**ELŐTERJESZTÉS**

**Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése Oktatási és Szociális Bizottságának 2015. április 15-i ülésére**

**Tájékoztató a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások együttműködéséről, valamint ezen szolgáltatások kapcsolódásának bemutatása szociális ellátásokhoz**

Az Oktatási és Szociális Bizottság a 70/2015. (II.25.) számú határozatában felkérte az Egészségügyi és Közszolgálati Osztályt, hogy adjon tájékoztatást a jelenleg működő szociális szolgáltatások együttműködéséről, valamint mutassa be ezek kapcsolódását egyes szociális ellátásokhoz, városi szociális programokhoz.

Az Egészségügyi és Közszolgálati Osztály felkérte a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálatot, hogy készítsen tájékoztató szakmai anyagot a fenti tárgyban, melyet az előterjesztés melléklete tartalmaz.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megtárgyalni, és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjék.

Szombathely, 2015. április „ ”.

/: Koczka Tibor :/

HATÁROZATI JAVASLAT

**…/2015. (IV.15.) OSzB. sz. határozat**

Az Oktatási és Szociális Bizottság a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások együttműködéséről, valamint ezen szolgáltatások kapcsolódásának bemutatása szociális ellátásokhoz című tájékoztatót megtárgyalta, és az abban foglaltakat elfogadta.

**Felelősök:** Rettegi Attila, az Oktatási és Szociális Bizottság elnöke

/a végrehajtás előkészítéséért:

dr. Bencsics Enikő, az Egészségügyi és Közszolgálati Osztály vezetője/

**Határidő:** 2015. április 15.

#### melléklet

**I. A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok együttműködéséről**

A Szociális és a Gyermekvédelmi törvény megfogalmazza a két szolgáltatatás tartalmát, a kompetenciahatárokat és az együttműködés módját.

A Szociális törvény 64 §-a értelmében:

„(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.”

A Gyermekvédelmi törvény 39. §-a értelmében

„(1) **A gyermekjóléti szolgáltatás** olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.”

A Szociális törvény 64 §-a értelmében:

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

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha

*a)*a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és

*b)*a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.”

Amennyiben a gyermekek védelme a családsegítő szolgáltatás keretein belül nem biztosítható, akkor a gyermekjóléti szolgálatnak kell a továbbiakban a gyermek érdekét védő személyes szolgáltatást nyújtania. **A gyermekjóléti szolgálat elsődleges kliense a gyermek, az ő mindenek felett álló érdekét képviseli**. Ez azonban nem zárja ki, sőt lehetőséget biztosít arra, hogy a családsegítő szolgálat által nyújtott általános és speciális szolgáltatásokat továbbra is igénybe vegyék a család tagjai.

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat területi illetékességi elv alapján három családsegítő és gyermekjóléti szolgálatot működtet:

* I. sz. családsegítő szolgálat
  + Gyermekjóléti Központ I.sz. területi Iroda
* II. sz. családsegítő szolgálat
* Gyermekjóléti Központ II. sz. területi Iroda
* III. sz. családsegítő szolgálat
* Gyermekjóléti Központ III. sz. területi Iroda

A területi illetékesség alapján működő családsegítő és gyermekjóléti szolgálatoknak 1-1-1 vezetője van, mely elősegíti az összehangolt, egységes szakmai munkavégzés biztosítását.

A két szolgáltatásnak a **következő közös kapcsolódási pontjai vannak:**

* esetkezelések,  melyek során komplex problémák megjelenése esetén a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat családgondozói közösen segítenek az ügyfeleknek problémáik megoldásában.
* családlátogatások, melyek során mindkét szolgáltatás családgondozói személyesen keresik fel az igénybevevőt a lakóhelyén.
* esetmegbeszélések, melyek konkrét esetekkel kapcsolatos problémák közös megbeszélését jelentik.
* esetkonferenciák, melyek egy adott család ügyében tartott megbeszélések, melyeken többek között az összes, az ügyben érintett szakember, valamint az ügyfél is részt vesz.
* TEAM megbeszélés – heti rendszerességgel, vagy krízishelyzet esetén azonnal. A családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat családgondozóinak részvételével tartott megbeszélés, mely célja az aktuális feladatok és esetek megbeszélése.

