

Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatánál

TANULMÁNY

A települési közszolgáltatások összehangolása állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával

ÁROP-3.A.2-2013-2013-0032

2014. május 30.

Responsum Kft.
2092 Budakeszi, József Attila u. 67.
Adószám: 14066759-2-13
Számlaszám: 10918001-00000027-06440009
e-mail: responsum@responsum.hu
mobil: +36-30-606-8356

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
1.1 Előzmények.....	3
1.2 A tanulmány célja.....	4
2. Helyzetelemzés és diagnózis.....	6
2.1 Közszolgáltatások bemutatása.....	6
2.1.1 Alapelvek.....	7
2.1.2 Közszolgáltatások fajtái.....	7
2.1.3 A feladatellátás irányítása.....	8
2.1.4 Alkalmazott módszertanunk.....	8
2.1.5 Az ügyfélelégedettség vizsgálat eredményei.....	9
2.2 Budapest XI. Kerület Újbuda Önkormányzata jelenlegi gyakorlata.....	13
2.2.1 A helyi közfeladatok irányításának és a feladatok ellátásának módjai.....	13
2.2.2 Civil szervezetek részvállalása a helyi feladatellátásból.....	15
2.2.3 Vállalkozások részvállalása a feladatellátásból.....	16
2.2.4 Egyházak részvállalása a helyi feladatellátásból.....	16
2.3 Feladatellátási térkép.....	17
3. A hatékonyságnövelés lehetőségei.....	19
3.1 Együttműködési modell.....	19
3.2 Hatékonyságnövelési lehetőségek.....	20
3.3 Megvalósítási akcióterv.....	21
4. Mellékletek.....	22
4.1 Műhelymunka prezentáció.....	22
4.2 Műhelymunka jelenléti ív.....	33
4.3 Probléma és javaslat lista.....	34
4.4 Irodalomjegyzék.....	37
4.5 Táblázatok jegyzéke.....	38
4.6 Ábrajegyzék.....	38

1. Bevezetés

1.1 Előzmények

Az Államreform Operatív Program keretében 2007-2010. között több, az önkormányzatok számára is elérhető szervezetfejlesztési pályázati konstrukció valósult meg. Ezek egyike az ÁROP-3.A.1 A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése a Közép-magyarországi régióban című pályázat.

A Kormány az Államreform Operatív Program 2011-2013. időszakra szóló akciótervének módosításáról, az Államreform Operatív Program tartaléklistánjáról szóló 1071/2013 (II.21.) Korm. határozatában újabb fejlesztést nevesített az önkormányzatok számára, egyfordulós pályázati konstrukció keretében.

A pályázat a Magyar Programban foglalt célokkal összhangban két célt tűzött ki az önkormányzatok fejlesztése területén:

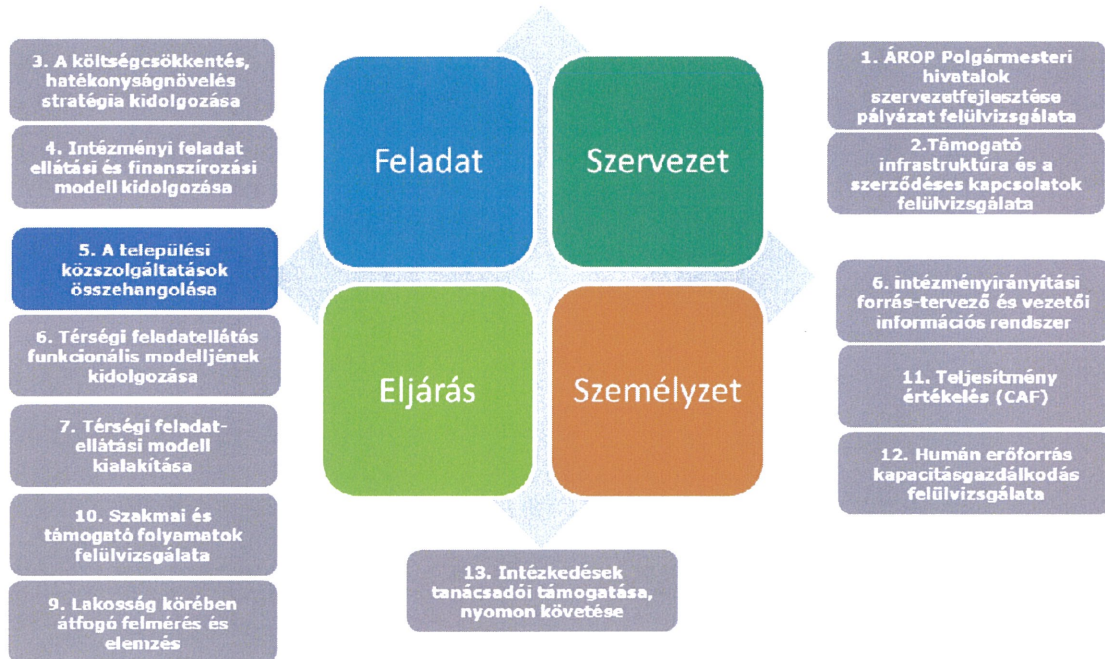
- A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Möt.) és a járáskialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Járási tv.) rendelkezéseinek megfelelően megváltozik az önkormányzatok feladatköre, amely a polgármesteri hivatalok, az önkormányzatok által felügyelt intézmények szervezeti működésében is változásokat tesz szükségessé – a pályázat egyik célja a szükséges változások felmérésének, megtervezésének, megvalósításának és az eredmények visszacsatolásának támogatása.
- Az önkormányzatok költségcsökkentésének, hatékonyságnövelésének módszertani és gyakorlati támogatása annak érdekében, hogy a megváltozott feladat-ellátási rendben és finanszírozási környezetben is ésszerűen és fenntarthatóan szervezett szolgáltatáskínálattal, kötelező és önként vállalt feladatokkal vegyenek részt¹.

A Magyar Zoltán közigazgatás-fejlesztési program (MP 12.0) 2.2. „Illeszkedés az önkormányzati reformhoz” című pontja fejt ki, hogy az önkormányzatok világa jelenleg mélyreható változásokon megy keresztül. „Az Országgyűlés elfogadta a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvényt (Möt.), amely újragondolja az önkormányzatok köz- és államigazgatási feladatellátását, az állami felelősségi köröket az önkormányzatok irányában, valamint az önkormányzatok intézményi feladatellátását. A Möt. (...) költségtakarékos, feladatorientált rendszert épített ki, amely lehetőséget biztosít a demokratikus és hatékony működésre. ...Elvi jelentőségű újdonság, hogy (a Möt.) öngondoskodást, a közösségi feladatokhoz való hozzájárulást is előír. Új elem továbbá a település önfenntartó képességének erősítésére, a helyi erőforrások feltárására, kiaknázására, az öngondoskodás elvének érvényesítésére vonatkozó előírás. A Möt. új alapokra helyezi az önkormányzatok gazdálkodásának, finanszírozásának rendszerét is. A

¹ Részletes felhívás és útmutató az Államreform Operatív Program keretében megvalósuló ÁROP-3.A.2-2013 Szervezetfejlesztés a Közép-magyarországi régióban levő önkormányzatok számára című egyfordulós pályázat

feladatfinanszírozás rendszerének kialakítása a 2013. évi költségvetés tervezésével egyidejűleg zajlik.” (MP. 12.0 12-13. oldal)²³

Pályázatban megvalósítható választható intézkedési területek egyike a Magyar Program feladat beavatkozási területéhez kapcsolódóan a települési közszolgáltatások összehangolása az állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával, amit az alábbi ábra mutat:



1. ábra Újbuda Önkormányzat tervezett fejlesztése a Magyar Program egyes beavatkozási területein

1.2 A tanulmány célja

Jelen tanulmány célja a pályázati konstrukció keretében a Magyar-Program feladat beavatkozási területéhez kapcsolódó intézkedések egyikének, „A települési közszolgáltatások összehangolása az állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával” című feladat megvalósítása. Újbuda Önkormányzata ezt a feladatot a kötelező vállalásain felül, választható tevékenységként jelölte meg, mely vállalásért a pályázat értékelése során plusz pont volt adható.

A tanulmány további célja, hogy olyan közszolgáltatási szerkezet jöjjön létre Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatánál a nem önkormányzati feladatellátók vonatkozásában is, ami figyelembe veszi az állampolgári igényeket, továbbá, hogy hatékonyan és szakmai szempontból is helyesen biztosítsa az önkormányzaton kívüli feladatellátók bevonását. A tevékenység eredménye egy, a hatékonyságnövelés lehetőségeit bemutató tanulmány a nem önkormányzati szolgáltatók körében, állampolgári szempontok beépítése mellett.

² Részletes felhívás és útmutató az Államreform Operatív Program keretében megvalósuló ÁROP-3.A.2-2013 Szervezetfejlesztés a Közép-magyarországi régióban levő önkormányzatok számára című egyfordulós pályázat

³ Magyar Program 12.0

Az önkormányzat tevékenységének hangsúlya a településfejlesztés, közösségfejlesztés, vállalkozásfejlesztés felé tolódik, ezért egyre nagyobb figyelmet kell fordítani a nem önkormányzati szolgáltatók feltérképezésére, velük történő egyeztetésekre, a minőség javítását szem előtt tartva azok bevonására. A megváltozott finanszírozási környezetet figyelembe véve fontos megvizsgálni azt, hogy a nem önkormányzati szolgáltatók milyen szerepet láthatnak el a közszolgáltatás javítása érdekében a város életében. A lakossági szempontokat meg kell jeleníteni a közszolgáltatások fejlesztésekor, a modern közigazgatási elvárásoknak megfelelően.

A tanulmány rávilágít az egyes közszolgáltatások minőségének alternatív módon történő javítására úgy, hogy közben a vállalkozásfejlesztést, lakossági igényeket is szem előtt tartja az önkormányzat.⁴

⁴ Szakmai koncepció Újbuda Önkormányzat az Államreform operatív program keretében megvalósuló „Szervezetfejlesztés Közép-Magyarországi régióban levő önkormányzatok számára” című egyfordulós pályázati felhíváshoz Kódszám: ÁROP-3.A.2-2013

2. Helyzetelemzés és diagnózis

A közszolgáltatások minőségének fejlesztése érdekében elengedhetetlen, hogy az Önkormányzat egyre nagyobb figyelmet fordítson a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók által nyújtott szolgáltatások minőségére, a velük történő rendszeres egyeztetésekre és bevonásukra a döntés előkészítésbe. A közszolgáltatások fejlesztésekor figyelembe kell venni a lakossági igényfelmérések során kapott véleményeket, fejlesztési javaslatokat és ezek segítségével egy olyan szolgáltatási környezetet kell kialakítani, amely az elvárásoknak megfelelően és magas színvonalon biztosítja a közszolgáltatásokat a lakosság számára.

