Kapcsolatügyelet

**2020.**

Esztergár Lajos

Család -és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ



Az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ önálló szakmai programmal rendelkező Kapcsolatügyeleti szolgáltatást nyújt amely magába foglalja a konfliktuskezelő segítő szolgáltatás nyújtását valamint a közvetítői eljárást (mediációt) is.

Tartalom

[Törvényi háttér 2](#_Toc445905553)

[Kapcsolattartási ügyelet 3](#_Toc445905554)

[A mediáció 8](#_Toc445905555)

[Mellékletek: 1](#_Toc445905556)1

## Törvényi háttér

## Jogszabályok:

## 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.)

## 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.)

## 2002. évi LV. Törvény, a közvetítői tevékenységről

## 2005. évi LXXXVIII. törvényt a közérdekű önkéntes tevékenységről (továbbiakban: Köt.)

## 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban: Infotv.)

## 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)

## 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (továbbiakban: Ákr.)

## 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (továbbiakban: Pp.)

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

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

## 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet, a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról (továbbiakban: Gyer.)

* 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról

## Szakmai anyagok :

## Kapcsolatügyeleti Mediátorok Etikai Kódexe

* Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott Protokoll

A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított kapcsolattartási ügyelet működéséről és működtetéséről. 2019

* Magyar Kapcsolatügyeleti Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége (MAKAMOSZ) által 2007-ben elkészített szakmai protokoll

**Kapcsolattartási ügyelet**

**A kapcsolattartási ügyelet működtetésének feltételei**

*a)* *Olyan helyszín biztosítása, amely egyik szülő számára sem jelent előnyt a másikkal szemben*

A kapcsolattartás helyszínéül azt az egységet kell megjelölni, amely mindkét szülő számára megközelíthető, de elsősorban a gyermek érdekét kell figyelembe venni. Az egységben legyen a kapcsolattartáshoz szükséges játszó szoba, beszélgetésre alkalmas interjú szoba, elkülönített váró helység a várakozó szülők részére.

*b)* *Kapcsolattartásra alkalmas, megfelelően felszerelt helyiség biztosítása*

Egy külön helyiség, amely alkalmas több órás szülő gyermek találkozás lebonyolítására. A szoba berendezettsége lehetőleg gyermek centrikus legyen, kényelmes ülőhelyekkel, szőnyeggel, asztallal, zárható szekrény a játékok tárolására. Különböző korú gyermekek számára játékok biztosítása, melyekkel a szülő és a gyermek közösen játszhat.

A játszószoba kialakításánál a következő szempontokat kell figyelembe venni:

* A gyermek életkora
* A biztonság (apró játékok, éles eszközök, konnektor stb.)
* Társas jelleg. Közösen játszható játékok, ha szükséges a segítő is be tudjon állni a játékba.

*c) A kapcsolattartás szabályai:*

* A kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe a helyiség.
* A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
* A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született.
* A gondozó szülő, amennyiben elhagyja a kapcsolattartás helyszínéül szolgáló intézményt, megadja telefonos elérhetőségét.
* A látogató szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
* Az intézmény helyiségében csak a szülők közti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
* Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
* A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendbe tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát és elzárja. A kapcsolattartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit (pl. a szőnyegre cipővel ne lépjenek rá, a játékokat ne rongálják meg) stb.
* A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
* Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéséket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
* A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt hazaküldjük.
* A kapcsolattartási munkában egyetemi, főiskolai hallgatók is részt vehetnek.
* A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.

d) *A kapcsolattartás lebonyolítását segítő személyzet*

A kapcsolattartásban résztvevő szakemberek gyermekvédelmi gyakorlattal rendelkezzenek. Lehetőség szerint biztosítani kell kiképzett mediátor jelenlétét, aki képes közreműködni, mind a kapcsolattartásokat megelőző mediáció lebonyolításában, mind a kapcsolattartások alatt keletkező konfliktusok kezelésében. A kapcsolattartásokon lehetőleg két szakember legyen jelen.

A kapcsolatügyeletek működtetésében önkéntes segítőket lehet alkalmazni.

