjóléti központokban a feladatellátás a két szervezeti egységben, azonos területi ellátást jelent, így a két funkció szétválasztása nem kötelező.

A család- és gyermekjóléti szolgálatok az észlelő- és jelzőrendszer működtetéséért felelősek, a hozzájuk beérkezett jelzésekről és a jelzőrendszer működtetése körében felmerülő problémákról heti rendszerességgel tájékoztatást küldenek a járási központnak. A gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó jelzéseket a családsegítő munkatársak a GYVR-ben rögzítik, amihez a jelzőrendszeri felelősnek és a jelzőrendszeri tanácsadónak is van hozzáférése, így nyomon tudja követni a jelzések alakulását.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival történő együttműködés szakmai kereteinek kialakítása

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetőek legyenek, majd mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. Ennek érdekében közösen kell kidolgozni az együttműködési szabályokat, meghatározni a kompetencia határokat, kialakítani a közös munkafolyamatokat.

- **A család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak folyamatosan szükséges felülvizsgálniuk az Szt. és a Gyvt. alapján a korábban kialakult jelzőrendszeri működésüket és az ezzel kapcsolatos további feladataikat.** A szervezeti változásokról illetve az ezeket érintő szakmai feladatokról tájékoztatni szükséges a jelzőrendszeri tagokat, erre az éves szakmai tanácskozás vagy egy szakmaközi megbeszélés is lehetőséget nyújt.
- **A család- és gyermekjóléti szolgáltató feladata, hogy tevékenységének céljáról és tartalmáról, elérhetőségéről, szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatást nyújtson** a település(ek) lakosai, intézményei, egyéb szolgáltatói számára. A család- és gyermekjóléti szolgálat e tekintetben nemcsak a saját, hanem a járási központ tevékenységeiről is tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait, kiemelten a speciális szolgáltatásokról és azok elérhetőségéről, illetve hozzáférhetőségéről.
- Ezzel párhuzamosan folyik a **jelzőrendszeri tagok teljes körű feltérképezése**, intézményi-szolgáltatói lista összeállítása (intézmény/szolgáltató, név, elérhetőség). A lista aktualizálását folyamatosan kell végezni, ezáltal a településen élők számára szolgáltatást nyújtó új intézmények/szolgáltatók számba vétele is meg kell, hogy történjen.
- **A jelzőrendszeri tagok felkeresése, megkeresése, írásban és személyesen is szükséges:**
 - az írásos forma lehetőséget nyújt egy általános tájékoztatásra, a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységeinek bemutatására, a jelzés megtételének kötelezettségére való figyelem felhívására (pl. szóróanyagok, e-mail üzenetek);

- telefonos megkereséssel a személyes találkozás időpontjának egyeztetése, valamint a további kapcsolattartás céljából javasolt élni;
- a személyes megkeresés során lehetőség nyílik arra, hogy mindkét szolgáltatást nyújtó közvetlenül mutassa be tevékenységét és megkeressék azokat a szakmai kapcsolódási pontokat, amelyek mentén az együttműködés megvalósul;
- a videokonferencia lehetővé teszi, hogy az egyeztetés költség- és időtakarékos módon valósuljon meg;
- a média (újság, televízió) közösségi média platformjainak felhasználásával szélesebb körben nyílik lehetőség információkat nyújtani (pl. magánszemélyek megszólítása).

A kapcsolattartás célja:

- folyamatos tájékoztatás a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ tevékenységéről és szolgáltatásairól;
- a figyelem felhívása és annak fenntartása a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségére veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén;
- az észlelő- és jelzőrendszerben közvetetten szerepet vállaló egyéb személyek, szolgáltatók, intézmények, hatóságok, tájékoztatása a veszélyeztetettség, krízishelyzet jelzésének lehetőségéről.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, **együttműködésre alkalmat adó lehetőségek:**

- szakmaközi megbeszélések;
- szakmai rendezvények és fórumok;
- közös képzések;
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák;
- munkaértekezletek;
- éves szakmai tanácskozás;
- helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy az észlelő- és jelzőrendszer tagjai feltérképezhessék a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva a szociális- és gyermekvédelem rendszerének hatékony működéséhez. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való személyes találkozás az érintett intézmények bármelyikében megszervezhető.

Az **együttműködés módjainak, szabályainak kialakítása** (kompetenciahatárok tisztázása, információk egymás feladatairól, kötelezettségeiről stb.) az alábbi témák mentén történhet meg:

- jogszabályok ismertetése, értelmezése;
- fogalmak tisztázása (veszélyeztetettség, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet, krízishelyzet), milyen tünetek-problémák esetén szükséges a jelzés megtétele (gyermekek, felnőttek);
- jelzési kötelezettség megtétele, elmaradásának következményei;
- a jelzés hogyan, milyen formában történjen, mit tartalmazzon;

- jelzés tartalmi elemei-jelzőlap;
- a jelzés utáni feladatok megbeszélése.

A szakmai együttműködés, a jelzőrendszer eredményes együttműködésének elengedhetetlen feltétele, hogy az abban résztvevők **tisztában legyenek saját feladataikkal, felelősségükkel** és egymás szakmaiságában bízva, egymásra támaszkodva, közösen meghatározott feladatelosztásban végezzék el vállalt feladataikat a gyermekek, egyének, családok érdekében. A jelzőrendszeri tagokban tudatosítani kell, hogy jelzéseiket minden esetben **írásban** kell megtenniük a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, mely történhet elektronikusan (e-mailben, hivatali kapun keresztül), postán vagy faxon. Krízishelyzet esetén, amennyiben az írásbeli jelzés elmaradt, azt utólag haladéktalanul meg kell tenni, a szóban megtett jelzéssel azonos tartalommal. A jelzőrendszeri tagok számára összeállított **jelzőlap** segítségül szolgál a jelzések megtétele során, hiszen tartalmazza mindazon információkat (a jelzett gyermekre vagy személyre vonatkozó adatokat, a veszélyeztető körülményt, krízis helyzet leírását, a probléma észlelésének időpontját, a jelzést tevő által megtett beavatkozást), amelyek szükségesek a további intézkedésekhez. A család- és gyermekjóléti szolgálatoknak az egységes munkavégzés érdekében szükséges tudatosítani a jelzőrendszer tagjaiban, hogy **a jelzéseket a jelzőlapon kell megtenni.**

A jelzőrendszer működtetésének keretében kiemelt hangsúly helyeződik a család- és gyermekjóléti szolgálatok **koordináló és szervező feladatainak ellátására.** E körben a család- és gyermekjóléti szolgálatok az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, a gyermekekkel és felnőttekkel hivatásszerűen foglalkozó szakembereknek, illetve magánszemélyeknek nyújtanak segítséget, támogatást abban, hogy azok képesek legyenek a gyermekeket veszélyeztető tényezők, illetőleg az egyéneket, családokat érintő krízishelyzetek felismerésére. A jelzőrendszer valamennyi szereplőjét ösztönözniük kell, hogy amennyiben felmerül a veszélyeztetettség, krízishelyzet gyanúja, azt haladéktalanul jelezzék, ezzel elősegítve az időben történő és szakszerű beavatkozást.

A jelzőrendszer tagjai felé célszerű **folyamatosan kommunikálni az észlelés és a jelzés fontosságát**, annak tartalmi követelményeit. Segíti az aktivitást, ha a jelzőrendszer tagjai a kompetenciahatárok figyelembe vétele mellett bevonásra kerülnek a segítségnyújtás, illetve a döntéshozatal folyamatába.