Az esetkezelés során a családgondozás **gondozási terv** (gyermekjólétiszolgálatnál) **/együttműködési megállapodás** (családsegítés esetén) alapján történik. Ezekben a megállapodásokban vannak rögzítve a feladatok az elérendő célokhoz igazítva minden egyes szereplő kompetenciájának tükrében.

A két szolgáltatás egymás **jelzőrendszereként** is működik. Új jelzés esetén ajánlott a két szolgálatnak egymással egyeztetni. Amennyiben a jelzés alapja:

* a gyermek veszélyeztetése vagy krízishelyzete, akkor a gyermekjóléti szolgálat,
* amennyiben a jelzést a szülők életvitele indokolja, de nincs gyermek veszélyeztetésére utaló jel, akkor a családsegítő szolgálat fogadja a jelzést.

A gondozási folyamat során amennyiben indokolt a szakmai munkavégzésbe bekapcsolódhat a másik szolgálat családgondozója is, így közösen egymáshoz igazítva történik a családgondozás.

**Családgondozás**

1., Az ügyféllel történő első találkozás:

* az ügyfél/család maga keresi fel az intézményt, az első interjú így intézményi keretek között történik
* a családgondozó a jelzést követően, az ügyfél/család otthonában, családlátogatás keretein belül találkozik

Az első interjút követően feltérképezésre kerülnek a problémák, és az arra adható válaszok.

2., Első interjú, célja az ügyfél és szociokulturális környezetének megismerése, a probléma feltárása, a segítő munkához szükséges adatok, információk beszerzése, az együttműködés kiépítése.

Az ügyféllel való első találkozás során, a kölcsönös bemutatkozást követően a családgondozó informálja a családsegítő szolgálat céljáról, feladatáról és a segítségnyújtás lehetőségeiről. Az ügyfélről felvételre kerülnek a törvényi szabályozás alapján meghatározott dokumentációk.

3., Szerződés

A családgondozó elkészíti és megköti az írásbeli együttműködési megállapodást, mely szegmensei a következők:

* a kliens problémái,
* a cél,
* az ahhoz rendelet feladatok,
* az együttműködés módja,
* a folyamatba bevont szolgáltatók,
* a találkozások rendszeressége,
* a folyamat várható eredménye,
* a lezárás időpontja.

Az írásbeli együttműködési megállapodást az ügyfél és a családgondozó is aláírja.

4., Kapcsolattartás az ügyféllel, fórumai:

* intézményi keretek között,
* az ügyfél otthonában családlátogatás keretén belül.

**II. Az intézményi Szakmai Munka és az Önkormányzattal történő együttműködés**

**Lakbérhátralékkal rendelkező ügyfelekkel történő segítő munka**

A 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendelet 23. §-ának megfelelően történt a szakmai munkavégzés a három vagy annál több havi lakbérhátralékkal rendelkezőkkel a házkezelőség jelzése alapján.

„(3) Amennyiben a bérlő lakbérfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy a kezelő a határidő elmulasztásától számított 15 nap elteltével köteles írásban, valamint telefonon, ennek hiányában személyesen legalább 8 naponként felszólítani a bérlőt hátralékának rendezésére. Amennyiben a bérlőnek 3 havi lakbérhátraléka keletkezik, úgy a kezelő e tényről köteles értesíteni a szociális szolgáltatót, valamint a polgármestert. A bérlő köteles a hátralék rendezése érdekében a szociális szolgáltatóval együttműködni.”

A lakbér díjhátralék felhalmozás veszélyezteti az önkormányzati tulajdonban álló bérleményekben élők lakhatási biztonságát. A problémák megoldása érdekében szoros együttműködésre van szükség a lakbérhátralékot felhalmozó ügyfelek, valamint a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok családgondozói között. A segítő munka elsődleges célja a lakhatási problémák megoldása, valamint az adósságot felhalmozó családok fizetési képességének és készségének visszaállítása volt.

A fizetési készség visszaállításában elsődleges feladat az ügyfelek motiválása, melyre a havi rendszeres kapcsolattartás, a tanácsadások alkalmával van lehetőség. A segítő munka egyik kiemelt célja az információközvetítés az aktuálisan igénybe vehető szociálpolitikai ellátásokról, juttatásokról.