A kapcsolattartásokban résztvevő szakemberek számára szupervízió lehetőségét kell biztosítani.

e) *A kapcsolattartást megelőzően mediációra kerül sor a két fél között amennyiben*

a hatóság kötelezte a feleket mediációra, ha önkéntesen jelentkeztek a kapcsolatügyeletbe, ha a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ delegálta őket.

Amennyiben a felek nem állnak konfliktusban egymással, már megegyezés született közöttük, akkor nem szükséges mediáció, elég az egyezség írásba foglalása.

Ha a hatóság kötelezte a feleket kapcsolatügyeletbe az általa meghozott (határozat, végzés, ítélet) tartalmi elemeit tartalmaznia kell az egyezségnek, attól lényegi elemek tekintetében eltérni nem lehet.

A kapcsolatügyeleti mediációra is érvényesek a mediáció általános szabályai. Így a mediátor, az a harmadik, kívülálló, a konfliktusban nem érintett személy, aki a felek közötti tárgyalást kézben tartja, és hozzásegíti őket a mindenkinek előnyös megállapodás létrehozásához. A fentieken túl, mivel itt gyermekvédelmi szempontokat is figyelembe kell vennünk és a gyermek mindenek felett álló érdekét szem előtt kell tartani, a mediátornak időnként ki kell lépnie a semleges mediátori szerepéből és gyermekvédelmi szakemberként kell közreműködnie.

A kapcsolatügyeleti mediáció nem elégszik meg a megállapodás létrejöttével, ami a többi mediáció végcélja, eredménye, hanem a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósításában is segít. Fontos szempont a megvalósíthatóság, amely során figyelemmel van az ügyfelek lehetőségeire, a kapcsolattartás minőségének a fejlődése, ill. tekintettel van más, a kapcsolatügyeleten megjelenő esetekre is, a meglévő kapacitásokra, infrastrukturális lehetőségekre.

Az szakmai munka jelentős része, a megállapodás megkötése után kezdődik az alábbiak szerint:

* a találkozások megszervezése,
* a találkozások felügyelete, folyamatos figyelemmel kísérése,
* amennyiben szükséges, a szülő-gyermek teljes kapcsolattartásának fokozatos bevezetésével (kapcsolattartási szintek).

A megállapodás megvalósulásáról, vagy meghiúsulásáról feljegyzés készül, amit az érintett hatóság kézhez kap.

f) *A kapcsolattartás szakmai szabályai*

A kapcsolatügyelet gyakorlata:

* A kapcsolatügyelet szolgáltatásainak igénybevétele minden személy és intézmény számára elérhető, aki számára fontos a gyermek mindkét szülőjéhez való jogának biztosítása és ehhez segítségre van szüksége. Minden esetben szükséges a szülők nyilatkozata a kapcsolatügyelet igénybevételéről.
* A szolgáltatás feltétele -akár önként jelentkezik a szülő, akár hatóságtól vagy bíróságtól érkezik a felkérés- minden esetben az, hogy a felkérés nem tartalmazhat olyan igényeket, amely ellenkezik a kapcsolatügyelet módszerével, szabályzatával, házirendjével. A felkérésnek tartalmaznia kell a felek elérhetőségét, adatait.
* Esetelosztás.
* Egyezség a szülők és a kapcsolatügyelet között a kapcsolattartás időpontjáról, időtartamáról, helyszínéről, formájáról, résztvevők személyéről.
* Szükség esetén mediációs tárgyalás.
* A mediációs tárgyaláson született írásbeli megállapodás.
* A kapcsolatügyeleten történő találkozásokat megelőző „beszoktatási” időszak. A gondozó szülő ellátogat gyermekével a kapcsolatügyelet helyszínére, ahol megismerkedik a környezettel és a szakemberekkel, akik jelen lesznek majd a kapcsolattartásokon.
* Találkozások a kapcsolatügyeleten. A kapcsolattartások szakmai módszerei alapján.
* Kapcsolatügyeleti napló, mely tartalmazza azokat a feljegyzéseket, mely minden szülő-gyermek találkozásról elkészül. Ez alapján készül a későbbiekben a gyámhivatal és a bíróság számára vélemény, illetve alapját képezi a kapcsolattartásra vonatkozó további javaslatoknak.
* A kapcsolatügyeleti mediátorok elsősorban gyermekvédelmi szakemberek, így az ügy bármely szakaszában joguk és kötelességük eldönteni, hogy folytatják, vagy megszakítják a szülő gyermek kapcsolattartási alkalmakat aszerint, hogy azok mennyire szolgálják a gyermek biztonságát és érdekét. A kapcsolatügyeleten folyó munkát a Kapcsolatügyeleti Mediátorok Etikai Kódexe szerint kell végezni.