Az aktivitás fenntartásának eszközei lehetnek:

- személyes tájékoztatás, a szociális és a gyermekvédelem területén használatos jogszabályok, azok módosításai, illetve módszertani útmutatók, eljárásrendek, ajánlások ismertetése,
- írásbeli (e-mail) értesítés a szakmai segédanyagok megjelenéséről,
- prevenciós tevékenységek, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés, éves szakmai tanácskozás, közös szakmai nap, együtt megvalósított preventív tevékenység.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatók jelzőrendszeri tevékenysége két szinten zajlik, **az első szinten a szakmai kapcsolat alapjainak meghatározása**, az együttműködéshez szükséges keretek megteremtése folyik, **a második szinten pedig már a tényleges jelzőrendszeri szakmai munka valósul meg.**

A szolgálat vezetője felelős a jelzőrendszer kiépítéséért (az intézmény kapcsolati rendszerének kialakításáért a szakterületek képviselőiért) és működtetéséért, az együttműködések kialakításáért, meghatározásáért. Feladata megismertetni az intézmény működésének célját, elfogadtatni és közvetíteni azokat az észlelő- és jelzőrendszer intézményeinek vezetői felé, ezzel is biztosítva a gördülékeny együttműködést egy-egy eset megoldásában, melyben feladatot ad a jelzőrendszeri felelősnek, jelzőrendszeri tanácsadónak.

A jelzőrendszeri felelős, jelzőrendszeri tanácsadó szervezi, mozgósítja és koordinálja a jelzőrendszer működését.

A családsegítő felelőssége az esetvezetésbe bevonható szakemberek körének meghatározása, együttműködésük aktivizálása, a velük való intenzív munkakapcsolat kialakítása és koordinálása.

Ezen munka színterei:

- a segítségül bevonandó szakember(ek) megkeresése – telefonon, levélben, e-mailben, személyesen – a probléma ismertetése, a közös munkára való felkérésük céljából;
- esetkonzultáció – a szakemberek közötti információcsere, tájékoztatás;
- esetmegbeszélés szervezése – a szakemberek kompetenciáinak, feladatainak tisztázása az adott probléma megoldásában;
- esetkonferencia szervezése – az egyénnel, családdal közösen megállapítható célok, lépések megfogalmazása, a résztvevő szakemberek feladatvállalásának meghatározása, a cselekvési / egyéni gondozási-nevelési / intézkedési terv kidolgozására.

Egyéni konzultáció, esetmegbeszélés és esetkonferencia az eset vezetése során többször is alkalmazható és alkalmazandó eszköz az elért eredmények értékelése és a további feladatok meghatározása okán.

Nagyon fontos feladata továbbá a családsegítőnek a jelzések, visszajelzések GYVR-ben határidőben történő és pontos rögzítése a rendszer követelményeinek megfelelően.

Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a **jelzőrendszeri felelős feladata.**

Települési jelzőrendszeri felelős feladatköre, munkamódszerei

- Felkutatja és kapcsolatot épít ki a településen működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó civil, egyházi és egyéb szervezetekkel.

- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések szervezése a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai lehetőségeinek és kompetenciáinak tisztázására, vagy a megoldandó probléma/ák definiálására.
- Egyéni konzultáció biztosítása telefonon, személyesen, vagy videokonferencia útján, mely létrejöhet általános feladatkört érintő egy-egy szakterület képviselőjével, vagy aktuális kérdés, probléma, elakadás tisztázására.
- Éves települési tanácskozás szervezése, lebonyolítása, melyet többszöri konzultáció, tisztázó beszélgetés előz meg annak érdekében, hogy a települési szociális és gyermekvédelmi rendszer tagjai közös álláspontot, javaslatokat, és stratégiát tudjanak kialakítani, melyet az éves jelzőrendszeri intézkedési tervben fogalmaznak meg.
- A családsegítő(k) szakmai támogatása, munkájuk szervezése az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés terén.
- Szükség szerint esetkonzultáció biztosítása.
- A család- és gyermekjóléti központ járási jelzőrendszeri tanácsadójával való folyamatos kapcsolattartás, szakmai konzultáció, a településen szerzett tapasztalatok közvetítése, jelentés készítése.

Általános feladatok

- Megismeri a helyi szociálpolitikai és közfeladat ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- Részt vesz az esetmegbeszélő csoport munkájában, az esettel, tapasztaltakkal kapcsolatos dilemmáiról, eredményeiről beszámol. Javaslatot tesz anyagi, dologi (természetbeni) segítségnyújtás formáira és mértékére.
- Részt vesz a család- és gyermekjóléti szolgálat munkacsoportjának a munkájában, közösségi rendezvényein.
- Részt vesz a team üléseken.
- Súlyos veszélyeztetettség, ellátatlanság, gondozatlanság esetén a szülő kérésére vagy beleegyezésével önállóan intézkedik. Szülői beleegyezés hiányában kezdeményezi a szükséges hatósági intézkedés megtételét.
- Tájékoztatja a szociális ellátásban és gyermekvédelemben érintett személyeket, intézményeket a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a család- és gyermekjóléti központ működéséről, tevékenységének céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, igénybevételének módjáról.
- Együttműködik a konfliktushelyzetben lévő gyermekkel, fiatal felnőttel és családjaikkal, valamint a klienssel kapcsolatban lévő nevelési-oktatási, szakképző, egészségügyi és szociális intézményekkel, egyházakkal, laikus segítőkkel.
- Javaslatot tesz a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére. Szükség esetén közvetlenül vagy intézkedéssel segíti a megfelelő ellátás vagy szolgáltatás igénybevételét.

Települési jelzőrendszeri felelősi feladatok

- Figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások,

szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

- A jelzőrendszer tagjainak teljes körű feltérképezése, ezzel kapcsolatosan intézményi / szolgáltatói lista összeállítása és folyamatos aktualizálása.
- A településen működő, illetve a település lakosai számára igénybe vehető szolgáltatásokról, ellátásokról, intézményekről, civil és egyházi szervezetekről intézményi-szolgáltatói listát állít össze (intézmény/szolgáltató, név, elérhetőség). A lista aktualizálását folyamatosan végzi és továbbítja a jelzőrendszeri tagok számára.
- A szolgálat kliensköre számára igénybe vehető új szolgáltatásokról, ellátásokról, támogatásokról, szervezetekről team értekezleten tájékoztatja kollégáit.
- Szakmailag korrekt, az együttműködést erősítő munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.
- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szolgáltatókat, intézményeket, szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének kötelezettségéről.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére; veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- Adott esetben, a kapcsolatfelvételek során, fogadja a jelzéseket, melyeket továbbít az eset kezelésében illetékes szakember, ill. szakmai csoport felé.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést kezdeményez a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- A beérkezett jelzésekről, a jelzésben érintettekről, és a jelzések tartalma alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít és megküldi család- és gyermekjóléti központnak.
- Rendszeres és aktív munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival, melynek területei a közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, esetmegbeszélések, egyéni konzultációk és az éves szakmai tanácskozás szervezése, lebonyolítása.
- Az éves települési szakmai tanácskozást megelőzően bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.
- A jelzőrendszeri tagok értékelését, beszámolóját az éves szakmai tanácskozásra összegzi és ismerteti a résztvevőkkel.
- Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg és bonyolítja le.
- A tanácskozáson elhangzottak alapján, a résztvevők közös álláspontját figyelembe véve, éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít minden év március 31-éig.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar

Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadási szolgáltatásáról.