A feladat lényege részben a prevenció, részben a korrekció biztosítása a hátralék csökkentése, illetve megszüntetése érdekében. A szakmai munkavégzés 2014-ben 396 főt érintett.

Folyamatszabályozás

1.,A SZOVA Zrt.a szociális szolgáltatónak kimutatást küld azon ügyfelekről, akik három illetve több havi lakbérdíj hátralékot halmoztak fel a kezelő felé. Az értesítést követően kapcsolatfelvétel történik a családdal családlátogatás keretén belül.

2., Amennyiben a családgondozó nem találja otthon az ügyfelet belső értesítőt hagy a lakcímen, melyben kéri, hogy keresse fel a szociális szolgáltatót. Amennyiben ez megtörténik, elindul a családgondozás. Amennyiben az ügyfél nem keresi fel a szociális szolgáltatót, hivatalos levél formájában értesíti Őt.

3., A családgondozás folyamán az együttműködés tekintetében minimum havi egy alaklommal történik a kapcsolattartás. Ekkor feltérképezésre kerül a család szociokulturális környezete, háztartásgazdálkodása, fizetési készsége, képessége, hajlandósága.

4., Az ügyfél és a családgondozó a szakmai munkavégzésre vonatkozóan megkötik a keret megállapodást, melyet kölcsönösen aláírnak. A keret megállapodás tartalmazza az ügyfél és családgondozó feladatait, kötelezettségeit az együttműködés módját.

5., Abban az esetben, ha helyi rendelkezésnek megfelelnek az ügyfél életkörülményei, elindulhat az adósságkezelés vagy egyéb lehetőségek feltérképezésére kerül sor, pl.: részletfizetési szerződés.

6., A részletfizetési szerződés feltételeinek érdekében a családgondozó felveszi a kapcsolatot a SZOVA Zrt, munkatársával. Amennyiben az ügyfél fizetési hajlandósággal és képességgel rendelkezik és adottak a körülmények, a megállapodás megkötésére kerül.

7., Amennyiben a kapcsolattartás az ügyfél részéről nem valósul meg, a családgondozó az otthonában felkeresi, ha a felkeresés sikertelen belső értesítőt hagy a lakcímen. Amennyiben ezek után sem jelenik meg az ügyfél a családsegítő szolgálatnál, hivatalos levél formájában értesítő kiküldésére kerül sor.

8., Amennyiben az ügyfél az együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, erről írásos tájékoztatás megküldésére kerül sor a SZOVA Zrt felé.

9., Kapcsolattarás a családgondozó és az ügyfél között minimum havi egy alkalommal történik, ahol a megállapodásban történő feltételek nyomon követése történik, a befizetések bemutatása, kontrolálása, illetve a problémához igazított segítségnyújtás.

**Szociális szálláson élőkkel történő segítő munka**

A lakáshoz jutás, a lakbérek és a lakbértámogatás, az Önkormányzat által lakásvásárláshoz és építéshez nyújtott támogatások szabályai megállapításáról szóló 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendeletben került bevezetésre a szociális szállás intézménye, mely a kilakoltatással veszélyeztetett családokon kíván segíteni.

A szociális szállás az önkormányzati bérlakásban élő és alacsony jövedelmük miatt a bérlakás fenntartására nem képes, így lakhatásukban veszélyeztetett személyek részére biztosított, szociális szolgáltatásokkal összekapcsolt átmeneti lakhatási forma.

**37.§**

„(1) A polgármester azon szociális szállássá nem minősíthető önkormányzati bérlakásban lakó lakáshasználó részére, aki szociális szállás használatára irányuló kérelmet terjeszt elő, vagy akinek bérleti jogviszonya a felmondást vagy a megszűnést követő 12 hónap elteltét követőennem került visszaállításra, és lakbér vagy közüzemi díj hátralékkal rendelkezik, a (2) bekezdésben foglaltakra figyelemmel, a kezelővel történt egyeztetést követően szociális szállást ajánlhat fel. A szociális szállás felajánlásáról a szociális szolgáltatót valamint a kezelőt értesíteni kell. „

A családgondozók a lakhatás biztosítása érdekében folyamatos és erős kontrollt gyakorolnak a befizetések tekintetében. Az esetkezelés lényeges eleme a fokozott életviteli támogatás. A szakmai munkavégzés során lehetőségek teremtődnek a hátralék összegének csökkentésére, a bérlői jogviszony visszaállítására. Az indulás óta 2014. december 31-ig a befizetett hátralék összege a családgondozók kimutatása alapján 1.351.955 Ft volt. A 2014. december 31-ei állapot szerinta szociális szállások száma: 86.