**Tilos, családokat a kapcsolattartási ügyelettel/kapcsolatügyelettel nem egyeztetve közvetlenül, előkészítő beszélgetés nélkül a semleges találkozási hely nyitvatartási idejében a kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre küldeni! Ez súlyosan veszélyezteti az ott tartózkodó családok kapcsolattartását!**

A kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre, önként jelentkező szülőktől, gyámhivataltól, vagy bíróságtól érkező felkérés nem tartalmazhat olyan igényeket, amely a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet módszerét, az adott intézmény házirendjét és lehetőségeit figyelmen kívül hagyja. A felkérésnek tartalmaznia kell az ügy lényegét érintő problémaleírást, ill. az érintett felek elérhetőségeit, ellenkező esetben a kapcsolattartási ügyelet az ügyet csak a hiányzó információk megismerése után vállalja el.

g) *A kapcsolattartásokra vonatkozó egységes adminisztráció*

A kapcsolatügyeleten folyó munkához a következő dokumentációkat használjuk:

* A kapcsolatügyelet szakmai programja
* A kapcsolatügyelet házirendje
* Megállapodás a kapcsolatügyelet szolgáltatásinak igénybevételéről
* Mediációt megelőző előkészítő beszélgetés kérdőíve
* Mediációs megállapodás /tartalmi részei
* Kapcsolatügyeleti napló
* Együttműködés a gyámhivatallal és a bírósággal/ tájékoztatásuk a szakmai feltételekről,
* Kapcsolatügyeleti adatbázis

**A kapcsolatügyelet szakmai módszerei, a kapcsolattartás szintjei**

**Az ellenőrzött kapcsolattartás (I. – II. szint)** azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülőn és a gyermeken kívül a szakember is olyan helyen tartózkodik, ahol az interakció, végig figyelemmel kísérhető. A találkozásról feljegyzés készül. Tapasztalatainkról összefoglalót készítünk a gyámhivatal, illetve a bíróság részére.

**A folyamatos jelenléttel segített, segített vagy mediációval segített kapcsolattartás (I.- IX. szint)** azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülő és a gyermek közötti kapcsolat hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a szintről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.

A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekezni kell minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni a szülők és gyermekek számára. Mind a szakemberek, mind az önkéntes segítők a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy továbblendíteni a játékot, de nem szeretnének meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekek kapcsolatában.

*A kapcsolattartás szintjei:*

1. **Ellenőrzött kapcsolattartás:**

**I. szint**. Ismerkedés a Kapcsolatügyelettel, mint helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel és a munkatársakkal. Ekkor még a gondoskodó (látogató) szülő nincs jelen.

**II. szint**. Játék, szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a kapcsolatügyelet szakemberével tartózkodik a kapcsolattartás helyszínén. A gondozó szülő - mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig a II. szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

1. **Segített kapcsolattartás:**

**I. szint**. Ismerkedés a helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és a kapcsolatügyelet munkatársával. Ekkor még a gondoskodó (látogató) szülő nincs jelen.

**II. szint:** Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a szakemberrel tartózkodik a szobában. A gondozó szülő – mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**III. szint**. Igény szerint segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó (látogató) szülővel. A gondozó szülő - mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

**IV. szint**. Rövid kinti program - nyilvános helyen - átadás, visszaadás a Kapcsolatügyeleten.

A gondoskodó (látogató) szülő a gyermeket a Kapcsolatügyeleten veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára. A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye.

**V. szint**: Egész napos kinti program - átadás a Kapcsolatügyeleten, visszaadás nyilvános helyen.

A gondoskodó (látogató) szülő a Kapcsolatügyeleten veszi át a gyermeket, egész napra elviszi, közben a lakásán is tartózkodnak néhány órát, majd egy nyilvános helyen (pl. gyorsétterem) adja vissza a gondozó szülőnek. A szülők hétfői napon telefonon számolnak be tapasztalataikról a Kapcsolatügyeletnek.