Adminisztratív feladatok

- Szakmai tevékenységéről nyilvántartást vezet:
 - az észlelő- és jelzőrendszer működése és működtetése keretében végzett tevékenységéről írásos feljegyzést, összegzést készít;
 - az NMr. 9. § (1) bekezdésében foglalt feladatai vonatkozásában tevékenységéről, a szakmai tapasztalatairól adatokat gyűjt, melyekről javasolt havi statisztikai kimutatást készíteni;
 - hetente összegző jelentést készít a család- és gyermekjóléti központ járási jelzőrendszeri tanácsadója számára az észlelő- és jelzőrendszer tagjaitól, illetve egyéb intézményektől, szervektől, személyektől érkezett jelzésekről, ezen belül az adott jelzőrendszeri tagok jelzéseinek számáról, tartalmáról, a jelzésben érintettek adatairól, a szolgálat által megtett intézkedésekről, nyomon követi a GYVR-be feltöltött jelzések alakulását;
 - vezeti és folyamatosan frissíti az észlelő- és jelzőrendszer címlistáját;
 - az esetkonferenciák, esetmegbeszélések jelenléti ívét előkészíti, a résztvevőkről, illetve a távolmaradókról nyilvántartást vezet;
 - levelezéseit, e-mailjeit – amelyek a települési jelzőrendszeri felelősi munkakörhöz tartoznak – iktatja.
- Adatot gyűjt és nyilvántartást vezet a tanácsadásban részesülőkről, szakmai tevékenységéről.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.³⁰

A gyermek veszélyeztetettsége ügyében keletkezett jelzések a GYVR informatikai rendszerben áttekinthetők a jelzőrendszeri tanácsadók, koordinátorok számára. A jelentést írásban kell megtenni, az alábbi szempontok figyelembe vétele mellett:

1. A tárgyhét alatt beérkező összes jelzést kell jelenteni:

- Kiről érkezett a jelzés? (gyermek/felnőtt)
- Ki (melyik intézmény/szervezet képviselőjében), milyen módon, mikor tette a jelzést?
- Mi volt a jelzett probléma?
- Milyen intézkedés történt a szolgálat részéről?

2. A jelentés aspektusából jelzésnek tekintendő:

- minden új esetről érkező jelzés (ide értve a régen gondozott, de már lezárt eseteket is),
- a már gondozott eset/család tekintetében az eddigétől eltérő, új problémát feltáró jelzés, vagy
- a már gondozott eset/család vonatkozásában az eddig nem segített családtagot érintő jelzés.

³⁰ NMr. 9. § (1) h).

3. **Akkor is kötelező jelentést tenni, ha az adott héten nem érkezett jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálathoz.** Ez esetben a „nem érkezett jelzés” jelentést szükséges megküldeni a család- és gyermekjóléti központ felé.
4. A jelentésben **nem kell szerepeltetni a szociális segítő munka során folyamatosan megtett tevékenységeket.** A jelzések alapján megtett intézkedések alatt csupán a jelzéstől számított egy héten belül megvalósult, közvetlenül a jelzéshez kapcsolódó tevékenységek értendők (pl. kapcsolatfelvétel).
5. A jelentés megküldésének határideje a tárgyhatet követő hétnek a család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat között született megállapodás alapján kijelölt napja. Amennyiben ez ünnepnap, úgy az azt követő első munkanap.
6. A jelentés az adott járáshoz tartozó család- és gyermekjóléti szolgálatok, illetve a család- és gyermekjóléti központ megállapodása alapján megtehető nyomtatott formában (ez esetben a jelentést tevő aláírása szükséges), e-mailen, vagy az erre a célra létrehozott egyéb online felületen is.
7. A jelentések rendszeresen, időben és kellő adattartalommal történő megküldéséért a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője a felelős.

V. A család- és gyermekjóléti központok szerepe, feladata az adott járáshoz tartozó települések észlelő- és jelzőrendszerének koordinálásában, működtetésében

A család- és gyermekjóléti központ vezetője – ugyanúgy, mint a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője – felelős az intézmény kapcsolati rendszerének kialakításáért, működtetéséért. Feladata, hogy az intézmény működésének célját megismertesse, elfogadtassa és közvetítse az észlelő- és jelzőrendszer intézményeinek vezetői felé, ezzel biztosítva a napi együttműködést egy-egy eset megoldásában.

A család- és gyermekjóléti központ szakembereinek egyformán hangsúlyos feladata mind a jelzőrendszer helyi települési szinten történő kialakítása, felépítése, majd szinten tartása, bővítése, mind pedig a járás területére kiterjedő hálózat építése.

2016. január 1-jétől e feladatok ellátására külön státuszok, feladatkörök kerültek megjelölésre. A szakmai munka első lépéseként a család és gyermekjóléti központokban **jelzőrendszeri tanácsadó** kijelölése, illetve a munkaköri feladatok meghatározása (kompetenciahatáraik a szolgálaton/központon belül és azon kívül) szükséges.

Feladatok, módszerek és folyamatok az egyéni esetekhez kapcsolódó jelzőrendszeri munkában

A „gyermekjóléti rendszer kétszintűvé válása” okán a család- és gyermekjóléti szolgálatok mellett a hatósági intézkedésekkel érintett esetekben a család- és gyermekjóléti központoknál

is szükséges a konkrét esetre összpontosított feladat meghatározás, melynél a jelzőrendszeri tanácsadó szerepét külön ki kell bontani.

Jogsabályi feladatok:³¹

- amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy annak szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot,³² a jelzőrendszeri tanácsadó a megkeresés alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik;
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában;
- amennyiben – az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek, a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal, az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a települési önkormányzat jegyzője, a büntetés-végrehajtási intézet, a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők kivételével – a jogszabály által jelzőrendszeri tagként nevesített személy, vagy szerv alkalmazottja jelzési, vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, **a család- és gyermekjóléti központ megteszi a jelzést a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal felé**, hogy értesítse a fegyelmi jogkör gyakorlóját és tegyen javaslatot az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására;³³
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A tanácsadónak feladata, hogy jól ismerje a központ által működtetett speciális szolgáltatások tartalmi elemeit, nyújtásának időkorlátait, elérhetőségét, biztosításának módját, működési feltételeit. Helyi szinten tájékozottnak kell lennie a jelzőrendszer tagjairól, azok elérhetőségéről, és azon szolgáltatásokról, intézkedési menetről melyet a tagok biztosítanak.

Az észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadó feladatköre, munkamódszerei:

- Személyes kapcsolatépítés, találkozás, munkaértekezlet során azon szereplőkkel, akik az esetkezelésben szerepet vállalnak.
- Ismertető anyagok készítése az intézmény feladatainak bemutatására.
- Szakmai, szakmaközi megbeszélés szervezése, lebonyolítása, azokon való részvétel.
- Esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon történő részvétel – az esettől függően.
- Konfliktuskezelési, mediációs technikák alkalmazása a munka során.
- Dokumentációs rendszer ismerete, bemutatása, tájékoztatás, szakmai segítségnyújtás (ki, mikor, mit tölt, hova és mikor továbbít).