Folyamatszabályozás

1.,A polgármester a szociális szállás felajánlásáról / átminősítéséről a szociális szolgáltatót, a kezelőt valamint a szociális szálláshasználót értesíti. Az értesítést követően a családdal kapcsolatfelvétel történik, mely során szóban tájékoztatja a családgondozó az ügyfelelet az ellátás nyújtásának feltételeiről. Amennyiben az ügyfél felkeresése sikertelen volt, írásban hivatalos levél formájában történik meg a tájékoztatás megadása.

2., A szociális szállás elfogadása esetén, köteles az ügyfél 8 napon belül a szociális szolgáltatóval az együttműködési megállapodást megkötni.

Abban az esetben, ha a szálláshasználó az elfogadástól számított 8 napon belül neki felróható okból kifolyólag nem köti meg az együttműködési megállapodást, úgy együttműködési megállapodás megkötése elmulasztásának tényéről hivatalos levél kerül megküldésre a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt. és a SZMJV PH Egészségügyi és Közszolgálati Osztálya felé, valamint az ügyfél részére, aki nyilatkozatot tesz annak okáról.

3., A szociális szolgáltató az együttműködési megállapodást megküldi SZMJV PH Egészségügyi és Közszolgálati Osztálya felé és a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt-nek. Változások esetén az együttműködési megállapodás módosításra kerül, pl.: személyi változások a közös háztartásban élők esetében. Az együttműködési megállapodás rögzíti:

* a fizetési kötelezettséget a szálláshasználati díjra és a tartozásokra vonatkozóan,
* a kapcsolattartást,
* a háztartásgazdálkodás és az életvitel szabályait,
* az együttműködés módját,
* valamint azegyüttműködési kötelezettség megszegésének következményeit.

Az együttműködési kötelezettség megszegésének következményei:

A szálláshasználó a megállapodás aláírásával tudomásul veszi: amennyiben az együttműködési megállapodásban vállaltakat neki felróható okból, nem teljesíti, a szociális szolgáltató az együttműködési megállapodást felmondja.A felmondás tényéről írásban tájékoztatja Szombathely Megyei Jogú Város Egészségügyi és Közszolgálati Osztályát, továbbá a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt-t.

4., Amennyiben a lakáshasználó a szociális szolgáltatóval az együttműködési megállapodást határidőben megkötötte, úgy a megkötésétől számított 15 napon belül a kezelő a lakáshasználóval a szociális szállásra vonatkozóan, a szociális szolgáltató javaslata alapján előkészíti legfeljebb 6 hónap időtartamra a szálláshasználati szerződést. Az előkészített szálláshasználati szerződést megküldi a szociális szolgáltató számára, melyet a családgondozó az ügyféllel 8 munkanapon belül aláírat.

5., Az aláírattatott szálláshasználati szerződést a szociális szolgáltató hivatalos levél formájában visszaküldi SZMJV PH Egészségügyi és Közszolgálati Osztálya valamint a SZOVA Zrt. részére.

9., Kapcsolattartás:

Az együttműködési megállapodásban a szálláshasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a családgondozóval meghatározott időpontban, de legalább havi 2 alkalommal felkeresi a szociális szolgáltatót. A családgondozó az ügyfelet otthonában is felkeresi.

A kapcsolattartás során a befizetések folyamatos kontrollálása mellett a családgondozó kiemelt figyelmet fordít az aktuális – élethelyzetéből adódó – változások/problémák feltárására, megoldási alternatívák kidolgozására, valamint az ezekből adódó ügyintézési feladatok ellátására. Motiválja a szociális szálláshasználót az aktuális – szociális szállással kapcsolatos - számlák határidőre történő befizetésére, felhalmozott hátralékok törlesztésére, továbbá életvitelük, életmódjuk, életszemléletük megváltoztatására.