A segített kapcsolattartás arról a szintről indul, ami a gyermek igényének, érdekeinek legjobban megfelel, amit a mediációban a szülők a mediátorral meghatároznak.

1. **Mediációval, visszajelzéssel segített, önálló kapcsolattartás:**

**VI. szint**: Egész napos program - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gondoskodó (látogató) szülő a gondozó szülő lakásáról viszi el, és még aznap este ugyanoda is viszi vissza a gyermeket. A gyermek a kapcsolattartás egész ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülő otthoni környezetében tartózkodik. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**VII. szint**. 2x1 nap - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek kétszer egy napot tölt el a tőle távol élő szülőnél. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**VIII. szint**.: 2 nap “ottalvással”- átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek két napot tölt a gondoskodó (látogató) szülőnél úgy, hogy ott is alszik. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

**IX. szint.** Rendkívüli kapcsolattartás - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek több napot (pl. őszi, teli, tavaszi szünet idejéből) esetleg több hetet (nyári szünet) is a gondoskodó (látogató) szülő lakásában tölt.

Erre a szintre a VIII. szint utáni mediációs szerződés szerint kerülhet sor.

## A mediáció

A **mediáció** (magyarul **közvetítés**) egy speciális [konfliktuskezelési](http://hu.wikipedia.org/wiki/Konfliktus) módszer, amelynek lényege, hogy a két fél vitájában mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár közben.

A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, és olyan megoldást találni, amely mind a két fél számára kielégítő.

Mégse Szerkesztés Törlés Előnézet Visszaállítás

A jegyzet szövege (tartalmazhat [wikikódot](http://hu.wikipedia.org/wiki/Szerkeszt%C5%91:Bdamokos/Cheatsheet))

Nem sikerült elmenti a jegyzetedet (talán szerkesztési ütközés miatt?). Másold ki a szöveget az alábbi szerkesztőablakból, és [kézi szerkesztéssel](http://hu.wikipedia.org/w/index.php?title=API&action=edit) illeszd be az oldalra.

A jegyzet a [CC-BY-SA-3.0](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.hu), valamint a [GFDL 1.2](http://gnu.hu/fdl.html) vagy későbbi változata alatt lesz közzétéve. További részletekért lásd a [felhasználási feltételeinket](http://wikimediafoundation.org/wiki/Terms_of_Use).

Új képjegyzet Jelölj ki egy téglalapot a fenti képen (a bal egérgomb nyomvatartásával). Ehhez a képhez jegyzetek tartoznak. Húzd az egeret a kép fölé a megjelenítésükhöz. A jegyzetet a(z) [X](http://hu.wikipedia.org/wiki/Medi%C3%A1ci%C3%B3#Dummy) oldalon tudod szerkeszteni. Miért szeretnéd törölni a jegyzetet?

Mentés [Segítség a képjegyzet használatához](http://hu.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:K%C3%A9pjegyzet)[A fájlhoz képjegyzet tartozik](http://hu.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1jl:Gtk-dialog-info-14px.png)

Gtk-dialog-info.svgKépjegyzet módosításához olyan böngészőre van szükség, ami támogatja a [XMLHttpRequest](http://en.wikipedia.org/wiki/XMLHttpRequest) objektumot. A te böngésződ nem támogatja ezt az objektumot, vagy nincs engedélyezve a használata (Internet Explorerben előfordulhat, hogy az ActiveX komponens ki van kapcsolva), így nem tudod módosítani a képannotációt. Elnézést a kellemetlenségért.