³¹ NMr. 10. § (1) bekezdés d), h) pontok.

³² NMr. 9. § (7) bekezdés.

³³ Gyvt. 17. § (4) bekezdés.

- Szükség esetén a család- és gyermekjóléti központ vezetőjének támogatása a döntéshozatalban a jelzés minőségének, súlyosságának megítélésben. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek gondozása során a beérkező jelzések minősége (meglévő probléma kezeléséhez kapcsolódó jelzés, új probléma észlelésével kapcsolatos jelzés, stb.) szerinti tanácsadás, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat bevonása, tájékoztatása milyen módon történjen (pl. jelzés másolatának hivatalos továbbítása a család- és gyermekjóléti szolgálat – gondozásba bevont – családsegítője felé).

Feladatok, módszerek és folyamatok a járási jelzőrendszeri munka koordinálásában (szakmaközi szint):

Jogsabályi feladatok:³⁴

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját;
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához;
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket;
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban;
- fogadja az NMr. 9. §-ban foglalt, a család- és gyermekjóléti szolgálat által összegyűjtött jelzéseket és az azokhoz kötődő intézkedéseket.

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében:³⁵

- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára, szükség szerint konzultációt biztosít;
- tájékoztatja a család- és gyermekjóléti szolgálatokat a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más szolgáltató, intézmény, szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról, szükség szerint segítséget nyújt a szolgáltatások elérésének megszervezésében;
- a családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások alól felmentést kapott.

Járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatok

- Tájékoztodik a települések/településrészek jelzőrendszeréről.
- Személyesen felveszi a jelzőrendszer tagjaival a kapcsolatot.
- Tájékoztatást nyújt munkájáról, feladatairól, a szakmai támogatás lehetőségeiről.
- Javaslatot készít az éves települési szakmai tanácskozás lebonyolításához, dokumentálásához.

³⁴ NMr. 10. § (1) bekezdés.

³⁵ NMr. 21. § (1) bekezdés.

- Szorgalmazza a települési jelzőrendszeri lista elkészítését, aktualizálását.
- Segíti a család- és gyermekjóléti szolgálatok és a jelzőrendszer tagjai közötti kommunikációt.
- Szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára, tanácsaival, tapasztalatainak átadásával segíti a települési jelzőrendszeri felelős napi munkáját.
- Részt vesz a család- és gyermekjóléti szolgálatok által szervezett szakmai megbeszéléseken, segítséget nyújt a koordinációs és szervezési feladatokban.
- Település szintű család- és gyermekvédelmet érintő rendezvényeken, programokon történő részvétellel hozzájárul a széleskörű tájékoztatáshoz.
- Igénybe veszi a fővárosi, vármegyei kormányhivatalok szakmai támogatását, évente egyszer részt vesz az általa szervezett értekezleteken, szakmai megbeszéléseken, kérésre adatot szolgáltat számára.
- A járási jelzőrendszeri tanácsadó feladatkörébe illeszkedik a járásban működő szolgálatok munkatársainak szakmai támogatása: esetkonzultáció biztosításával, esetkonferencián, esetmegbeszélésen való részvétel során.

Az együttműködés szakmai kereteinek kialakítása, a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadójának kompetencia határai

A család- és gyermekjóléti központ észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadójának feladata, hogy segítséget nyújtson a család- és gyermekjóléti szolgálatok jelzőrendszeri felelőseinek munkájuk végzésében. Ezért szükséges az egymás munkáját támogató együttműködés kialakítása. A jelzőrendszeri tanácsadó személyes felelőssége, hogy **a jelzőrendszer tagjainak személyes felkeresése, megkeresése** részéről is megtörténjen.

A megkeresés során kompetenciája:

- általános tájékoztatás a család- és gyermekjóléti központ tevékenységéről, szolgáltatásairól;
- figyelem felhívása a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségére, a jelzés elmaradásának következményeire;
- a jelzőrendszerben közvetetten szerepet vállaló egyéb szolgáltatók, intézmények szervezetek és személyek tájékoztatása a veszélyeztetettség, krízishelyzet jelzésének lehetőségéről;
- jogszabályok ismertetése;
- fogalmak tisztázása (pl: veszélyeztetettség, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet, krízishelyzet), milyen tünetek-problémák esetén szükséges a jelzés megtétele (gyermekek, felnőttek);
- az együttműködés módjainak, szabályainak kialakításában történő közreműködés (kompetenciahatárok tisztázása, információk egymás feladatairól, kötelezettségeiről stb.);
- a jelzőrendszeri tanácsadó feladata, hogy a „kétszintű” rendszer működtetéséhez szakmai segítséget nyújtson, pl:
 - az esetátadások menetéről;

- esetátadások idejéről (esetkonferencián, tárgyalás időpontjában, határozathozatalkor, jogerőre emelkedéskor, stb.);
- a család- és gyermekjóléti szolgálat bevonásának mértékéről;
- a jelzés menetéről, a szükséges jelző adatlapokról, nyomtatványokról;
- a család- és gyermekjóléti szolgálat valamint a család- és gyermekjóléti központ közötti együttműködés során a konkrét személyi kijelölésekkel kapcsolatosan;
- jelzések nyilvántartása, összegzése, értékelése.

A család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója a család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítői által a GYVR rendszerbe feltöltött jelzéseket, valamint a nem gyermekvédelmi esetekről érkező jelzésekről küldött jelentéseket folyamatosan gyűjti, összesíti és elemzi, melyről évente legalább egy alkalommal (január hónapban) **értékelést készít**. Ezen értékelés célja, hogy megállapításaival segítse a települések éves szakmai tanácskozásait, illetve az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítését. Az adott vármegyéhez tartozó többi járási tanácsadóval, a kormányhivatal munkatársaival közösen értékelik a vármegye vonatkozásában a gyermekvédelmi jelzőrendszer működését.

A GYVR rendszeren kívüli jelzések jelentéséhez formanyomtatvány elkészítése szükséges, mely adattartalom meghatározása a család- és gyermekjóléti központ feladata, hiszen számára elsődleges és fontos, hogy a hozzá tartozó településekről egységes adattartalmú jelentés érkezzon. Az elkészített nyomtatványt megküldi a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára, egyben információt is nyújt ennek szükségességéről és a tájékoztatás menetéről (kinek, hogyan, meddig szükséges megküldeni).

A megküldött jelentést, ezen belül a beérkezett problémákat és ezzel párhuzamosan a megtett intézkedéseket szükséges a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadójának alaposan áttanulmányozni és amennyiben úgy tapasztalja, hogy a jelzésre nem adekvát intézkedés történt, azonnal szakmai támogatást kell nyújtania a család- és gyermekjóléti szolgálat számára.

A **heti jelentés** adataiból a család- és gyermekjóléti központok többféle információhoz juthatnak:

- a települési ill. járási szintű jelzőrendszer működésének jellegzetességeit, tendenciáit lehet megismerni belőlük (pl. honnan érkeznek jelzések, milyen típusú problémákat észlelnek / jeleznek, kik azok a jelzőrendszeri tagok, akik többször és kik azok akik ritkán vagy egyáltalán nem jeleznek);
- kutatások, elemzések alapjául szolgálhat, statisztika készülhet belőle, ez a működés problémáinak, nehézségeinek feltárására és korrekciójára nyújt lehetőséget.