Amennyiben a lakáshasználó a kapcsolattartási kötelezettségének nem tesz eleget a családgondozó otthonában felkeresi, sikertelen kapcsolatfelvétel esetében első lépésben belső értesítőt hagy az ügyfél címén. Amennyiben a szálláshasználó a szociális szolgáltatóval való együttműködési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget:

* 2 alkalommal hivatalos levél formájában értesíti a szociális szolgáltató az ügyfelet,
* majd esetkonferencia összehívására is sor kerülhet.

**Átmeneti szállón – rendkívüli szociális krízishelyzetre való tekintettel**

**élőkkel történő segítő munka**

A lakáshoz jutás, a lakbérek és a lakbértámogatás, az Önkormányzat által lakásvásárláshoz és építéshez nyújtott támogatások szabályai megállapításáról szóló 36/2010. (XII.01.) sz. önkormányzati rendeletben került bevezetésre - 2014 év decemberében - a krízishelyzetre való tekintettel kijelölt átmeneti szállón élőkkel történő segítő munka.

41. §

„(4) A 3. § (1) bekezdés ad) pontja szerinti bérbeadás esetén a szálláshasználati szerződés megkötését megelőzően a kérelmező köteles felkeresni a Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálatot, és a szolgáltatóval a rendkívüli krízishelyzet megszüntetése céljából együttműködni, ennek keretében az együttműködési megállapodást megkötni és az abban foglaltakat teljesíteni. Az együttműködési megállapodást a szociális szolgáltató köteles megküldeni a polgármesternek, valamint a kezelőnek.”

A családgondozók az esetkezelés során havi rendszeres kontrollt gyakorolnak a szálláshasználati díj, és a havi közüzemi díjak befizetésére vonatkozóan. Segítenek a háztartásgazdálkodásban, az életviteli szabályok betartásában. 2015. április 01-én 16 ügyfél kötette meg a szociális szolgáltatóval az együttműködési megállapodást.

Folyamatszabályozás

1.,A polgármester az átmeneti szállás kijelölésérőla szociális szolgáltatót, a kezelőt valamint az átmeneti szálláshasználót értesíti. Az értesítést követően a családdal kapcsolatfelvétel történik, mely során szóban tájékoztatja a családgondozó az ügyfelelet az ellátás nyújtásának feltételeiről. Amennyiben az ügyfél felkeresése sikertelen volt, hivatalos levél formájában történik meg a tájékoztatás megadása.

2., Az átmeneti szállás elfogadása esetén, köteles az elfogadástól számított 8 napon belül a szociális szolgáltatóval az együttműködési megállapodást megkötni.

Amennyiben a szálláshasználó az elfogadástól számított 8 napon belül neki felróható okból kifolyólag nem köti meg az együttműködési megállapodást, úgy az együttműködési megállapodás megkötése elmulasztásának tényéről hivatalos levél kerül megküldésre a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt. és a SZMJV PH Egészségügyi és Közszolgálati Osztálya felé, valamint az ügyfél részére, aki nyilatkozatot tesz annak okáról.

3., Abban az esetben, ha a szálláshasználó megköti az együttműködési megállapodást, intézményünk megküldi az együttműködési megállapodást SZMJV PH Egészségügyi és Közszolgálati Osztályának és a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt-nek. Az együttműködési megállapodás rögzíti:

* a fizetési kötelezettséget a szálláshasználati díjra és a tartozásokra vonatkozóan,
* a kapcsolattartást,
* a háztartásgazdálkodás és az életvitel szabályait,
* az együttműködés módját,
* valamint azegyüttműködési kötelezettség megszegésének következményeit.

Az együttműködési kötelezettség megszegésének következményei:

A szálláshasználó az együttműködési megállapodás aláírásával tudomásul veszi: amennyiben az együttműködési megállapodásban vállaltakat neki felróható okból nem teljesíti, a szociális szolgáltató írásban tájékoztatja Szombathely Megyei Jogú Város Egészségügyi és Közszolgálati Osztályát, továbbá a Szombathelyi Vagyonhasznosítási és Városgazdálkodási Zrt-t.

4.**,** A szálláshasználó felkeresi a kezelőt és megköti a szálláshasználati szerződést.

5., Kapcsolattartás:

Az együttműködési megállapodásban a szálláshasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a családgondozóval meghatározott időpontban, de legalább havi 1 alkalommal felkeresi a szociális szolgáltatót. A családgondozó az ügyfelet otthonában is felkeresi.