2.1 Közszolgáltatások bemutatása

„Közszolgáltatás mindazon – az állam, a helyi önkormányzatok, vagy más szervezetek által nyújtott – szolgáltatás, amely a lakosok széles körének nyújt valamilyen ellátást, és nem minősül az állam egyoldalú közhatalmi aktusának.”⁵

A közigazgatás egyik legfontosabb feladata a különböző közszolgáltatások megszervezése, melyet vagy az állam, vagy helyi önkormányzat lát el. A települési önkormányzatok alapvetően öt formában látják el feladataikat. A feladatellátást az önkormányzatok saját maguk végezhetik, ez esetben intézményeik, gazdasági társaságaik útján látják el a közfeladatokat vagy több önkormányzat közötti feladatmegosztás alapján közösen láthatnak el közszolgáltatásokat.

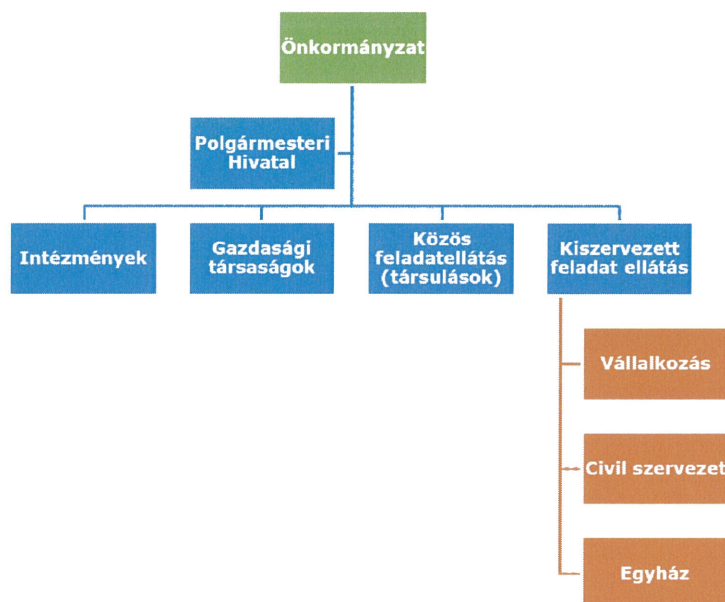
A közszolgáltatások ellátásának másik módja, hogy az önkormányzat kiszervezi a feladatok ellátását. Ezt megteheti úgy, hogy a közszolgáltatások ellátására közszolgáltatási szerződést vagy vállalkozási szerződést köt gazdasági szervezetekkel, civil szervezetekkel, alapítványokkal, egyházakkal.

Meg kell jegyezni azonban, hogy a kötelező feladatok körében feladatátadási szerződések kötése esetén sem szabadul az önkormányzat feladat ellátási kötelezettségétől, ezért kiemelten fontos e szerződésekben a részletes feladat definiálás és szerződéses szankciók alkalmazása.

A kiszervezés célja, hogy az önkormányzat a kiszervezett feladatok esetében a tevékenység megvalósításának kockázatát a szolgáltatóra hárítsa át, ezzel biztosítva saját hatékonyabb, stabilabb működését.

⁵ Dicső László A helyi közszolgáltatások szervezése Polgármester Akadémia, Önkormányzati vezetők képzése Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége 2010;

Az alábbi ábra a feladatellátás egyes típusait mutatja:



2. ábra A közfeladatok ellátásának módjai

2.1.1 Alapelvek

A közszolgáltatások az állam, az önkormányzatok, vagy mindkettő felelősségi körébe tartoznak, közösségi igényeket, szükségleteket elégítenek ki (pl. egészségügy, közlekedés stb.). Jellemzőik, hogy a település minden polgára jogosult igénybe venni. A közfeladatok ellátására során biztosítani kell az egyenlő esélyű hozzáférést a település minden polgára részére (pl. épületek és épített környezetük akadálymentesítése, infokommunikációs akadálymentesítés).

2.1.2 Közszolgáltatások fajtái

A közszolgáltatásoknak alapvetően három fajtáját különböztethetjük meg, a humán szolgáltatásokat, a humán ellátásokat és az infrastrukturális jellegű szolgáltatásokat. A humán szolgáltatások jelentős részét közintézmények végzik. Például az óvodák, általános iskolák, szak- és középiskolák. Kulturális szolgáltatásokat nyújthatnak múzeumok, könyvtárak és egyéb közművelődési intézmények. Az egészségügyi szolgáltatásokat rendelőintézetekben, kórházakban vagy például háziorvosi szolgálat révén lehet igénybe venni.

A humán szolgáltatások szervezése kötelező önkormányzati feladat. E feladatok közé tartoznak például a kulturális szolgáltatások és az egészségügyi alapellátás.

A humán ellátások közé tartoznak a személyes gondoskodást nyújtó ellátások, a pénzben és természetben nyújtott ellátások. A humán ellátást biztosító intézmények például az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, lakóotthonok vagy a rehabilitációs intézmények.

A közszolgáltatások harmadik fajtája az infrastrukturális jellegű szolgáltatások, melyek lehetnek például az ivóvíz, csatorna szolgáltatás, szemétszállítás, köztemetők fenntartása, utak, közterületek fenntartása. Az infrastrukturális szolgáltatásokat közüzemi szolgáltatók vagy az önkormányzatok által alapított gazdasági társaságok látják el általában.

2.1.3 A feladatellátás irányítása

A feladatirányítás elsődleges eszközei a feladatellátással kapcsolatos stratégiák, koncepciók, tervek (Gazdasági program, Szolgáltatástervezési Koncepció stb.), valamint a helyi önkormányzatok közszolgáltatási feladatai ellátására alkotott rendeletei (pl. Újbuda Önkormányzata 17/2003 (VI. 24.) XI. ÖK számú rendelete a szociális és gyermekjóléti pénzbeli és természetben nyújtott támogatásokról, a szociális szolgáltatásokról valamint a gyermekjóléti alapellátásokról).

A közszolgáltatási feladatok irányítása és ellenőrzése érdekében fontos a feladat, illetve a szolgáltatási kötelezettség pontos meghatározása, a feltételek szerződésbe történő beépítése, és annak ellenőrzése.

2.1.4 Alkalmazott módszertanunk

A feladat végrehajtása érdekében dokumentumelemzést és interjúkat végeztünk, melynek keretében megvizsgáltuk Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata hatályos rendeleteit, a helyi feladatellátási szerkezetet, valamint a nem önkormányzati szolgáltatókkal kötött szerződések nyilvántartását. A dokumentumelemzést követően megvizsgáltuk az ügyfélelégedettség mérés eredményeit, mely eredmények jelen tanulmányba is beépítésre kerültek.

A feladatot egy műhelymunka keretében valósítjuk meg, ahol megtörténhet a közös szempontok egyeztetése. A résztvevők a feladatellátási formák megismerése után moderátor segítségével közösen összeállítanak egy probléma és egy javaslat listát, mely problémák és javaslatok becsatornázása a szervezetfejlesztés megfelelő szintjeire a projekt során fog megtörténni.

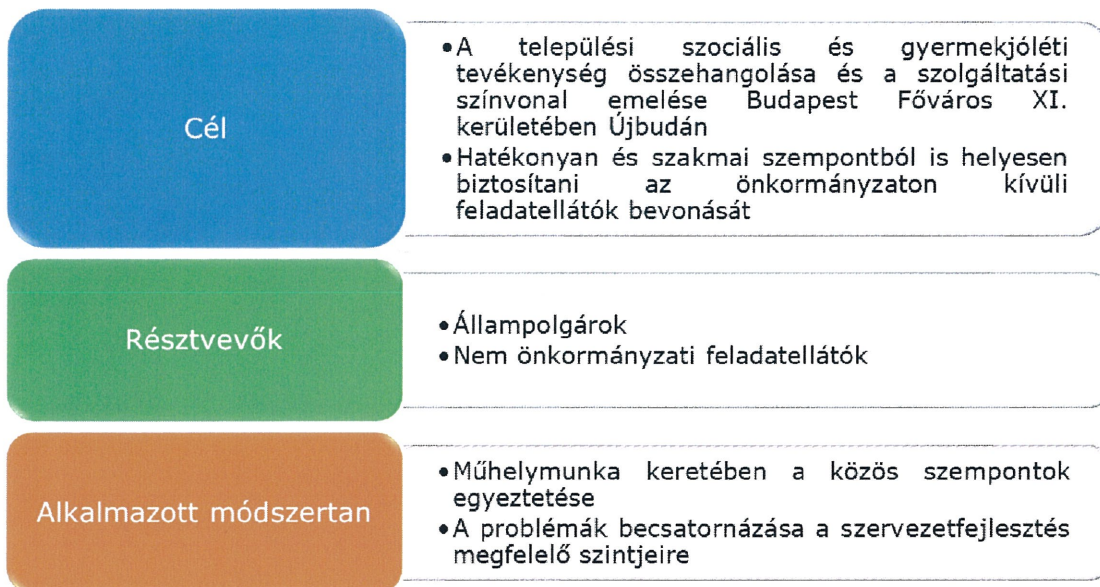
A Polgármesteri Hivatal és intézményei munkatársai, illetve a nem önkormányzati szolgáltatást nyújtók (civil szervezetek, intézmények, egyéb szervezetek) továbbá a lakosság bevonásával műhelymunkát tartottunk 2014. május 29. napján. A műhelymunka prezentációját a 4.1 fejezet, a jelenléti ívet a 4.2 fejezet tartalmazza.

A műhelymunka során megismertettük a jelenlévőkkel a közszolgáltatásokkal kapcsolatos Önkormányzati feladatellátás alapelveit, a helyi rendeletek ismertetésével betekintést nyújtottunk a szabályozásba, valamint megismertettük a résztvevőket a helyi feladatellátásban részt vevőkkel és vállalt feladataikkal.

Az Önkormányzat vezetésének döntése alapján a műhelymunka a szociális és gyermekjóléti feladatellátásra koncentrált. Bemutatásra kerültek a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások ellátásának módjai. Felvázoltuk, hogy Újbudán a helyi civil szervezetek, egyházak és vállalkozások milyen módon vállalnak részt a feladatellátásból és a feladatellátásnak milyen formái fordulnak elő.

A műhelymunka keretében történt meg a közös szempontok egyeztetése. Ezt követően workshop keretében problémaköröket vázoltunk fel. A résztvevők a feladatellátási formák megismerése után moderátor segítségével közösen

összeállítottak egy probléma és egy javaslat listát. E listák eredményeként megállapítások és javaslatok kerültek megfogalmazásra, melyek a projekt során becsatornázásra kerülnek a szervezetfejlesztés megfelelő szintjeire.