Ha a jelzőrendszeri felelőstől a heti jelzésekről beérkezett adatlapokon a jelzés módjában, időpontjában vagy minőségében nem megfelelő értékelések érkeznek, a jelzőrendszeri tanácsadó felkéri a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri felelősét, hogy végezzen egyeztetést az adott jelzőrendszeri taggal, vagy hívjon össze szakmaközi megbeszélést a témában érintett szervezetek részvételével a problémák kiküszöbölése, a jelzések helyességének biztosítása érdekében. Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat e feladat megoldásában segítséget kér a család- és gyermekjóléti központtól, a központ jelzőrendszeri tanácsadója személyesen köteles eljárni az érintettek bevonása mellett. A jelzőrendszeri tanácsadó hasonló módon nyújt segítséget a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjai közötti konfliktusok megoldásában is.

VI. Együttműködési keret, együttműködési pontok a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ között a jelzőrendszeri munka során

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ együttműködése az alábbi tevékenységek mentén valósul meg:

- a települési jelzőrendszer kiépítése és működtetése;
- a gyermek, egyén vagy család ügyében beérkezett jelzés, intézkedés (speciális szolgáltatás biztosítása, hatósági intézkedés kezdeményezése);
- esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés, éves települési szakmai tanácskozás megszervezése és lebonyolítása.

A jelzőrendszer kiépítése és működtetése során jelentkező konfliktusok, nehézségek meg- vagy feloldásához a jelzőrendszeri tanácsadó szakmai segítséget nyújt a jelzőrendszeri felelős számára. Ez a probléma jellegétől függően történhet szakmai tanácsadás keretében vagy a jelzőrendszeri tag(ok) együttes, személyes felkeresésével is.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről hetente jelentést készít és továbbítja azt a család- és gyermekjóléti központnak a korábban leírtak szerint. A jelzőrendszeri tanácsadó napi szinten statisztikai értesítést kap a GYVR-ben a család- és gyermekjóléti központnál és a járás család- és gyermekjóléti szolgálatainál előző nap berögzített jelzésekről. A jelzőrendszeri tanácsadó az adott család- és gyermekjóléti központban rögzített valamennyi jelzést és a járás család- és gyermekjóléti szolgálatainak összes jelzését le tudja kérdezni.

1) A jelzőrendszeri jelzésekkel kapcsolatos további teendők meghatározása érdekében szükséges a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ szakemberének közös munkája az alábbi esetekben:

- A család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett esetmegbeszélés egyik résztvevője a jelzőrendszeri tanácsadó, vagy az esetmenedzser lehet.³⁶ Erre azokban az esetekben kerül sor, amikor a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatás igénye, hatósági kezdeményezés szükségessége, illetve a szociális segítő munka során keletkezett elakadás feloldásához, a továbblépéshez szakmai támogatás igénye merül fel.
- Az esetkonferencia³⁷ szintén a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésével és szervezésével valósul meg a család- és gyermekjóléti központ bevonásával.
- Az esetmegbeszélés és esetkonferencia után történő megbeszélésen a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ szakembere értékeli a szociális segítő munka folyamatát, átnézik az addig keletkezett dokumentációt, meghatározzák további feladataikat és azok határidejét.

³⁶ NMr. 9. § (1) bekezdés j) pontja és (2) bekezdés d) pontja.

³⁷ NMr. 9.§ (1) bekezdés j) pontja.

- 2) A család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett szakmaközi megbeszélés és az éves települési szintű szakmai tanácskozás támogatása többféle módon valósulhat meg:
- a heti jelentések alapján javaslatot tehet a megbeszélések témáira, megadott témában jártas szakemberek meghívására;
 - személyesen részt vehet a megbeszéléseken.
- 3) A család- és gyermekjóléti központ rendszeresen információt és tájékoztatást nyújt a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára. Ennek érdekében
- folyamatosan gyűjti és rendszerezi az igénybe vehető támogatásokról és szolgáltatásokról szóló adatokat, információkat;
 - tájékoztatást nyújt a jogszabályváltozásokról;
 - segítséget nyújt intézményi dokumentációk (szakmai program, szakmai beszámoló, jelzőrendszeri intézkedési terv) elkészítéséhez és a szociális segítő munka során felmerülő elakadások, problémák megoldásához.

Ennek megvalósítására több módon nyílik lehetősége:

- e-mail-en keresztül, ezáltal több szereplő számára is azonnal tájékoztatással tud szolgálni;
- személyes találkozások alkalmával: esetmegbeszélés, konzultáció keretében;
- telefonon.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés az esetek megoldásában³⁸

A család- és gyermekjóléti szolgálatnak/központnak elsődleges szakmai feladata és célja, hogy a szociális és gyermekvédelmi segítséget, vagy támogatást igénylő személyek, családok és gyermekek helyzetének pozitív irányú megváltoztatása érdekében létrejövő észlelő- és jelzőrendszer szereplőivel érdemi és hatékony együttműködést tudjanak kialakítani és működtetni.

Ennek érdekében létrejövő együttműködés során, a segítő szakemberek közös munkája, feladatvállalása egy adott cél, a megfogalmazott probléma érdekében jön létre, mely tartalmában kölcsönösségen alapuló feladatmegosztást jelent egymás tudásának kiegészítésére.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai és a segítő szakemberek a felmerülő problémák kezelése érdekében egy szakmai team-et alkotnak, az adott eset megoldása érdekében azonos szakmai véleményt kell kialakítaniuk, meg kell egyezniük az általánosan megfogalmazható közös célban és elérésének módjában.

Az együttműködés, az információszerzés egyik formája a **pedagógiai, vagy egyéb vélemény megkérése** is, ami írásban történik, és mindenképp az iktatott iratok között szerepel az eset dokumentációjában. Nagy segítséget jelent, ha egy előre összeállított kérdéssorral „akár irányított kérdésekkel” is támogatja a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ a

³⁸ A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan, 3. átdolgozott kiadás. Emberi Erőforrások Minisztériuma, Budapest, 2017. augusztus.

jelzőrendszer tagját. Ez csak részben tud azonos lenni a különböző szakterületeken. Általános kérdésként szerepelhet, hogy mikor konzultált utoljára az egyénnel, családdal, gyermekkel, viszont nem ugyanaz a kérdés segíti a házi orvost, szociális gondozó információ nyújtását és nem ugyanaz a pedagógusét. Ehhez „a szakterületekre szabott” kérdéssor nyújt segítséget. A kérdések fókuszában az eset feltárása, a veszélyeztetettség és a krízishelyzet körülményeinek megismerése áll, így a kérdéseknek az adott szakterületnek a probléma beazonosításához, súlyosságának megítéléséhez szükséges adatokra kell irányulniuk. A jelzőrendszeri tag által megküldött pedagógiai, vagy egyéb vélemény beérkezését követően a GYVR-ben is rögzítésre kerül.