[[Wikipédia:Képjegyzet|Képjegyzet hozzáadása]]$1 [[Wikipédia:Képjegyzet|Képjegyzet módosítása]]$1 [[Wikipédia:Képjegyzet|Képjegyzet törlése]]$1

**Az eset kezdő, bejöveteli fázisa (esetfelvétel)**

* ***A jelzés/megrendelés forrása, küldője szerint***

1. Jelzés (intézményektől, magánszemélyektől, hatóságtól, pl: Gyámhivatal, Bíróság stb.)

2. ügyfél saját maga kér segítséget (általában csak az egyik fél)

1. anya, akinek a háztartásában gyermek nevelkedik,
2. apa, akinek a háztartásában a gyermek nevelkedik,
3. nagyszülő vagy egyéb személy, akinek a háztartásában a gyermek nevelkedik,
4. kapcsolattartást igénylő, arra jogosult külön élő, illetve a gyermekkel kapcsolatot tartani nem, vagy csak konfliktusosan tartani tudó szülő, nagyszülő, egyéb családtag,
5. nem kapcsolattartási ügy esetén: kamasz-szülő konfliktus, szomszédsági konfliktus, stb.

* ***A jelzés felvétele, beérkezése szerint:***

1. hatósági jelzés, célzatos gyámhivatali mediációs felkérés vagy bírósági, segített/ellenőrzött kapcsolattartást érintő megkeresés nyomán az írásbeli megkeresés a Központba (Pécs, Anikó u. 5.) történő érkeztetése után közvetlenül a Speciális Szolgáltatások csoportvezetőjéhez kerül. A csoportvezető delegálja a területileg illetékes és/vagy éppen szabad kapacitással rendelkező mediátorokhoz (betartva az ügyintézési határidőket).

1. **A mediáció dokumentációja**
2. Esetjelző lap
3. Első interjú
4. Egyezség
5. Egyezség nagyszülős
6. Tájékoztató a meditációról

**A mediáció lefolytatása (Kapcsolattartási ügyekben)**

1. **Jelzés a saját egységből érkezik**

A jelzés kézhezvétele után a mediátorok tájékozódnak a családsegítő/esetmenedzsernél az ügy előzményeit illetően, milyen körülmények között került sor a jelzésre, mi indokolja a szakemberek szerint a mediáció lefolytatását.

A mediáció elkezdéséhez igyekszik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, közben kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláíratja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást.

Nemleges döntéséről visszajelez szóban az ügyfélnek és a kollégáknak.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és mediátorok is aláírnak. A megállapodás végén írásban rögzítésre kerül az utánkövetés módja, folyamata.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél és /vagy a családsegítő/esetmenedzsernél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges új mediációs eljárás lefolytatására kerül sor.

1. **Felkérés a Gyámhivatal által**

Az írásbeli felkérésre a mediátorok 8 napon belül írásban jeleznek vissza a gyámhivatal felé. Amennyiben nem áll fent az összeférhetetlenség, a mediációs eljárás megkezdődik.

A mediáció elkezdéséhez felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláíratja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást.

Döntéséről szóban visszajelez az ügyfélnek. Mediáció elmaradása esetén írásban visszajelez a gyámhivatal felé.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és a mediátorok is aláírnak.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik, illetve elküldik a gyámhivatal felé. A megállapodás végén, írásban rögzítésre kerül az utánkövetés módja, folyamata.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges, új mediációs eljárás lefolytatásáról.

1. **Egyéb hatósági felkérés**

Ha a Bíróság szabályozott kapcsolattartásra kéri fel intézményünket a kapcsolatügyletre való bekerülés előtt szükséges a mediátoroknak tisztázni a feltételeket és előmozdítani, amennyiben lehetséges a bővülő kapcsolattartást.

Ha a Bíróság a per közben a felelek közti egyezség előmozdítása érdekében kéri intézményünket mediáció lefolytatására, akkor az eljárás a gyámhivatal által követetett eljárásnak megfelelően kell eljárni.

1. **Ügyfél saját kérésére**

Ha egy ügyfél közvetlenül keresi meg a mediátort ill. családsegítőt, esetmenedzsert, ő ennek tényét írásban jelzi a koordinátor felé az esetjelző lapon. Ha a jelzés családsegítőtől, esetmenedzsertől érkezett, kézhezvétele után a mediátorok tájékozódnak az ügy előzményeit illetően, milyen körülmények között került sor a jelzésre, mi indokolja a családsegítő, /esetmenedzser szerint a mediáció lefolytatását. Ezek után dönt szükséges-e a mediáció elkezdése**.**

A mediáció elkezdéséhez igyekszik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, közben kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláíratja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást. Döntéséről visszajelez szóban az ügyfélnek.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és mediátorok is aláírnak.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és egy példányát aktába helyezik.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges új mediációs eljárás lefolytatásáról.