3. ábra Módszertan bemutatása

2.1.5 Az ügyfélelégedettség vizsgálat eredményei

A jelen tanulmány készítése kapcsán figyelembe vettük a „Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatánál” projekt keretében végzett átfogó ügyfélelégedettségi felmérés és elemzés vonatkozó részeit.

A kutatás célja, hogy egy átfogó felmérés és elemzés készüljön a lakossági elégedettség és igények tekintetében a közszolgáltatásokkal kapcsolatban, a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, Közigazgatási és Igazságügyi Hivatala által elkészített módszertani útmutatónak megfelelően. A lakossági ügyfélelégedettség mérés két időintervallumban a projekt kezdetén, és annak végén történik. Az első körös elégedettségmérés keretében a lakosságot telefonon keresték meg.

Az elégedettségmérés eredményeként elkészült dokumentum a felmérés eredményeit, azok elemzését és a felmérés összefoglalását tartalmazza.

A lakossági elégedettségmérés lebonyolítása során beazonosításra került az Önkormányzat jelenlegi helyzete és szolgáltatásai. Meghatározásra került a mérés célcsoportja, és a megkérdezés technikája. Kialakításra került a felmérni kívánt kérdések köre, majd ez alapján az Önkormányzattal közösen kialakításra került a kérdőív. A megkérdezésekre adott válaszokból adatbázis készült, melynek szűrését és tisztítását követően elkészült az eredmények elemzése.

A lakossági elégedettségméréskor 1503 fő megkérdezésére került sor. A kérdésre adott válaszok ehhez lettek arányosítva, és százalékban meghatározva.

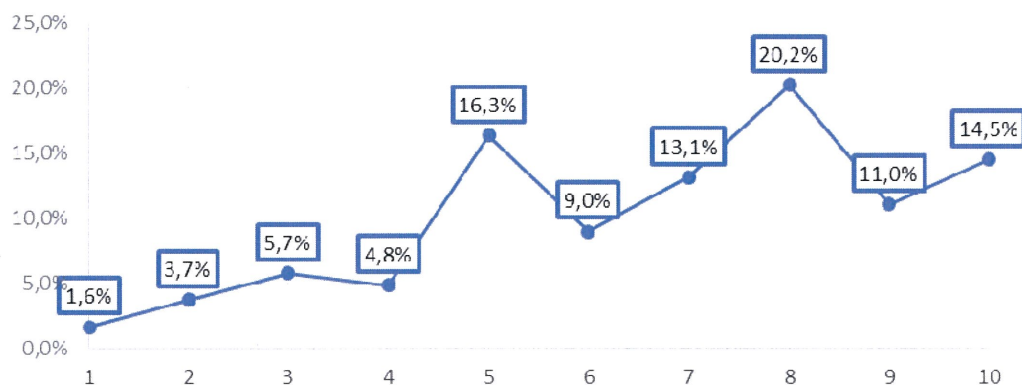
Az elégedettségmérés kérdésköre kiterjedt a jelenlegi tanulmányban szereplő szociális és gyermekvédelmi ellátásokra is, mely válaszokat a következőkben részletezzük.

Arra a kérdésre, hogy a lakosság miként vélekedik Újbuda óvodai és bölcsődei férőhely-ellátottságát tekintve a következő eredmény született:

A válaszadók 58,8%-a vélte úgy, hogy Újbuda óvodáiban és bölcsődéiben elegendő férőhely van. Akik szerint nincs elegendő férőhely, azok főként Kelenvölgyben és Sashegyen laknak.

Kérem, értékelje, milyennek látja Újbuda óvodai és bölcsődei férőhely-ellátottságát.

(1: nagyon kevés a férőhely 10: elegendő férőhely áll rendelkezésre) n=435

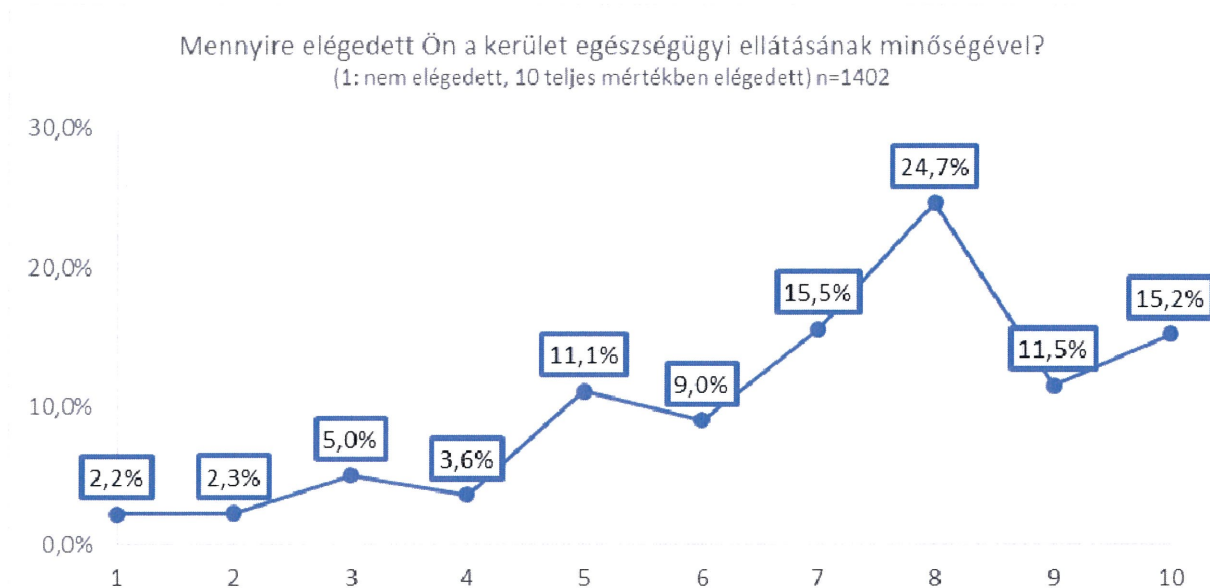


	Albertfalva	Gazdagrét	Gellérthegy	Kelenföld	Kelenvölgy	Lágymányos	Órmező	Sasad	Sashegy	Szentimreváros
1-4 között	12%	11%	20%	17%	26%	12%	13%	16%	32%	16%
5-6 között	28%	32%	13%	25%	21%	24%	22%	31%	11%	26%
7-10 között	60%	57%	67%	58%	53%	63%	65%	53%	58%	58%

4. ábra Lakossági elégedettség mérés Újbudán az óvodai és bölcsődei férőhely-ellátottság tekintetében

Az egészségügyi ellátás minőségére és az orvosi rendelők állapotára vonatkozó kérdések tekintetében a lakosság válaszai alapján a következők állíthatók meg:

Az egészségügyi ellátás minőségét a megkérdezettek 66,9%-a tartja megfelelőnek.



5. ábra Lakossági elégedettségmérés Újbudán az egészségügyi ellátás minőségére vonatkozó kérdés tekintetében

A legtöbben (83,4%) elégedettek a körzetében lévő orvosi rendelő állapotával.



6. ábra Lakossági elégedettségmérés Újbudán az orvosi rendelők állapotára vonatkozó kérdés tekintetében

Az elégedettségmérés összefoglalásaként megállapítható továbbá, hogy a megkérdezettek 45%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját. Viszont mindösszesen 3%-uk vesz rendszeresen részt rajta. 34%-uk még egyszer sem volt ilyen rendezvényen, akik között sok nyugdíjas is van. Vannak, akik nem ismerik (16%), aki többsége nyugdíjas, de érdekelné őket. Ezek a nyugdíjasok főként Kelenföldön, Lágymányoson, Szentimrevárosban élnek. A válaszadók 40%-a nem érintett ebben a kérdésben. A nyugdíjasok tekintetében 61%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját és 21% vesz részt a programokon. A válaszadók 5%-a rendszeres résztvevője a programoknak.

2.2 Budapest XI. Kerület Újbuda Önkormányzata jelenlegi gyakorlata

Az Önkormányzat vezetésének döntése alapján tehát jelen feladat megvalósítás során a szociális és gyermekjóléti feladatellátásra koncentráltunk.

2.2.1 A helyi közfeladatok irányításának és a feladatok ellátásának módjai

A szociális és gyermekjóléti közszolgáltatási feladatok ellátását Újbuda Önkormányzata is az önkormányzat intézményei, gazdasági társaságai, illetve kiszervezett feladatellátás útján végzi.

Az önkormányzat a vizsgált területeken elsősorban stratégiai, koncepciói és helyi rendeleti útján irányítja a tevékenységeket:

- Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Gazdasági Programja 2007-2013.;
- Újbuda 60+ program;
- Családbarát Újbuda Program;
- Szolgáltatástervezési koncepció;
- 17/2003 (VI. 24.) XI. ÖK számú rendelet a szociális és gyermekjóléti pénzbeli és természetben nyújtott támogatásokról, a szociális szolgáltatásokról valamint a gyermekjóléti alapellátásokról;
- 4/2009 (II. 24.) XI. ÖK számú rendelet a rászorult személyek támogatásáról;
- 5/2009 (II. 24.) XI. ÖK számú rendelet a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról
- 35/2013 (VII. 19.) önkormányzati rendelet az államháztartáson kívüli források (támogatások) átadásának, átvételének rendjéről;

A **Gazdasági Program** szerint az újbudai szociális szolgáltató-rendszer fő célja, hogy minden rászoruló részére a szolgáltatások elérhetőek legyenek. A szociális ellátórendszer további, minőségi fejlesztése és a hatékony működés biztosítása a cél. Ennek érdekében törekedni kell:

- a rászorultság szerint támogatottak körének lehető legteljesebb ellátásán túl, a pénzbeli támogatások és a személyes gondoskodást nyújtó ellátások együttes alkalmazására;
- a családok perifériára sodródásának megelőzésére;
- a támogatások célzottságának további növelésére, a kerületi intézmények és más társadalmi szerepvállalók, egyházak, alapítványok, karitatív szervezetek aktív együttműködésének ösztönzésére.

Az **Újbuda 60+ program** a szervezeti keretek biztosításával, szervezési feladatok ellátásával, valamint különböző programok, és kedvezmények indításával járul hozzá a kerületben élő hatvan évüket betöltött polgárok életminőségének javulásához. A program egyik legfontosabb célja, hogy a 60 év feletti emberek maguk alakítsák ki a saját közösségeiket, hiszen az ember természetes igénye a közösséghez tartozás, amellyel erősebbé válhat az egyének érdekérvényesítő képessége is. A programhoz eddig közel hétezer kerületi lakos csatlakozott és igényelt Kedvezménykártyát.