A családsegítő/esetmenedzser – a segítséget kérő személy, vagy a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével – a szociális segítő munka tervezésére cselekvési/egyéni gondozási-nevelési tervet készít. Ennek elkészítésébe és az abban megjelölt célok elérésébe, amennyiben szükséges, bevonhatja a jelzőrendszer tagjait is. Ez esetben a cselekvési terv lesz az egyén, gyermek, vagy család segítésében közreműködő szakemberek együttműködésének szakmai kerete. A családsegítő szakember szükség szerint, de legalább **hathavonta értékeli**³⁹ a szociális segítség eredményességét, és a megállapításokat a cselekvési tervben, vagy a helyzetértékelésben rögzíti. Az esetmenedzser a gyámhivatali határozatban szereplő időpontban,⁴⁰ illetve szükség szerint,⁴¹ felülvizsgálat keretében értékeli a gondozási-nevelési tervet, annak megvalósulását, eredményességét. Az aktuális helyzetértékelést, amennyiben a cselekvési tervbe, vagy az egyéni gondozási-nevelési tervbe jelzőrendszeri tag is bevonásra került, közösen kell elkészíteni.

A legfrissebb információk kicserélése, a segítő folyamat eredményességének értékelése szempontjából célszerű esetkonferencia, vagy esetkonzultáció összehívása. Ennek célja konkrétan a meghatározott feladatok határidők megvalósulásának áttanulmányozása, regisztrálása. Az eset értékelése történhet a kliens és a családsegítő/esetmenedzser között is, ahol előre egyeztetnek a megvalósulásról, esetleges hiányosságokról, vagy további elvárásokról, és azt a későbbiekben az esetkonferencián a tagok elé tárják.

Esetmegbeszélés

Problémákat feltáró, megbeszélő, illetve a segítő folyamat feladatellátását egyeztető munkaforma, mely egy adott eset (egyén, gyermek vagy család) ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakember bevonásával történik. Célja a közös problémadefiniálás, az esetvezetés során vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes meghatározása, megtervezése. Hatása az esetmegbeszélésen résztvevők szakmai fejlődése, saját motivációjuk, elakadásaik magasabb szintű megértése. Esetmegbeszélés a szociális segítő tevékenység során akár több alkalommal megszervezhető, illetve megszervezendő.

Az esetmegbeszélés speciális formája az esetmegbeszélő csoport (team), melyet a család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító munkatársak a szolgáltatáson belül az együttműködések

³⁹ NMr. 14.§ (1) bekezdés e) pontja.

⁴⁰ A gyámhatóságok, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 87.§ f) pontja.

⁴¹ NMr 32.§ (4) bekezdés a) pontja.

elősegítése, egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek feldolgozása kapcsán tartanak.⁴²

A család- és gyermekjóléti központ, a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélő csoportot, szükség esetén konzultációt szervez,⁴³ mely a jelzőrendszeri feladatellátás kapcsán is alkalmat teremt egy szélesebb szempontú esetfeldolgozásra.

Esetkonferencia

Esetkonferenciát egy adott esettel kapcsolatban – a segítő folyamat során akár több alkalommal is – a segített személy, az összes érintett és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény képviselője részvételével szükséges tartani. Az esetkonferencia nem csak a segítő szakemberek és kliens között zajló kommunikációs csatorna, azon egyéb hozzátartozó/nem szakmabeli segítő is jelen lehet, illetve olyan szakember, aki nincs közvetlen kapcsolatban az esettel, de szaktudásával hozzájárulhat a probléma feltárásához vagy megoldásához. A kliensen, a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ munkatársán kívül az esetkonferencia megvalósulásához még legalább két szakterület képviselőjének jelenléte ajánlott. Itt kerül sor az igénybevevő helyzetének feltérképezésére, cselekvési/gondozási-nevelési terv készítésére, melyet minden, az esettel kapcsolatba kerülő, azzal foglalkozó és bevont segítő követni fog a támogatás nyújtása során a segített személlyel való kapcsolatában.

Célja: a konferencia során az esetet ismerő szakemberek, akik a klienssel már eddig is kapcsolatba kerültek, az esetvitelhez hasznos információval járulnak hozzá, és az esetgazdával osztják meg saját problémaértelmezésüket, megoldási javaslatukat. Minden résztvevő hozzájárul szakértelmével annak eldöntéséhez, hogyan oldható meg leghatékonyabban az adott probléma, megfogalmazza saját részvételét az esetkezelési folyamatban. Visszajelzéseikkel segítséget adnak az esetgazdának a segítő kapcsolat jellemzőinek feltárására, megismerésére. Az esetkonferencián elhangzottakról emlékeztető feljegyzés készül, melyet a gyermek veszélyeztetettsége esetén a GYVR rendszerbe csatolni kell.

Esetkonzultáció

Az esetkonzultáció adott eset kapcsán zajló információcsere, tájékoztatás. Ezen a megbeszélésen nem az összes érintett szakember vesz részt, hanem a folyamat akár két személy között is történhet. Itt nem feltétlenül kerül sor feladat meghatározásra, de az sem kizárt; ki miben tud ad hoc segítséget nyújtani az ügymenet aktuális állapotában (pl. várandós kismama jelent-e a kötelező tanácsadási időpontra, vagy eljutott-e a megfelelő szakorvosi vizsgálatra a kliens, stb.).

Esetkonzultáció nem csak kizárólag a jelzőrendszer tagjai között, hanem nagyobb szolgáltatást nyújtó intézmény esetén pl. a család- és gyermekjóléti szolgálaton/központon belül is történhet, hiszen a napi esetvezetés során felmerülő problémák, vagy aktualitások megbeszélésére szükség lehet a továbblépés megtervezése érdekében.

⁴² NMr. 7. § bekezdés d) pontja.

⁴³ NMr. 21. § (1) bekezdés a) pontja.

Az esetmegbeszélést, esetkonferenciát, szakmaközi megbeszélést, és az éves szakmai tanácskozást is lehetőség szerint személyes jelenléttel kell megszervezni. Az online megvalósítás akkor javasolt, ha a területi akadályok nehezítik a személyes jelenlétet (pl. szakellátásban lévő gyermek esetében érkezett jelzés kapcsán, amivel a család- és gyermekjóléti központnak is feladata van, és a gyám, a gondozási hely nem a járásszékhelyen található).

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének széleskörű, kiterjesztett formái

Szakmaközi megbeszélés

A **szakmaközi megbeszélés** az adott településen, vagy térségben az észlelő- és jelzőrendszer tagjai egy részének vagy egészének részvételével szervezett szakmai megbeszélés, amelynek célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, egy vagy több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdés, vagy a települést, térséget érintő probléma- vagy kérdéskör több szempontú feldolgozása.

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait az NMr. tartalmazza. Az NMr. 9. § (1) bekezdés i) pontja értelmében család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít.

Az esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő **szakmaközi megbeszélés** keretében történik.

Célja az észlelő- és jelzőrendszeri tagok:

- és a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ együttműködésének elősegítése,
- munkájának hatékonyabbá tétele,
- az információ áramlás elősegítése,
- a család- és gyermekvédelmi hálózatba való beillesztése,
- érzékenyítése,
- képzése,
- kompetenssé tételének elősegítése.

A szakmaközi megbeszélés összehívható kettő vagy akár több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdésekben. Alábbiakban felsorolunk egy pár lehetséges témát a példa kedvéért:

- a tankötelezettség teljesítésének elősegítését, a lemorzsolódás megelőzését támogató szakmaközi együttműködéssel megvalósítandó beavatkozások egyeztetése;
- a településen, vagy annak egy részén felmerülő speciális probléma megoldása, valamint megoldásához szükséges cselekvési terv kidolgozása;

- a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ és egy vagy több szakma képviselői együttműködése során felmerülő probléma tisztázása (pl. a megfelelő jelzés, kompetenciahatárok);
- az elemző és értékelő munka, a partnerségi analízis vagy SWOT analízis felállításának teret adó találkozás.