**Mediáció lefolytatása egyéb esetekben:**

* válás
* gyermekelhelyezés
* vagyonmegosztás
* kamaszmediáció
* szomszéd konfliktus
* stb.

**Eljárás a fent említett szabályoknak megfelelően.**

## 

## Mellékletek:

Tájékoztatás mediációról

(kapcsolattartási ügyekben)

1. A mediáció meghatározása:

A mediáció (közvetítés) olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárás, melynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a közvetítő) bevonása mellett, a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása. A konfliktusban érintett személyeknek aktívan részt kell venni a konfliktus megoldásában. A közvetítő feladata, hogy a közvetítés során pártatlanul, lelkiismeretesen, legjobb tudása szerint közreműködjön a felek közötti vitát lezáró megállapodás létrehozásában. A mediáció optimális, mindenki számára megfelelő megoldást kínál. A hatékonyabb hosszú távú hatása miatt inkább célravezető, mint a bírósági, hatósági eljárás.

A kapcsolattartási ügyeleti/kapcsolatügyeleti mediáció (közvetítés) speciális konfliktuskezelési módszer, melynek folyamatában érvényesek a mediálás általános szabályai, de érvényesül a gyermekvédelmi sajátosság, ami azt jelenti, hogy az olyan megállapodást támogatja, amely a gyermek érdekét tartja fókuszban.

A kapcsolattartási mediációs folyamat célja a gyermekben kialakult trauma feloldása annak érdekében, hogy a különélő szülővel a kapcsolata regenerálódjon, újrainduljon, a kapcsolattartásban meglévő esetleges zavar elháruljon; hogy a gyermek számára megfelelő módon történjen a kapcsolattartás az arra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között.

A gyermekeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket segíti abban, hogy meglévő eszközeikkel, megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában – a gyermekek egészséges személyiségfejlődése érdekében.

1. Miért érdemes mediátorhoz fordulni kapcsolattartási problémák esetén?
   * A mediáció erőt ad a feleknek, kompetensnek érezhetik magukat, hiszen ők hoznak ötleteket a konfliktusok megoldási lehetőségeire, a döntés jogát és felelősségét nem egy külső szerv, hatóság veszi el tőlük.
   * Nem jön létre olyan döntés, amelyet a felek sérelmesnek, vagy hátrányosnak tekintenek, ezért a megállapodást szívesen betartják.
   * A mediáció emberségesebben kezeli a konfliktusokat a hivatalos bürokratikus útnál.
   * A mediáció konfliktus-megoldási mintát nyújt a feleknek, hosszútávon segít a konfliktusokat megelőzni, csökkenteni a feszültséget.
   * A mediáció képes úgy megegyezést hozni az emberek között, hogy nem kell eldönteni, hogy ki volt a hibás.
   * A mediáció célja a nyertes/nyertes pozíció kialakítása.
   * A mediáció célja nem a múlt elemzése, ez a folyamat jövőorientált.
   * A mediáció során a mediátor segíti a feleket túljutni az elakadásokon, mederben tartja a viták tartalmi és érzelmi folyamatát, megpróbálja feltárni az érdekeket, szükségleteket.

**Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ**

**7632 Pécs, Anikó u. 5.**

**Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.**

**Tel/Fax:72/444-877, 72/441-677**

**e-mail: kozpont@ecsgyk.hu**

**Tájékoztató nyilatkozat az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ a GDPR rendszer követelményeinek megfelelő személyes/szociális/gyermekvédelmi adatok kezeléséről és védelméről**

**Kapcsolattartás/Kapcsolatügyelet**

Az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenysége során végzett adatkezelésének

**jogalapja:**

**1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról**

**15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről**

**1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról**

**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről**

**2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről**

**2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról**

Kliens neve: …………………………………………. Anyja neve: ………………………..………..

Születési hely, idő: …………………………………. TAJ-száma: ………………………………….

Lakcím: ………………………………………………………………………………………………….