A kétéves **Családbarát Újbuda Program** célja, hogy Újbuda "Családbarát várossá" váljon. A program megvalósulása során nemcsak az Önkormányzat szolgáltatásai,

közhivatalai válnak "családbarátabbá", hanem mind munkáltatóként, mind a kerületért felelős önkormányzatként Újbuda vezetése ösztönözni fogja a helyi vállalkozásokat, intézményeket és civil szervezeteket a programhoz való csatlakozásra, támogatva a munka és a magánélet összeegyeztetését. A program konzorciumban valósul meg az Újbudai Önkormányzat, a Humán Szolgáltató Központ, az Újbuda Prizma Nonprofit Kft. és a Budapest Esély Nonprofit Kft. összefogásával. A projektben végzett fejlesztések eredményei, illetve a létrejövő széleskörű együttműködések a családosok mellett az idősebb lakók és a fogyatékos emberek számára is jobban, egyszerűbben használhatóvá teszik majd a kerület szolgáltatásait.

A kerületi **Szolgáltatástervezési Koncepció** részletesen tartalmazza a szociális ellátás feladatait, az ellátottak és az ellátók körét és azokat a személyi és tárgyi feltételeket, melyek szükségesek a feladatok végrehajtásához. A koncepció IV. felülvizsgálat előkészítése során is véleményezési lehetőséget kaptak a szociális feladatot ellátó, az Önkormányzat, illetve az Önkormányzattal ellátási szerződési jogviszonyban álló civil szervezetek által fenntartott intézmények vezetői, a nemzetiségi önkormányzatok, továbbá a Szociális Kerekasztal.

A felülvizsgálat a jogszabályi környezet változásán és Újbuda demográfiai mutatóin túl tartalmazza a szociális ellátási kötelezettség általános tartalmának, és az egyes szociális ellátási formák, szolgáltatások felülvizsgálatát. A kitűzött és megvalósult feladatok áttekintését követően részletezésre kerültek a fejlesztés irányai és várható feladatai, melyre vonatkozóan a felülvizsgálat egy feladat összegzést és ütemezést is tartalmaz.

A Szociális Kerekasztal 2004-ben alakult meg Újbudán.

Újbuda Önkormányzata elsősorban intézményei révén látja el humán szolgáltatási feladatait. Szociális és gyermekjóléti alap- és szakellátást nyújtó intézmények az Újbudai Szociális Szolgálat, az Újbudai Humán Szolgáltató Központ, a Rehabilitációs Fejlesztő Központ.

Az Újbudai Szociális Szolgálat a szociális étkeztetés mellett a házi segítségnyújtást és idősek nappali ellátását valamint támogató szolgálat és jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosít. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a társintézményekkel (Újbudai Humán Szolgáltató Központtal, háziorvosi munkacsoporttal, közös képviselővel stb.) annak érdekében, hogy időben szerezzenek tudomást a kerület polgárai az Újbudai Szociális Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokról.

A Rehabilitációs Fejlesztő Központot 2014. január 1-től Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata tartja fent, ami nappali ellátást biztosít fogyatékos személyek részére.

Újbudán a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatásokat az Újbudai Humán Szolgáltató Központ látja el.

A kerület szociális foglalkoztató tevékenységét az önkormányzat az általa alapított Újbuda Prizma Nonprofit Zrt. útján látja el. A társaság a megváltozott munkaképességű, egészségkárosodott, illetve fogyatékkal élő személyek komplex

foglalkozási rehabilitációját végzi. Jelenleg közel 230 fő dolgozik a társaságnál (többségük megváltozott munkaképességű, fogyatékkal élő), akik egy része parkfenntartó- másik részük pedig a kötetési részlegen dolgozik.

2.2.2 Civil szervezetek részvállalása a helyi feladatellátásból

Az intézményi feladatellátásokat civil szervezetek segítik. A nem önkormányzati szolgáltatók esetében az önkormányzat közszolgáltatási szerződések, vállalkozási szerződések, együttműködési megállapodások útján irányítja a feladatellátást.

A VICUS XI. Közalapítvány a rászoruló idősök, nagycsaládosok és hátrányos helyzetűek részére nyújt támogatást és segítséget az egészségügyi, oktatási és kulturális igényeik kielégítésére.

Nappali ellátásban a fogyatékos személyek részére a Down Alapítvány, a Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány és a Bliss Alapítvány nyújtanak segítséget, a helyettes szülői feladatok ellátásában pedig a Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesület.

Az utcai szociális munkában és a hajléktalan személyek nappali ellátásában a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal, valamint a Fialokk Önségítő Egyesületével, a szenvedélybetegek nappali ellátásában a RÉV Szendélybeteg segítő Szolgálattal működik együtt az Önkormányzat.

A kiszervezett feladatellátás egyik példája az utcai szociális munka, melyet a 144/2007 (III.23.) XI. ÖK számú határozata alapján a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület lát el, ellátási szerződés keretében.

A 145/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozat, valamint a 141/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozat alapján a fogyatékosok nappali ellátását a Habilitációs Fejlesztő Központon felül ellátási szerződés keretében a Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány Árpádházi Szent Margit Napközi Otthona, a Bliss Alapítvány Segítő Kommunikáció-, Módszertani Egységes Pedagógiai Szakszolgálata, valamint a Fogyatékosok Nappali Intézménye látja el.

Hajléktalan személyek átmeneti elszállásolására és nappali ellátására az Önkormányzat 142/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozata, valamint a 144/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozata alapján kötött ellátási szerződést a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesülettel, illetve a Fialokk Önségítő Egyesületével.

A Down Alapítvánnyal kötött ellátási szerződés értelmében és a Hivatal 140/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozata alapján fogyatékos személyek gondozóházát működteti az Önkormányzat.

A Krízis Alapítvánnyal létrejött ellátási szerződés és az Önkormányzat 147/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozata szerint a gyermekek átmeneti otthonában végez gyermekjóléti alapellátást az Alapítvány. Ugyancsak ellátási szerződés keretében végez gyermekjóléti alapellátást az Anyaoltalmazó Alapítvány és a Sorsunk és Jövönk Alapítvány a családok átmeneti otthonában.

Szintén szociális területen vállal feladatot a hajléktalan személyek átmeneti otthonában a Fialokk Önségítő Egyesülete ellátási szerződés keretében. E feladat

fővárosi kötelező feladat, mely feladatot az Önkormányzat 433/2003 (VI.19.) számú XI. ÖK határozatával szabályozza.

Az önkormányzati feladatokat ellátó szervezetek részére az Önkormányzat a költségvetésben, illetve az ellátási szerződésben megállapított összegben és formában nyújt finanszírozást.

2.2.3 Vállalkozások részvállalása a feladatellátásból

Újbuda lakosságának az Önkormányzat intézményein kívül magán bölcsődékben, játszóházakban és családi napközikben van lehetősége a gyermekek napközbeni ellátását igénybe venni. Ez az ellátási forma a gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletet és étkezési lehetőséget jelent.

Újbudán működő magánbölcsődék és családi napközik listája, a férőhelyek megjelölésével, megtalálható az Önkormányzat honlapján.

A családi napközik működéséhez szükséges körülményeket külön jogszabály határozza meg, ami egyaránt érvényes akkor, ha a napközi az üzemeltető saját otthonában, illetve ha külön erre a célra kialakított helyiségben működik. Az ellátást nyújtó legtöbbször saját háztartásában foglalkozik, a gyermekek ellátásával, azonban előfordul az is, hogy külön - csak a gyermekek fogadására kialakított ingatlanon - működik a szolgáltatás. A legtöbb családi napköziben időszakos gyermekfelügyelet igénybevételére is lehetőség van.

A családi napközik működésének hátterét a 29/2003 (V.20.) számú ESzCsM, A helyettes szülők, a nevelőszülők, a családi napközit működtetők képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint az örökbefogadás előtti tanácsadásról és felkészítő tanfolyamról c. rendelet, valamint a vonatkozó 1997. évi XXXI. számú, A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény adja.

2.2.4 Egyházak részvállalása a helyi feladatellátásból

A szociális szolgáltatások területén az egyházak feladatellátása is megjelenik. A XXIII. János Szeretetotthon Alapítvány (Katolikus Egyház) 120 férőhelyes otthont működtet, ahol az időskorú rászorultjaik megsegítését, életkörülményeik javítását végzik.

Ugyancsak ellátási szerződést kötött az Önkormányzat a Katolikus Karitasszal (Caritas Hungarica) szenvedélybetegek nappali és közösségi ellátására a 143/2007 (III.23.) számú XI. ÖK határozat értelmében.

Szintén egyházi otthon a Szent Lujza Szeretetotthon, mely a Szeretet Leányai Társulat fenntartásában működik és az ellátást nővérek végzik. A Szeretetotthon 80+20 férőhelyes, ápolást, gondozást nyújtó szociális otthon, mely az ország egész területéről fogadja az idős embereket. A bentlakásos intézményben gondozási tevékenység folyik, melynek keretében olyan fizikai, mentális, életvezetési, egészségügyi ellátást biztosítanak az igénybevevők részére, amely az adott személy szociális, testi, szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítést jelent.

2.3 Feladatellátási térkép

Szociális és gyermekvédelmi feladat megnevezése		Feladatot ellátó szervezet megnevezése	
Pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátások	aktív korúak ellátása lakásfenntartási támogatás alanyi és normatív jogcímen újbudai kiegészítő támogatás újbudai ápolási díj köztemetés közgyógyellátás - helyi megállapítás rendszeres gyógyszertámogatás időskorúak támogatása adósságcsökkentési támogatás átmeneti segély temetési segély születési és életkezdesi támogatás rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény gyermekétkeztetési támogatás kiegészítő gyermekvédelmi támogatás rendkívüli gyermekvédelmi támogatás óvodáztatási támogatás nevelési támogatás	Önkormányzat	Polgármesteri Hivatal a helyi rendeletek alapján
Személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások	szociális étkeztetés	Önkormányzati intézmény	Újbudai Szociális Szolgálat alapító okirata szerint
	házi segítségnyújtás	Önkormányzati intézmény	Újbudai Szociális Szolgálat alapító okirata szerint
	családsegítés	Önkormányzati intézmény	Újbudai Humán Szolgáltató Központ alapító okirata szerint
	utcai szociális munka	Kiszervezett feladat	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület ellátási szerződéssel
	hajléktalan személyek nappali ellátása	Önkormányzati intézmény és részben kiszervezett feladat	Újbudai Szociális Szolgálat alapító okirata szerint; Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület ellátási szerződéssel; Fiatalok Önsegítő Egyesülete ellátási szerződéssel;
	szenvedélybetegek nappali ellátása	Kiszervezett feladat	Katolikus Karitás RÉV ellátási szerződéssel
	fogyatékkal élő személyek nappali ellátása	Önkormányzati intézmény és részben kiszervezett feladat	Habilitációs Fejlesztő Központ Szellemi Sérült Testvéreinkért ellátási szerződéssel; Alapítvány; Bliss Alapítvány ellátási szerződéssel;
	hajléktalan személyek átmeneti otthona	Kiszervezett feladat	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület ellátási szerződéssel; Fiatalok Önsegítő Egyesülete ellátási szerződéssel
	fogyatékkal élő személyek	Kiszervezett	Down Alapítvány ellátási szerződéssel;