A szakmaközi megbeszélés elősegíti:

- a közös fogalomhasználat kialakítását;
- egyes szakterületek közti esetleges konfliktusok feloldását;
- az eljárásbeli különbségekből adódó eltérő szabályok tisztázását;
- a tagok együttműködési készségének kialakítását, erősítését;
- az együttműködés hatékonyságát;
- kompetenciák tisztázását;
- a konstruktív együttműködést;
- egymás kölcsönös megismerését;
- esetlegesen inaktív szereplők aktivizálását;
- a kapcsolatrendszer szélesítését;
- az információcsere módozatainak kialakítását;
- az együttgondolkodást;
- a feladatok, kötelezettségek meghatározását;
- a közösen hozandó döntések megszületését;
- a válaszadást a felmerülő speciális problémákra;
- a jelzőrendszeri tagok speciális gyermekvédelmi ismereteinek bővítését;
- a kölcsönös adatszolgáltatás mikéntjének és az együttműködés szükségességének egyértelműsítését;
- egy egységesebb szempontrendszer kialakítását.

A szakmaközi megbeszélések azon kérdések megfogalmazására is kiválóan alkalmasak, melyekre a helyi szakemberek külső szakértőktől várják a választ.

Ezen felül a Gyvt. 40/A.§ (2) bekezdés c) pontjában foglaltak szerint a család- és gyermekjóléti központ „szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára”, mely során ez a munkaforma jól alkalmazható.

A szakmaközi megbeszélés szervezése:

A szakmaközi megbeszélés szervezése, lebonyolítása a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ feladata. A témákat éves tervben célszerű összeállítani – illeszkedve az éves jelzőrendszeri cselekvési tervhez –, melyek a jelzőrendszeri tagok visszajelzései alapján kerülnek meghatározásra, akár a települési tanácskozás során (cselekvési tervben is szerepeltethető), vagy egy külön erre rendszeresített igényfelmérő lap, vagy külön alkalom során. Az éves tervben kialakított ütemtervtől el lehet térni, ugyanis a munka során akadhatnak újonnan fellépő aktualitások, melyek megkívánják a mihamarabbi közös gondolkodást.

A társulásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatoknál/központoknál nem elvárás, hogy településenként külön-külön 6-6 szakmaközi megbeszélését tartsanak, a témák, illetve

az egyes települések jelzőrendszereinek mérete, szervezeti struktúrája (pl. több település iskoláinak összevonása) indokoltta teheti a közös fórumok szervezését. Ezen esetekben viszont pontosan és ellenőrizhető módon meghatározandó, hogy ki, milyen feladatot vállal a szervezésben, lebonyolításban és semmi esetre sem fordulhat elő az egyenlőtlen felelősség és feladatvállalás. Minden településnek igazolható módon biztosítani kell, hogy a területének jelzőrendszeri tagjai a jogszabályban meghatározott számban szakmaközi megbeszélésen vettek részt. Javasolt lehet ilyen esetekre, az ún. „forgórendszer”, a mindig más helyszínen való szervezés, lebonyolítás, de közel azonos résztvevői körrel. Ez a saját élményű helyszíni látogatás is segíti az akár egyéni és település szintű, vagy akár közös és több települést érintő problémák hatékonyabb átlátását.

Az időpontok, ha nem is pontos meghatározása, de legalább körvonalazása (pl. minden második hónap közepén) célszerű, ismerte a jelzőrendszer leterheltségét, helyettesítési nehézségeket (pl. csecsemő és kisgyermek tanácsadás, orvosi rendelés, pedagógusok körében a helyettesítés). Annak érdekében, hogy az egyes települések közös jelzőrendszeri tagjai számára ne legyen átfedés a szakmaközi megbeszélések időpontjai között, a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri felelőse a kitűzött időpontról tájékoztatja a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadóját, aki nyilvántartja a szakmaközi megbeszélések és más jelzőrendszeri munkaformák időpontjait, és jelzi, ha az ütközik valamelyik környező település időpontjával.

Megvalósítás, kivitelezés:

- 1.) Írásos meghívó mely tartalmazza:
 - a találkozás, szakmaközi megbeszélés témáját;
 - ütemét;
 - a pontos helyszínt;
 - időpontot, idő intervallumot,
 - a meghívottak körét,
 - az esetleges külső szakértő(k) személyét (a jelzőrendszeri tagok közül olyan személyt, aki az adott téma szakértője pl. védőnő, pszichológus, háziorvos, stb.).
- 2.) A megbeszélés levezetésének legyen felelőse (pl. jelzőrendszeri tanácsadó, vagy jelzőrendszeri felelős).
- 3.) Fontos lehet a bizalmi légkör kialakítása.
- 4.) Lehetőség szerint a meghatározott időkeretet ne lépjék túl, vagy azt ne számottevően lépjék túl.
- 5.) A szakmaközi megbeszélésen elhangzottakról készüljön feljegyzés.
- 6.) A megbeszélés végén kerüljön sor az elhangzottak összefoglalására, a konklúzió megfogalmazására, kimondására és a visszacsatolásra.
- 7.) A meghívottak névsora szerepeljen a jelenléti íven, jelenlétüket a szakemberek aláírásukkal hitelesítsék.
- 8.) Az írásos dokumentumok kerüljenek iktatásra, az erre rendszeresített módon és formában elkülönülten kerüljenek tárolásra.

Infrastruktúra, szükséges eszközök:

- 1.) Megfelelő méretű helyiség.
- 2.) Megfelelő számú szék.
- 3.) Megfelelő technikai eszközök szükség szerint.
 - laptop,
 - projektor,
 - hangfal,
 - flipchart tábla, filc,
 - mikrofon,
 - diktafon, stb.

A fentiekben megfogalmazott közös munkaforma teret és lehetőséget biztosít a szakemberek elköteleződésének erősítéséhez, az egyéni és csoportban végzett munka hatékonyságának növeléséhez.

A szakemberek hatékony együttműködésének, egymás tevékenységének a segítése okán, nagyon fontos a rendszeres részvételük ezeken a megbeszéléseken.

Az éves szakmai tanácskozás

Az éves szakmai tanácskozás a településszintű jelzőrendszeri hálózat minden tagja részvételével elkészített, írásbeli beszámolókon alapuló éves **helyzetfeltárás**, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösség számára.

Szakmai keretek

Az éves szakmai tanácskozás megszervezése, és lebonyolítása a család- és gyermekjóléti szolgálat feladata. Célja a település szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése. A tanácskozás a multiprofesszionális megközelítésen keresztül teret enged az egymástól történő tanulásnak, az észlelő- és jelzőrendszer tagjai eltérő szakmai véleményének megismerésére, egységes álláspontok kialakítására, ezen keresztül az erőforrások maximalizálására. Feladata, hogy ráirányítsa a figyelmet a hiányzó ellátási formákra, az észlelt (helyi) rendszerszintű hibákra, fokozott figyelemmel az esetlegesen megvalósuló rendszerabúzsra. Az éves tanácskozás a hiteles szakmaközi kommunikáció reprezentatív eseménye, ugyanakkor feltételezi a szakmaközi hálózat egész éves, napi munkája során megvalósuló őszinte párbeszédét.