Tart. helye: ………………………………………………………………………………………..……

Az érintett ügyfelek/kliensek, önkéntes igénybevétel esetén, személyes adataik megadásával, valamint a hatóság - bíróság, gyámhatóság - elrendelő ítélete, végzése, határozata alapján vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.

**Adatkezelés célja:** a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez szociális segítő tevékenység nyújtása.

A kapcsolattartási ügyelet alapvető célja, hogy biztosítsa a gyermek számára a Polgári Törvénykönyv IV. könyvben foglalt jogát, mely szerint a gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével és más, kapcsolattartásra jogosult személlyel személyes kapcsolatot tartson, valamint a különélő szülő joga és kötelessége, hogy gyermekével kapcsolatot tartson.

Kezelt adatok köre:

*1.személyes adat:*bármely meghatározott, azonosított vagy azonosítható természetes személlyel [érintett] kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

*2. különleges adat****:***a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.*3. bűnügyi személyes adat****:*** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

*4. egészségügyi adat:*egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról

Az intézményben folytatott kapcsolatügyeleti tevékenység nyújtása során folyamatosan kerül sor az 1-4. pontban felsorolt adatok kezelésére, a kapcsolattartás intézményen kívüli rendezését követően az adatok tárolására kerül sor.

Adattároló elektronikus eszközeink jelszóval védettek. Papír alapon tárolt adataikat tartalmazó dokumentumokat zárt tároló helyen tartjuk.

Adataik továbbítását kizárólag a Szociális és Gyermekvédelmi törvény, valamint a Szakmai Ajánlások és Protokollok előírásai és az Infotörvény alapján végezzük.

**Az érintettek joga:** a személyes adataihoz való hozzáférés, helyesbítés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság, az adatkezelés engedélyezésének visszavonása, valamint felügyeleti szervhez panasz benyújtása.

**A személyes adatok kezelésére jogosultak köre:** Az Intézmény alkalmazásában álló, az alábbi munkaköröket betöltő szakemberek: családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő, szociális asszisztens; beosztás alapján: igazgató, igazgatóhelyettes, szakmai vezető, csoportvezető.

Alulírott ……………………………………………………kijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, tartalmát elfogadom, adataim kezeléséhez, tárolásához hozzájárulok.

Továbbá:

1. Vállalom, hogy együttműködöm a tanácsadóval, és aktívan részt veszek a problémák megoldása érdekében (problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntések meghozatalában és a feladatok megoldásában).
2. Vállalom, az intézmény házirendje, szakmai szabályai alapján készült együttműködési megállapodás betartását.
3. Kijelentem, hogy a segítő szolgáltatás igénybevétele során vezetett nyilvántartásokról tájékoztatást kaptam.
4. Tudomásul veszem, hogy a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz, köteles vagyok adatokat szolgáltatni.
5. Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevő adattárába rögzítéséhez a következő adataimat és gyermekem/im adatait, iratait bemutatom: TAJ-kártya, a személyi igazolvány, a lakcímkártya.
6. Tudomásul veszem, hogy a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változások esetén köteles vagyok tájékoztatni a tanácsadót.
7. Vállalom, hogy hitelt érdemlő elérhetőségemet (telefon; e-mail) a tanácsadó rendelkezésére bocsájtom. Vállalom továbbá az ügyben hozott határozatokat végzéséket, ítéleteket a tanácsadó rendelkezésére bocsátom.
8. Tudomásul veszem, hogy a szociális segítővel folytatott beszélgetés során, a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 2:48. § alapján, a beszélgetésről nem lehet képi és hangfelvételt készíteni.

Tájékoztatást kaptam arról, hogy a panaszjogomat a 2011. évi CXII. évi törvény 25/L. § alapján az ECSGYK adatvédelmi felelősének megkeresése, az 51/A. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz útján, a 71/A. § alapján pedig bíróság útján érvényesíthetem.