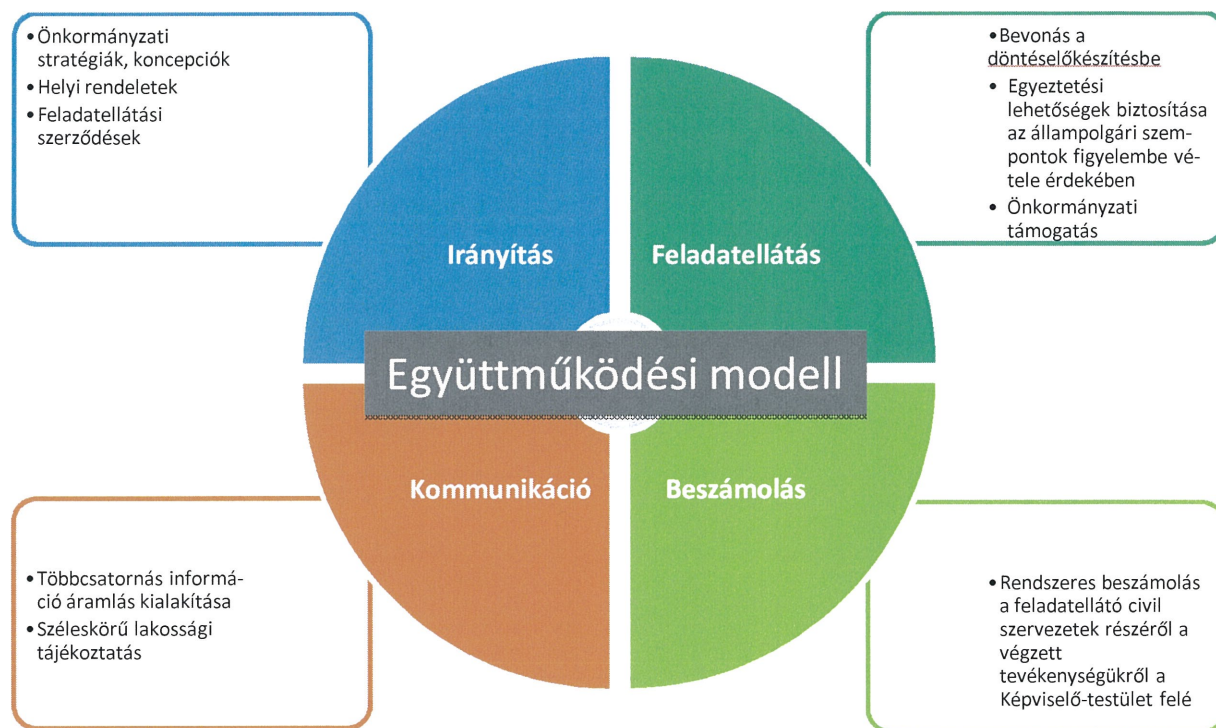
Szociális és gyermekvédelmi feladat megnevezése		Feladatot ellátó szervezet megnevezése	
	átmeneti otthona	feladat	
Gyermekjóléti szolgáltatások	gyermekjóléti szolgáltatás	Önkormányzati intézmény	Újbudai Humán Szolgáltató Központ alapító okirata szerint
	gyermek napközbeni ellátása	Önkormányzati intézmény	Egyesített Bölcsődei Intézmények alapító okiratuk szerint
	gyermek átmeneti gondozása	Kiszervezett feladat	Krízis Alapítvány ellátási szerződéssel; Anyaoaltalmazó Alapítvány ellátási szerződéssel;
	családok átmeneti otthona	Kiszervezett feladat	Anyaoaltalmazó Alapítvány ellátási szerződéssel
	gyermek átmeneti otthona	Kiszervezett feladat	Krízis Szociális Szolgálat a veszélyeztetett családok integrációjának megőrzéséért Alapítvány ellátási szerződéssel
	helyettes szülői hálózat	Kiszervezett feladat	Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesület ellátási szerződéssel

1. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda szociális és gyermekvédelmi feladatellátási térképe

3. A hatékonyságnövelés lehetőségei

3.1 Együttműködési modell

A szociális és gyermekvédelmi területen a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók és az önkormányzat együttműködésének modelljét az alábbi ábra szerint lehet meghatározni:



7. ábra Budapest Főváros XI Kerület Újbuda együttműködési modellje

Az állampolgári szempontok figyelembe vétele érdekében szükséges lenne a jövőben is rendszeresen összehangoló/egyeztető műhelymunka megtartása.

3.2 Hatékonyságnövelési lehetőségek

A szociális és gyermekvédelmi területen a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók és az Önkormányzat együttműködésének és a feladatellátásuk hatékonysága három alapvető területen vizsgálható. Az irányítás, az együttműködés és a kommunikáció területén.

A helyzetfelmérés eredményei alapján megállapítható, hogy az Önkormányzat kellő hatékonysággal vonja be a feladatellátásba a civil szervezeteket. Hatékonyságnövelésre azonban az irányítás, az együttműködés és kommunikáció területén is van még lehetőség.

Irányítás	Feladatellátás	Beszámolás	Kommunikáció
<ul style="list-style-type: none"> • Önkormányzati stratégiák, koncepciók • Helyi rendeletek • Feladatellátási szerződések 	<ul style="list-style-type: none"> • Bevonás a <u>döntéselőkészítésbe</u> • Egyeztetési/véleményezési fórum lehetőségek biztosítása az állampolgári szempontok figyelembe vétele érdekében • Önkormányzati támogatás egyéb területeken is (helyiség felújítása, továbbképzések) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendszeres beszámolás a feladatellátó civil szervezetek részéről a végzett tevékenységükről a Közgyűlés felé 	<ul style="list-style-type: none"> • Többcsatornás információ áramlás kialakítása a feladatellátó civil szervezetek részére egymással és az érintett önkormányzati intézményekkel • A feladatellátó civil szervezetek tevékenységéről széleskörű lakossági tájékoztatás

8. ábra Budapest Főváros XI Kerület Újbuda hatékonyságnövelő lehetőségei

1. Az Országgyűlés 80/2013. (X. 16.) OGY határozatával elfogadta a 2013-2020-as évekre szóló Nemzeti Drogellenes Stratégiát, az önkormányzat szerepének és felelősségvállalásának erősítése érdekében szükséges megfontolni önálló helyi stratégia megalkotását;
2. A feladatellátási szerződések felülvizsgálata – többségük 2007-ben kötött – indokolt, a szerződésekbe javasolt az elvégzendő közfeladatok vonatkozásában mennyiségi és minőségi elvárások rögzítése, a beszámolás mellett az önkormányzat ellenőrzési lehetőségének biztosítása;
3. A szociális szolgáltatás tervezési koncepció felülvizsgálatakor alkalmazott jó gyakorlat - véleményezési lehetőséget kaptak a feladatot ellátó, az Önkormányzattal ellátási szerződési jogviszonyban álló civil szervezetek vezetői – további fenntartása és intézményesített egyeztetési lehetőség/műhelymunka rendszeressé tétele annak érdekében, hogy a szolgáltatók egymással is kapcsolatba léphessenek, valamint megvalósuljon az állampolgári szempontok figyelembevétele és kialakuljon a többcsatornás információáramlás a döntés előkészítés és feladatellátás területén is;
4. Hatékonyabb kommunikáció a lakosság felé a civil szervezetek feladatellátásáról, a szolgáltatásaik igénybevételének lehetőségéről, valamint az önkormányzat által számukra nyújtott támogatásról.

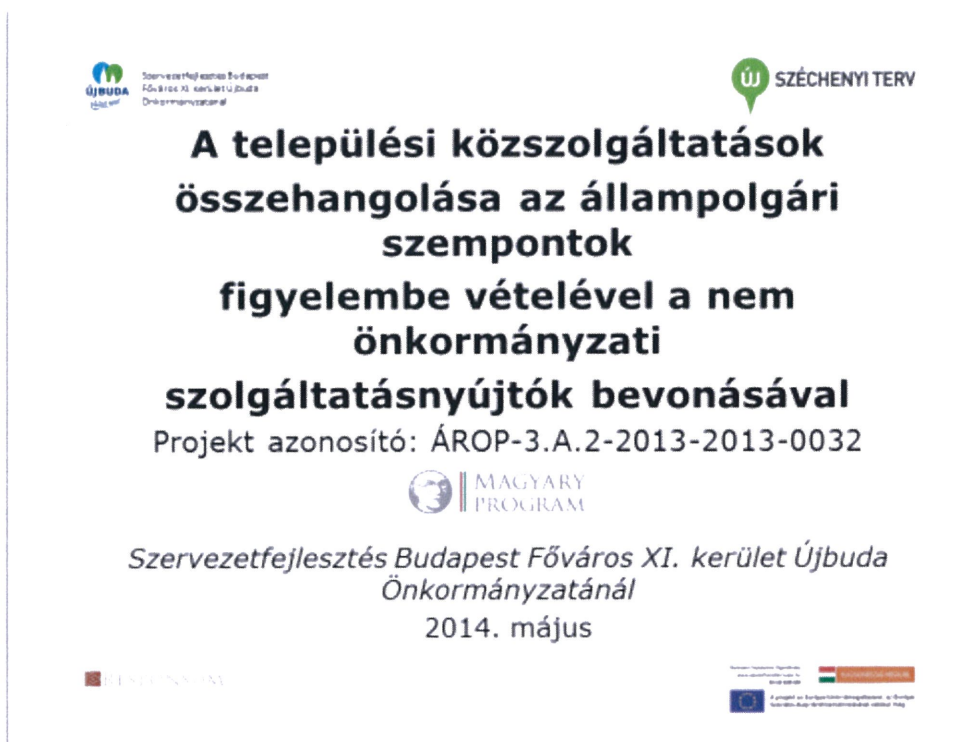
3.3 Megvalósítási akcióterv


Sor-szám	Feladat	Előkészítésért felelős	Felelős	Határidő	A megvalósulást mérő indikátor
01	Önálló helyi drogellenes stratégia megalkotása szükségességének vizsgálata	Szociális és Egészségügyi Osztály	Ifjúsági és családjogi tanácsnok	2014.09.01	1 db Képviselő-testületi tájékoztató
02	Feladatellátási szerződések felülvizsgálata (menyiségi és minőségi elvárások rögzítése, a beszámolás mellett az önkormányzat ellenőrzési lehetőségének biztosítása)	Jogi Csoport	Jegyző	2015.12.31	1 db Képviselő-testületi előterjesztés
03	Rendszeres egyeztetési lehetőség/műhelymunka a feladatot ellátó, az Önkormányzattal ellátási szerződési jogviszonyban álló civil szervezetek vezetőivel és az állampolgárok részvételével		Humánszolgálati Igazgató	2015-től folyamatos	évi 1 megtartott műhelymunka
04	Információs anyag elhelyezése az önkormányzat honlapján a civil szervezetek feladatellátásáról, a szolgáltatásaik igénybevételének lehetőségéről, valamint az önkormányzat által számukra nyújtott támogatásról				évi 1 db megjelenés az önkormányzat honlapján


2. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda megvalósítási akcióterve

4. Mellékletek

4.1 Műhelymunka prezentáció




 Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál



 SZÉCHENYI TERV

A települési közzolgáltatások összehangolása az állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával

Projekt azonosító: ÁROP-3.A.2-2013-2013-0032

 MAGYAR
PROGRAM

Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál
2014. május



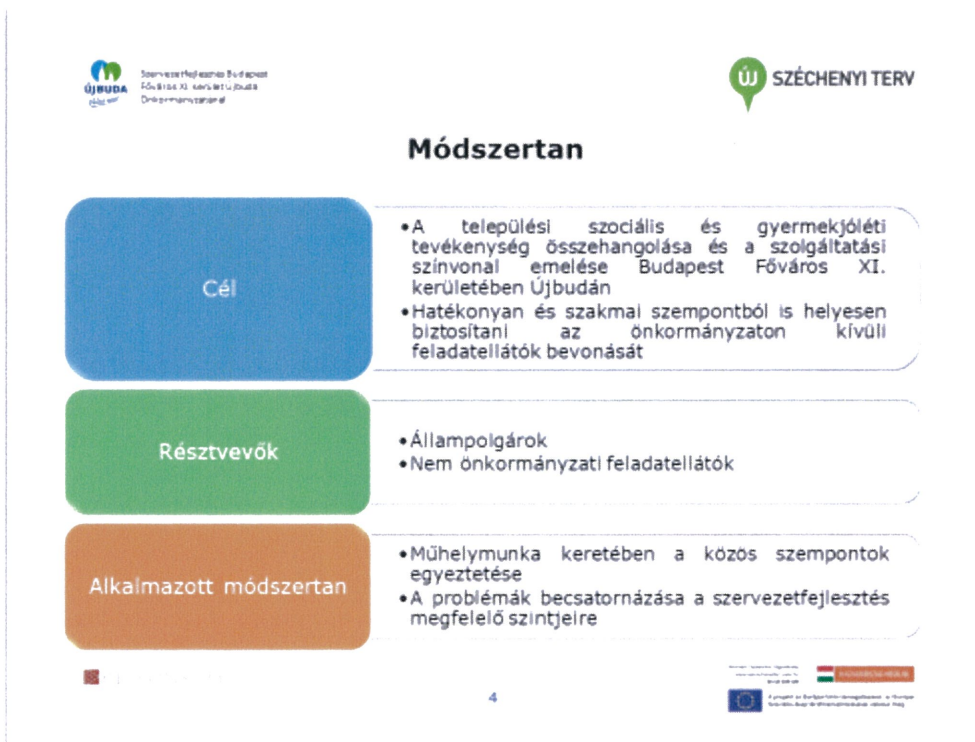
 Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál

 SZÉCHENYI TERV

TARTALOM

1. Tervezett fejlesztés	3
2. Módszertan	5
3. Közzolgáltatások bemutatása	6
3.1 A feladatellátás módjai	
3.2 A közzolgáltatások ellátásának alapelvei	
4. Helyi feladatellátás	9
4.1 Közfeladatok irányítása	
4.2 Szociális, gyermekjóléti szolgáltatások Újbudán	
4.3 Támogatási formák	
4.4 Lakossági elégedettség mérés I. forduló eredményei	
4.4 Helyi civil szervezetek részvállalása a feladatellátásból	
4.5 Vállalkozások részvállalása, közzolgáltatási szerződések	
4.6 Egyházak részvállalása a feladatellátásból	
5. Műhelymunka	16
5.1 Problémakörök	
5.2 Problémák és javaslatok	



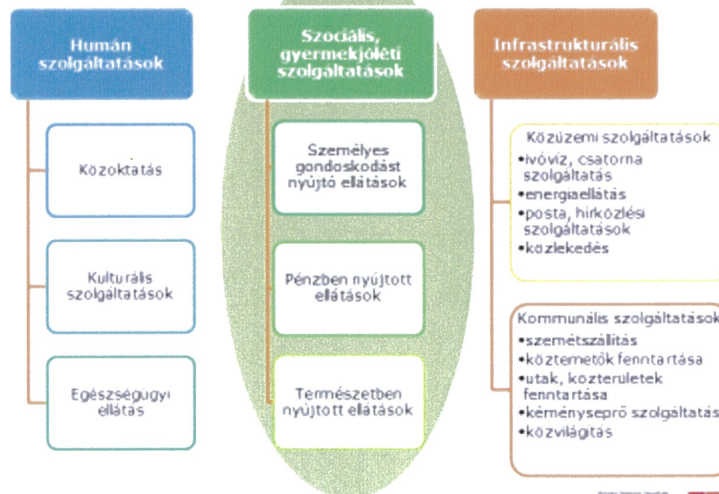
Közzolgáltatások bemutatása 1/1

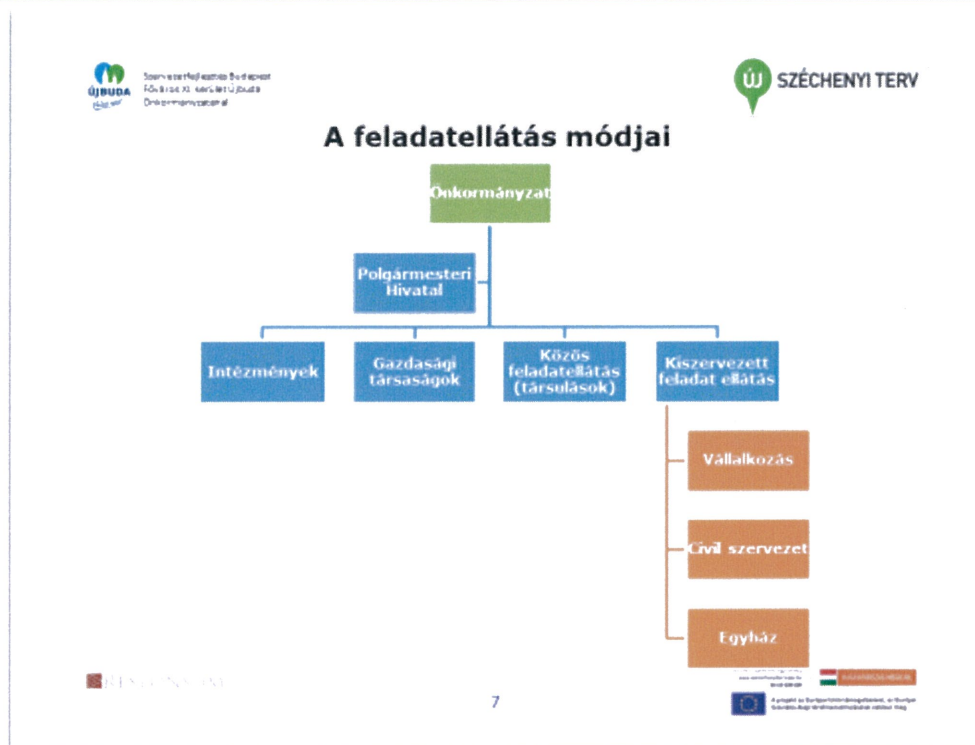
Közzolgáltatások = az állam, a helyi önkormányzatok, vagy más szervezetek által nyújtott szolgáltatás, amely a lakosok széles körének nyújt valamilyen ellátást, és nem minősül az állam egyoldalú közhatalmi aktusának.*



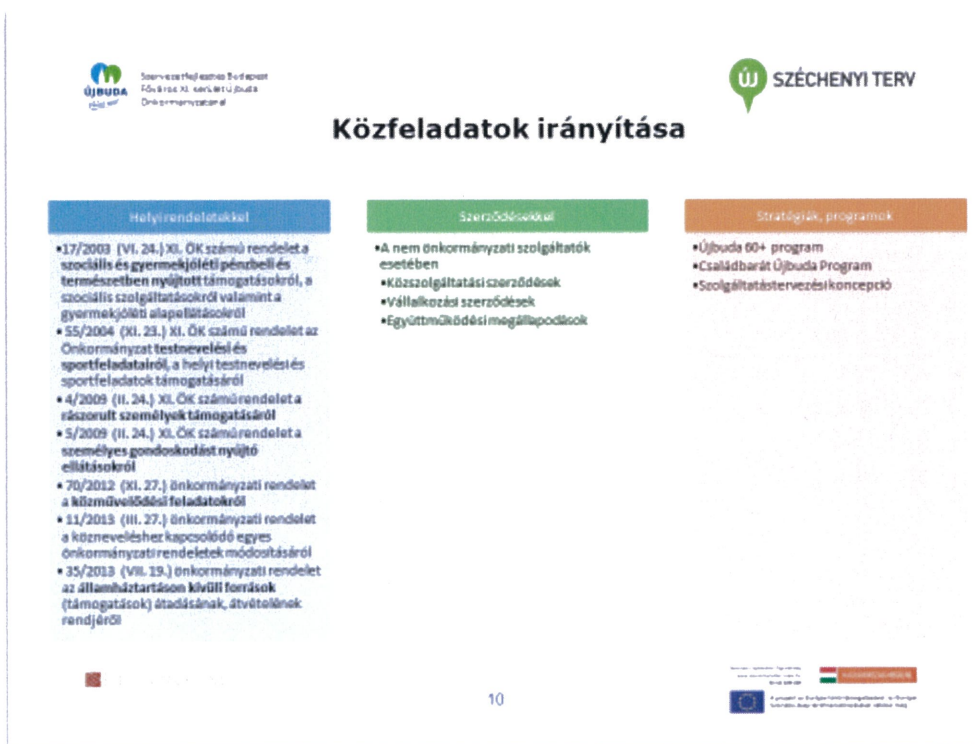
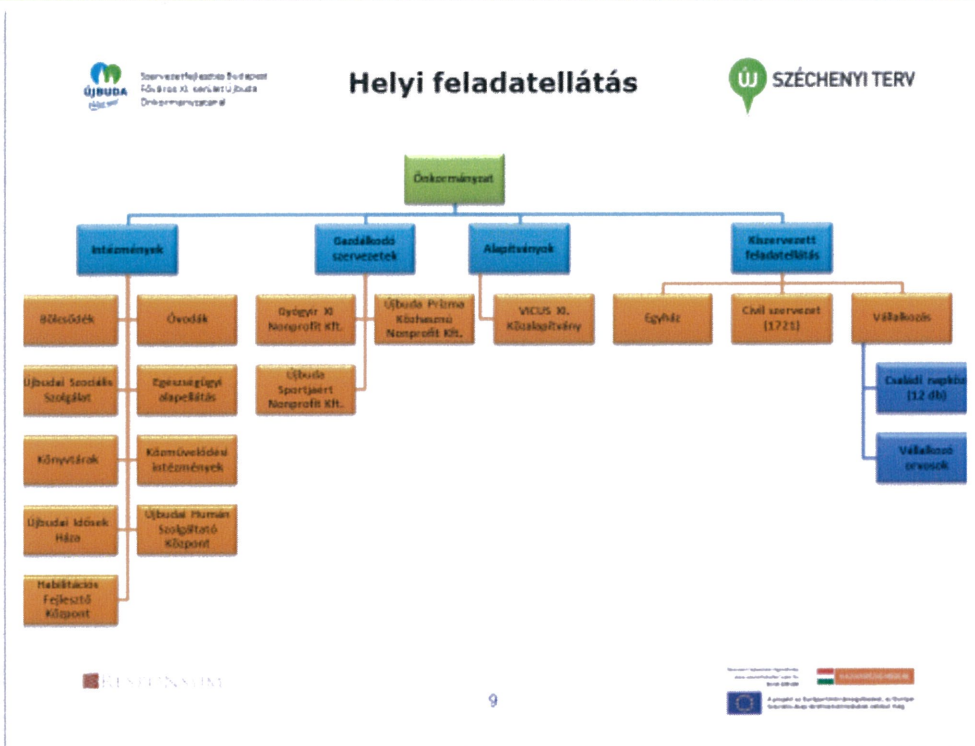
* Dicső László: A helyi közzolgáltatások szervezése (TÖÖSZ)