A kapcsolattartás során a befizetések kontrollálása mellett a családgondozó figyelmet fordít az aktuális – élethelyzetéből adódó – változások/problémák feltárására, megoldási alternatívák kidolgozására, valamint az ezekből adódó ügyintézési feladatok ellátására.

Amennyiben a lakáshasználó a kapcsolattartási kötelezettségének nem tesz eleget a családgondozó otthonában felkeresi, sikertelen kapcsolatfelvétel esetében első lépésben belső értesítőt hagy az ügyfél címén. Amennyiben a szálláshasználó a szociális szolgáltatóval való együttműködési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget:

* 2 alkalommal hivatalos levél formájában értesíti a szociális szolgáltató az ügyfelet,
* majd esetkonferencia összehívására is sor kerülhet.

**TÁVHŐ-díj hátralékkal rendelkező ügyfelekkel történő segítő munka**

A Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat és a Távhőszolgáltató Kft. között létrejött együttműködési megállapodás - folyamatos kapcsolattartási kötelezettség vállalása mellett - lehetővé tette a szociálisan rászoruló ügyfelek számára a hátraléktörlesztést.

A család szociális hátterének, erőforrásainak feltérképezése után az együttműködési megállapodás javaslattételi lehetőséget biztosít a hátraléktörlesztés vonatkozásában. A javaslattétel tartalmazza a részletfizetés időtartalmát, a havi törlesztő részlet összegét, melyek az ügyféllel közösen kerülnek meghatározásra. A TÁVHŐ-hátralékkal rendelkező ügyfelek esetében a hosszabb időre megköthető részletfizetési lehetőség nyújt segítséget. A családgondozók az együttműködés során információt közvetítenek és kontrollálják a befizetéseket. Az ügyfelek tájékoztatást kapnak az igényelhető szociális ellátásokról, elősegítve a részletfizetési szerződés sikeres teljesítését. 2014-ben 158 személy esetében nyújtott segítséget az intézmény a TÁVHŐ tartozások rendezésében.

Folyamatszabályozás

1., A fűtés díj hátralékot felhalmozó ügyfelet a családsegítő szolgálathoz küldheti a TÁVHŐ Szolgáltató Kft, valamint jelentkezhet az ügyfél saját maga is.

2., A családgondozás folyamán az együttműködés tekintetében minimum havi egy alaklommal történik kapcsolattartás. Ekkor feltérképezésre kerül a család szociokulturális környezete, háztartásgazdálkodása, fizetési készsége, képessége, hajlandósága.

3., Az ügyfél és a családgondozó a szakmai munkavégzésre vonatkozóan megkötik az együttműködési megállapodást, melyet kölcsönösen aláírnak. Az együttműködési megállapodás tartalmazza az ügyfél és családgondozó feladatait, kötelezettségeit az együttműködés módját.

4., Fizetési hajlandóság és képesség esetén elindulhat az adósságkezelés vagy a részletfizetési szerződés előkészítése.

5., A részletfizetési szerződés előkészítésének folyamata:

* együttműködési megállapodás megkötése,
* moratórium kérése a szolgáltató felé,
* igazoldás kérése a tartozás összegéről,
* a szerződést megalapozó javaslat előkészítése – a havi törlesztő részletekre és futamidőre vonatkozóan.

6., Amennyiben az ügyfél nem tesz eleget a megjelenési kötelezettségének, a családgondozó otthonában felkeresi. Sikertelen kapcsolatfelvétel esetében belső értesítőt hagy a lakcímen, melyben kéri, hogy keresse fel a szociális szolgáltatót. Amennyiben ez megtörténik, elindul a családgondozás. Amennyiben az ügyfél nem keresi fel a szociális szolgáltatót, hivatalos levél formájában értesíti Őt.

8., Amennyiben az ügyfél az együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, erről írásos tájékoztatás megküldésére kerül sor a szolgáltató részére.

7., Kapcsolattarás a családgondozó és az ügyfél között minimum havi egy alkalommal történik, ahol a szerződésben történő feltételek nyomon követése történik, a befizetések bemutatása, kontrolálása, illetve a problémához igazított segítségnyújtás.