Azon család- és gyermekjóléti szolgálatok esetében, melyek több alacsony lélekszámú települést (törpefalu, aprófalu, kisfalu) látnak el, az éves települési szakmai tanácskozás összevontan is megszervezésre kerülhet. Fontos, hogy ebben az esetben jelenjenek meg a résztvevő települések helyi sajátosságai, a lakosság szükségletei és az ellátások specialitásai.

Szervezés

Az éves tanácskozás előkészítése:

A **települési jelzőrendszeri felelős** elvégzi az éves szakmai tanácskozás technikai előkészítését. Ennek keretében sor kerül az éves tanácskozás időpontjának kitűzésére. A

kitűzött időpontról a jelzőrendszeri felelős tájékoztatja a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadóját, aki nyilvántartja a járás éves tanácskozásainak időpontjait, illetve jelzi, ha az ütközik a környező települések valamely időpontjával.

Ezt követően a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri felelőse bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.

Az értékelések bekérésénél és a meghívók kiküldésénél érdemes figyelemmel lenni arra, hogy a jelzőrendszeri tagok számára elégséges idő álljon rendelkezésre a feladat teljesítésére és a tanácskozásra delegált szakemberek kiválasztására.

A jelzőrendszeri felelős összegyűjti a jelzőrendszeri tagok írásbeli beszámolóit, előkészíti és kiküldi a meghívókat, az alábbi partnereknek.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.⁴⁴

A család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője elvégzi a rendelkezésre álló dokumentumok, tapasztalatok elemzését, melyet plenáris előadás formájában az éves szakmai tanácskozáson ismertet a résztvevőkkel.

Az éves jelzőrendszeri tanácskozás az alábbi tartalmi elemekből épül fel, amelynek összeállítása során tudatosan törekedni kell a szakmaközi megközelítésre:

- célszerű felkérni egy előadót a jelzőrendszeri tagok közül, az adott szakterület és az azt érintő aktuális problémák bemutatására;
- meghívható külső előadó, aki lehet egy aktuális probléma, tématerület specialistája;
- ezt követi a településen jelentkező problémák feldolgozása, ha indokolt a tapasztalati és probléma alapú tanulás eszközrendszerének alkalmazásával;
- lényeges tartalmi elem az együttműködések hatékonyságának elemzése, értékelése, az ezzel kapcsolatos fejlesztési irányok megfogalmazása;

⁴⁴ NMr. 9. § (5) bekezdés.

- nagyon hatékony módszer a célok és problémák mélyebb elemzésére, ha azok mentén a közös megoldáskeresés, stratégiák megfogalmazása érdekében intézményközi munkacsoportok, szekcióbeszélgetések szervezésére kerül sor.

Az összefoglaló elemzést a szolgálat vezetője végzi a beérkezett jelzőrendszeri beszámolók és a helyben megfogalmazott javaslatok alapján. Értékelni kell az ellátó és jelzőrendszer hatékonyságát, együttműködését, javasolt kiemelni a pozitívumokat és kijelölni a fejlesztés irányait.

Az éves szakmai tanácskozás rengeteg lehetőséget rejt magában a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ munkájának megismertetése, a lakosság bizalmának megnyerése és a szemléletformálásra. Hatékony, ha az éves tanácskozás a helyi nyilvánosság jelentős eseményévé válik, erősítve ezzel az észlelő- és jelzőrendszer ismertségét, elfogadottságát, hatékonyságát. Ennek eszköze lehet a sajtónyilvánosság biztosítása.

Települési jelzőrendszeri intézkedési terv

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai beszámolóinak és az éves jelzőrendszeri szakmai tanácskozás megállapításainak összegzését, rendszerezését és elemzését követően kerül sor az éves **jelzőrendszeri intézkedési terv** elkészítésére.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el.⁴⁵

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóiból készült összegzés megállapításait és tanulságait, mely helyzetképet ad a település szociális és gyermekvédelmi helyzetéről, jellemző problémáiról;
- az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulását, annak elemeit;
- a következő év célkitűzéseit;
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket, felelősöket, határidőket.⁴⁶

Járási jelzőrendszeri intézkedési terv

A család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálatok március 31-ig elkészített intézkedési terveit összesíti, elkészíti a járási intézkedési tervet.

A járási (fővárosi kerületi) gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működésének értékeléséhez a család- és gyermekjóléti központ járási jelzőrendszeri tanácsadója felhasználja

⁴⁵ NMr. 9. § (4) bekezdés.

⁴⁶ NMr. 9. § (4) bekezdés.

a jelzőrendszer járási szintű koordinálása⁴⁷ és a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása⁴⁸ során szerzett, a jelzőrendszer működésével kapcsolatos tapasztalatait. A járási intézkedési terv tartalmazza a járási jelzőrendszer előző évi tapasztalatait, a hatékonyabb működésre vonatkozó javaslatokat, a fejlesztendő területeket. A járási jelzőrendszeri tanácsadó a szolgálatokkal ismerteti a járási intézkedési tervet, és megküldi a vármegyei jelzőrendszeri koordinátornak.

A vármegyei gyermekvédelmi jelzőrendszer értékelése

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelző rendszer további megerősítését szolgálja a 2017. január 1-jétől bevezetett vármegyei szintű jelzőrendszeri értékelő munka, mely a fővárosi, vármegyei kormányhivatalok feladata.⁴⁹

Az értékelés kapcsán a fővárosi és vármegyei kormányhivatal a települési önkormányzatoknak a Gyvt. 96. § (6) bekezdése alapján elkészített átfogó értékeléseit felhasználva – melynek tartalma a Gyer. 10. számú mellékletében szabályozott – minősíti a vármegye gyermekvédelmi jelzőrendszerének működését, így különös figyelemmel a melléklet:

- 3. pontjára, mely kitér az önkormányzat által biztosított személyes gondoskodást nyújtó ellátások bemutatására: a gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának módjára, működésének tapasztalataira (alapellátásban részesülők száma, gyermekek veszélyeztetettségének okai, válsághelyzetben levő várandós anyák gondozása, családjából kiemelt gyermek szüleinek gondozása, jelzőrendszer tagjaival való együttműködés tapasztalatai), továbbá
- 7. pontjára, mely tartalmazza a jövőre vonatkozó javaslatok, célok meghatározását a Gyvt. előírásai alapján (milyen ellátásokra és intézményekre lenne szükség a problémák hatékonyabb kezelése érdekében, gyermekvédelmi prevenciók elképzelések).

Fentiekén túl az értékeléshez felhasználja a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 13. §-ában meghatározott hatáskörök gyakorlása során szerzett információkat.

Az értékelés során figyelembe veszi az észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutatót, valamint alkalmazza a gyermek bántalmazásának felismerése és megszüntetése érdekében a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által jóváhagyott, a miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett egységes elveket és módszertant.

Amennyiben a fővárosi és vármegyei kormányhivatal a Gyvt. 17. § (4) és (5) bekezdéseiben ellátott feladata kapcsán olyan jelzőrendszeri működést talál, amelyre reagálni szükséges, arra az éves értékelésnél is felhívja a figyelmet.

⁴⁷ NMr. 10. § (1) bekezdés.

⁴⁸ NMr. 21. § (1) bekezdés.

⁴⁹ Gyvt. 17. § (6) bekezdés.

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített
BM/7273-2/2024.