Közzolgáltatások bemutatása 1/2





-
-
- ### A közszolgáltatások ellátásának alapelvei
- Közösségi igényeket/szükségeket elégítenek ki (egészségügy, közlekedés stb.)
 - Az állam, az önkormányzatok, vagy mindkettő felelősségi körébe tartoznak
 - Egyenlő esélyű hozzáférés
 - épületek és környezetük akadálymentesítése
 - infokommunikációs akadálymentesítés





Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál

Szociális, gyermekjóléti szolgáltatások Újbudán



ÚJ SZÉCHENYI TERV

- Étkeztetés, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása (Újbudai Szociális Szolgálat)
- Nappali ellátás fogyatékos személyek részére (Habilitációs Fejlesztő Központ, Down Alapítvány)
- Családsegítés és gyermekjóléti központ (Újbudai Humán Szolgáltató Központ)
- Fogyatékos személyek nappali ellátása (Habilitációs Fejlesztő Központ, Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány, Bliss Alapítvány)
- Helyettes szülői feladatok ellátása (Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesület)
- Közművelődési megállapodás (Babszem Néphagyományőrző Táncegyüttes Közhasznú Egyesület, Gesualdo Kamarakórus Egyesület, Szkéné Színház Nonprofit Közhasznú Kft.)
- Utcai szociális munka, hajléktalan személyek nappali ellátása (Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Fiatalok Önszolgáltató Egyesülete)
- Szenvedélybetegek nappali ellátása (RÉV Szenvedélybeteg segítő Szolgálat)



Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál

11



ÚJ SZÉCHENYI TERV

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.



Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál



ÚJ SZÉCHENYI TERV

Támogatási formák

Budapest Főváros XI. kerület, Újbuda Önkormányzat Képviselőtestülete 2/2014. (II. 14.) önkormányzati rendelete a 2014. évi költségvetésről

- Ingyenes tankönyvellátás (az általános iskolák alsó tagozatos tanulóinak)
- Szociális ellátások (segély, lakbértámogatás)
- Pénzbeli támogatások

– Kulturális, szociális, egészségügyi feladatokra	20.100 eFt
– Köznevelési megállapodások	60.963 eFt
– Közművelődési megállapodások	15.000 eFt
– Államháztartáson kívülre nyújtott támogatások	1.524.462 eFt



Szervezetfejlesztés Budapest
Főváros XI. kerület Újbuda
Önkormányzatánál

12



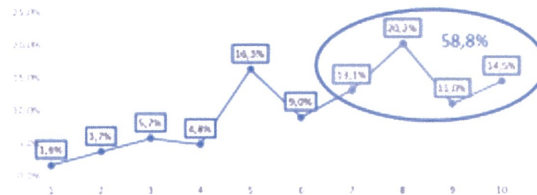
ÚJ SZÉCHENYI TERV

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

Lakossági elégedettség mérés I. forduló eredményei

A válaszadók 58,8%-a véli úgy, hogy Újbuda óvodáiban és bölcsődéiben elegendő férőhely van. Aki szerint nincs elegendő férőhely, azok főként Kelenvölgyben és Sashegyen laknak.

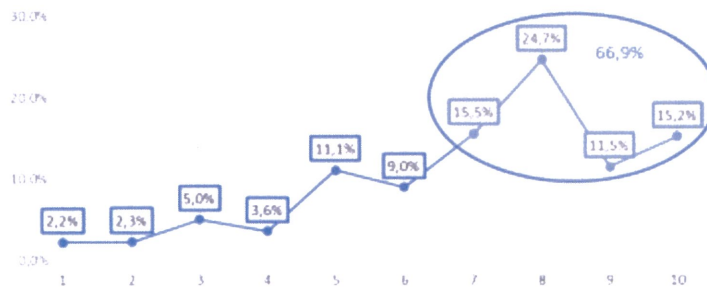
Kérdés: mennyire elégedett Újbuda óvodái és bölcsődéi férőhely elteltségével?
(1 - nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett) n=1415



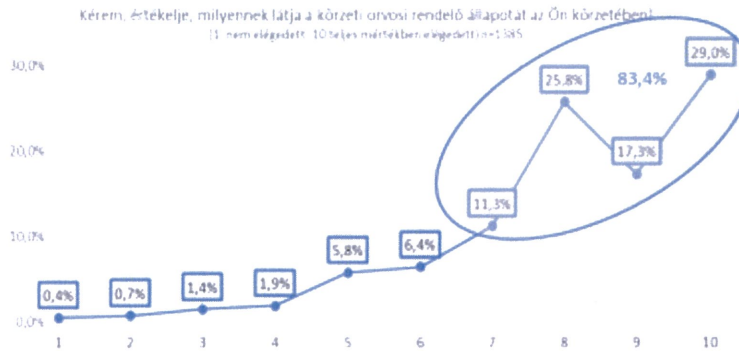
	Albertfalva	Dacskert	Deákterveg	Falendrő	Falenyőgy	Lágyménys	Órmas	Sasud	Sashegy	Szabótrnava
3-4 évesek	12%	11%	20%	17%	16%	23%	13%	16%	12%	16%
4-6 évesek	28%	22%	13%	25%	23%	24%	22%	21%	15%	26%
7-10 évesek	80%	57%	67%	58%	53%	63%	62%	52%	58%	50%

Az egészségügyi ellátás minőségét a megkérdezettek 66,9%-a tartja megfelelőnek.

Mennyire elégedett Ön a kerület egészségügyi ellátásának minőségével?
(1 - nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett) n=1402



A legtöbben (83,4%) elégedettek a körzetében lévő orvosi rendelő állapotával.



Civil szervezetek részvállalása a feladatellátásból

- **Anyaoiltalmazó Alapítvánnyal** gyermekek és családok átmeneti szociális elhelyezése, gyermekjóléti alapellátás
- **Krízis Alapítvánnyal** gyermekek és családok átmeneti szociális elhelyezése, gyermekjóléti alapellátás
- **Fehér Kereszt Baráti Kör** helyettes szülői feladatok
- **Korai Fejlesztő Központot** Támogató Alapítvány köznevelési közszolgálati feladatok
- **Magyar Máltai Szeretetszolgálat** -utcai szociális munka
- **Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány** Árpádházi Szent Margit Napközi Otthon

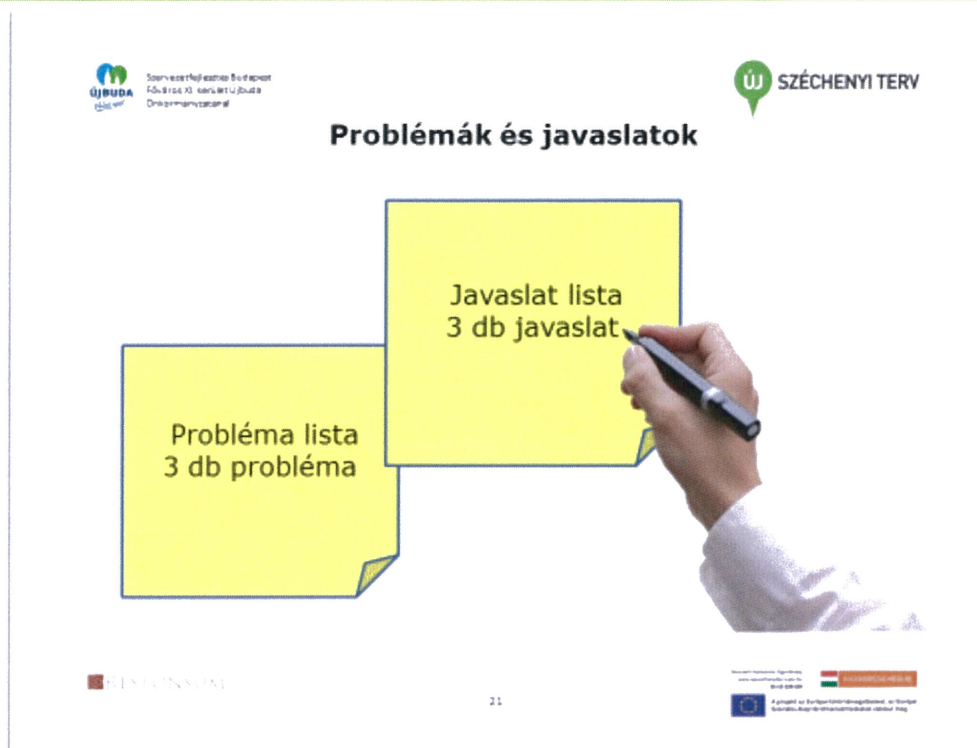
Vállalkozások részvállalása, közszolgáltatási szerződések

- **MU Színházzal** kötött közszolgáltatási szerződés
- **Karinty Színházzal** kötött közművelődési megállapodás
- **Családi napközik** üzemeltetése (Androméda Családi Napközi, Bölömbér Családi Napközi, Bright Kids Családi Napközi, Ciróka Családi Napközi, Csibebölcsibe Családi Napközi, Delfino Családi Napközi, Mankaház Családi Napközi stb.)

Egyházak részvállalása a feladatellátásból

- Szolgáltatási szerződés a Katolikus Karitással workshop foglalkozásra (A család mint rendszer)
- Katolikus Caritas XXIII. János Szeretetotthon
- Szent Lujza Szeretetotthon





Problémák és javaslatok

Probléma lista
3 db probléma

Javaslat lista
3 db javaslat

RESPNSUM

21

ÚJ SZÉCHENYI TERV

Nemzeti Fejlesztési Operatív Program
www.ujsechenyiterv.gov.hu
2014-2020

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.



Lendvay Endre
ügyvezető igazgató
+36 (30) 606 8356
lendvay.endre@responsum.hu
2092 Budakeszi, József Attila u. 67.

RESPNSUM

22

ÚJ SZÉCHENYI TERV

Nemzeti Fejlesztési Operatív Program
www.ujsechenyiterv.gov.hu
2014-2020

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

4.2 Műhelymunka jelenléti ív

JELENLÉTI ÍV

Műhelymunka „Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatánál” című projekt keretében

„A települési közszolgáltatások összehangolása az állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával”

ÁLLAMPOLGÁR NEVE / SZERVEZET MEGNEVEZÉSE	ALÁÍRÁS
ANYAGOLTALMAZÓ ALAPÍTVÁNY CSAO NAGY ÁGNES	
Haba Tamásné Down Alapítvány	
MOLNÁR TAMÁS / HALTAI SRSZ	
MARTON ANDREA Katólikus kántorok Szolgálat	
PALESS ESZTER BLISS ALAPÍTVÁNY	
Csaszár Tibor Krisztus Alapítvány	
MAYER PÉTER / POLG. M. HIV.	
HERKÓ MELINDA / POLG. HIV	
JENKŐS ISTVÁN / Ifjúságok Önszolgáltató Egylet	
Berecz Zoltán / Ifjúságok Önszolgáltató Egylet	
Erdős Emese / Ifjúságok Önszolgáltató Egylet	
Kovács Margit / Súlyos Sérült Testűekért Alapítvány	

4.3 Probléma és javaslat lista

A műhelymunka keretében felvázolt problémakörök megismertetése után a résztvevő szervezetek, illetve az ellátást igénybevevő lakosság képviselői műhelymunka keretében probléma- és javaslat listákat állítottak össze, mely problémák és javaslatok rendszerezése alapján készült el az alábbi összegzés.

A tanulmányban szereplő probléma- és javaslat lista a workshop-on elhangzott felvetések összesítése, a javaslatok a projekt folyamán a megfelelő szintekre becsatornázásra kerülnek.

Problémák és javaslatok a szociális ellátások területén	
PROBLÉMÁK	JAVASLATOK
A résztvevő szervezetek egymással történő kommunikációja nem megoldott.	Az intézmények közötti szorosabb együttműködés és a civil szolgáltatók egymás közötti kommunikációjának javítása szükséges a szociális ellátások optimális ellátáshoz.
Idős, kisnyugdíjas emberek problémája.	Rehabilitációs bentlakásos intézmény kialakítása szükséges, határozott bentlakási jogviszonnal. Célszerű lenne komplex nappali idősellátás kialakítása klub formában.
A kis keresetű, szociális intézményből kikerült fiatal párok lakhatási problémákkal küzdenek.	Olcsó lakhatási lehetőségek biztosítása szükséges. A szociális bérlakások kiosztásakor kérjék ki az ellátó szervezetek véleményét, ehhez célszerű lenne a helyi rendelet felülvizsgálata és módosítása.
Az új szociális intézmények és ezáltal az új szolgáltatások esetében igen nagymértékű a lakossági elzárkózás.	A lakosság részéről nagyobb elfogadás szükséges, melyen többek között úgy lehet segíteni, hogy az intézmények működésének nyilvánosságot biztosítanak, több tájékoztatást nyújtanak a lakosság részére a szociális szolgáltatásokról és problémákról.
A szociális ellátást nyújtó intézmények elhelyezkedése nem feltétlenül a célcsoport lakóhelyén található. Problémát jelent, hogy a területen kívüli ellátók esetében az illetékesség nem megoldott. Az illetékességi szabályok	A vásárolt férőhelyek minősüljenek a finanszírozó önkormányzat területének. Törvénymódosítás javasolt.

nagymértékben rontják az ellátás minőségét.	
Családok gondozása Támogató szolgáltatás megszűnését követően is szükség van a szülők segítésére.	A családok gondozásának területén javaslatként hangzott el, hogy kapjanak szociális bérlakást, vagy albérelti finanszírozást a gyermeküket egyedül nevelők. A családon belül elkövetett bántalmazás megfékezésére rendszeres kapcsolat és intézmény kialakítása szükséges. A támogató szolgáltatás törvényi szabályozása érdekében jogszabályalkotás szükséges.
Az ellátást nyújtó intézmények régiek, gazdaságtalan az üzemeltetésük. Nagy részük nem akadálymentesített (lift hiánya) és új helyiségek kialakításának nehézségei miatt lehetetlen új célcsoport bevonása az ellátásokba.	Az intézmények felújítására az Önkormányzattal közös pályázat létrehozásával lehet forrást teremteni, valamint új, megfelelő helyiségek biztosításával/kialakításával és a működési engedély megfelelő bővítésével lehetne segíteni a fennálló helyzeten.
Értelmi sérült fiatalok ügyintézők türelmetlenek az ügyintézők.	Heti többszöri ellátás finanszírozása. Türelem az ügyintézők részéről. Anyagi támogatás a megüresedett pinchehelységben foglalkoztató kialakításához.

Problémák és javaslatok a gyermekjóléti ellátások területén

PROBLÉMÁK	JAVASLATOK
A közbeszerzési törvény szabályozása és a nappali ellátások esetében a törvény által megadott ellátási napok száma erősen korlátozza a munkát. A kvótán felüli ellátás jelenleg finanszírozatlan.	A bentlakásos gyermekvédelem kerüljön ki a közbeszerzési törvény hatálya alól. Jogszabály módosítás javasolt.

Problémák és javaslatok a hajléktalan, fogyatékos és szenvedélybeteg személyek ellátása területén	
PROBLÉMÁK	JAVASLATOK
Szociális szolgáltatás pl. hajléktalan szálló indításakor problémák adódnak a lakosság részéről.	A személyes tapasztalat bemutatása, valamint az intézmény és a lakosság közötti erőteljesebb kommunikáció.
Szakmai továbbképzésekre, szervezetfejlesztésekre nincs forrás. A Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működése hullámzó, hiányzik a kialakított stratégia. 2005-ben került elfogadásra a Bűnmegelőzési program, melynek része a drogrevenió is, önálló stratégiája azonban nincs a kerületnek.	A KEF munkájának rendszeressé tétele és önálló stratégia alkotása szükséges. Drogellenes stratégia kidolgozása szükséges.
Hajléktalan, utcán, közterületen élő emberek problémája hatósági eszközökkel nem szüntethető meg.	Lakhatásukra és étkeztetésük biztosítására javaslatként érkezett, hogy a meglévő intézmények kapjanak nagyobb finanszírozást, illetve további melegezők kerüljenek megnyitásra. Rehabilitációs, bentlakásos intézmény kialakítása határozott idejű intézményi jogviszonnyal.
Szenvedélybeteg emberek rehabilitációja nem megoldott.	Szenvedélybeteg emberek részére rehabilitációs helyek kerüljenek kialakításra.

3. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda Önkormányzata szervezésében megtartott műhelymunka probléma- és javaslat-listája

A műhelymunka eredményeként született javaslatok közül az alábbiakat vettük figyelembe jelen tanulmány megvalósítási akcióterve készítésekor:

- Önálló helyi drogellenes stratégia megalkotása szükségességének vizsgálata;
- Rendszeres egyeztetési lehetőség/műhelymunka a feladatot ellátó, az Önkormányzattal ellátási szerződési jogviszonyban álló civil szervezetek vezetőivel és az állampolgárok részvételével;
- Információs anyag elhelyezése az önkormányzat honlapján a civil szervezetek feladatellátásáról, a szolgáltatásaik igénybevételének lehetőségéről, valamint az önkormányzat által számukra nyújtott támogatásról.

4.4 Irodalomjegyzék

- Önkormányzati Vezetők Képzése, TÖOSZ, 2010: „A helyi közszolgáltatások szervezése” Szerző: Dicső László
- Részletes felhívás és útmutató az Államreform Operatív Program keretében megvalósuló ÁROP-3.A.2-2013 Szervezetfejlesztés a Közép-magyarországi régióban levő önkormányzatok számára című egyfordulós pályázat;
- Szakmai koncepció Újbuda Önkormányzat az Államreform operatív program keretében megvalósuló „Szervezetfejlesztés Közép-Magyarországi régióban levő önkormányzatok számára” című egyfordulós pályázati felhíváshoz Kódszám: ÁROP-3.A.2-2013
- Magyary Program 12.0
- Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Gazdasági Programja 2007-2013.
- Újbuda 60+ program
- Családbarát Újbuda Program
- Szolgáltatástervezési koncepció
- 17/2003 (VI. 24.) XI. ÖK számú rendelet a szociális és gyermekjóléti pénzbeli és természetben nyújtott támogatásokról, a szociális szolgáltatásokról valamint a gyermekjóléti alapellátásokról;
- 4/2009 (II. 24.) XI. ÖK számú rendelet a rászorult személyek támogatásáról
- 5/2009 (II. 24.) XI. ÖK számú rendelet a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról
- 35/2013 (VII. 19.) önkormányzati rendelet az államháztartáson kívüli források (támogatások) átadásának, átvételének rendjéről

4.5 Táblázatok jegyzéke

1. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda feladatellátási térképe	18
2. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda megvalósítási akcióterve	21
3. táblázat Budapest Főváros XI Kerület Újbuda Önkormányzata szervezésében megtartott műhelymunka probléma- és javaslat-listája	36

4.6 Ábrajegyzék

1. ábra Újbuda Önkormányzat tervezett fejlesztése a Magyar Program egyes beavatkozási területein	4
2. ábra A közfeladatok ellátásának módjai	7
3. ábra Módszertan bemutatása	9
4. ábra Lakossági elégedettség mérés Újbudán az óvodai és bölcsődei	10
5. ábra Lakossági elégedettségmérés Újbudán az egészségügyi ellátás minőségére vonatkozó kérdés tekintetében	11
6. ábra Lakossági elégedettségmérés Újbudán az orvosi rendelők állapotára vonatkozó kérdés tekintetében	11
7. ábra Budapest Főváros XI Kerület Újbuda együttműködési modellje	19
8. ábra Budapest Főváros XI Kerület Újbuda hatékonyságnövelő lehetőségei	20