Pécs, …………………

………………………………………….... .……….............................................. Kiskorú ügyfél (16 éves kor felett) nagykorú ügyfél / törvényes képviselő

**Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ**

**7632 Pécs, Anikó u. 5.**

**Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.**

**Tel/Fax:72/444-877, 72/441-677**

**e-mail: kozpont@ecsgyk.hu**

**Tájékoztató nyilatkozat az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ a GDPR rendszer követelményeinek megfelelő személyes/szociális/gyermekvédelmi adatok kezeléséről és védelméről**

**Mediáció**

Az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenysége során végzett adatkezelésének

**jogalapja:**

**1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról**

**15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről**

**1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról**

**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről**

**2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről**

**2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról**

Kliens neve: …………………………………………. Anyja neve: ………………………..………..

Születési hely, idő: …………………………………. TAJ-száma: ………………………………….

Lakcím: ………………………………………………………………………………………………….

Tart. helye: ………………………………………………………………………………………..……

Az érintett ügyfelek/kliensek, önkéntes igénybevétel esetén, személyes adataik megadásával, valamint a hatóság - bíróság, gyámhatóság - elrendelő ítélete, végzése, határozata alapján vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.

**Adatkezelés célja:** a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez szociális segítő tevékenység nyújtása.

Közvetítői tevékenység folytatása során külső, pártatlan közvetítő (mediátor) segíti a vitás feleket abban, hogy konfliktusaikat tárgyalásos úton rendezzék úgy, hogy mindkét fél számára elfogadható, tartós megállapodás szülessen. A mediátor feladata a folyamat irányítása, a felek segítése.

A Központnál folytatott mediációs technika alapján, a mediátornak, mint gyermekjóléti intézmény munkatársának a gyermek érdekeit szem előtt tartva kell a felek megegyezését elősegítenie, így nem járulhat hozzá olyan megállapodás megkötéséhez, amely a gyermek számára előnytelen, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésére, veszélyeztető tényezőként szerepel.

Kezelt adatok köre:

*1.személyes adat:*bármely meghatározott, azonosított vagy azonosítható természetes személlyel [érintett] kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

*2. különleges adat****:***a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.*3. bűnügyi személyes adat****:*** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

*4. egészségügyi adat:*egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról

A mediációs eljárás lezárásáig az 1-4. pontban felsorolt adatok kezelésére, a probléma megoldást követően az adatok tárolására kerül sor.

Adattároló elektronikus eszközeink jelszóval védettek. Papír alapon tárolt adataikat tartalmazó dokumentumokat zárt tároló helyen tartjuk.

Adataik továbbítása kizárólag az Önök által megkötött Együttműködési megállapodásra vonatkozik. Adattovábbítás vonatkozásában a Szociális és Gyermekvédelmi törvény, valamint a Szakmai Ajánlások és Protokollok előírásai és az Infotörvény alapján végezzük.

**Az érintettek joga:** a személyes adataihoz való hozzáférés, helyesbítés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság, az adatkezelés engedélyezésének visszavonása, valamint felügyeleti szervhez panasz benyújtása.

**A személyes adatok kezelésére jogosultak köre:** Az Intézmény alkalmazásában álló, az alábbi munkaköröket betöltő szakemberek: családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő, szociális asszisztens; beosztás alapján: igazgató, igazgatóhelyettes, szakmai vezető, csoportvezető.

Alulírott ……………………………………………………kijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, tartalmát elfogadom, adataim kezeléséhez, tárolásához hozzájárulok.

Továbbá:

1. Vállalom, hogy együttműködöm a tanácsadóval, és aktívan részt veszek a problémák megoldása érdekében (problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntések meghozatalában és a feladatok megoldásában).
2. Vállalom, az intézmény házirendje, szakmai szabályai alapján készült együttműködési megállapodás betartását.
3. Kijelentem, hogy a segítő szolgáltatás igénybevétele során vezetett nyilvántartásokról tájékoztatást kaptam.
4. Tudomásul veszem, hogy a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz, köteles vagyok adatokat szolgáltatni.
5. Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevő adattárába rögzítéséhez a következő adataimat és gyermekem/im adatait, iratait bemutatom: TAJ-kártya, a személyi igazolvány, a lakcímkártya.
6. Tudomásul veszem, hogy a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változások esetén köteles vagyok tájékoztatni a tanácsadót.
7. Vállalom, hogy hitelt érdemlő elérhetőségemet (telefon; e-mail) a tanácsadó rendelkezésére bocsájtom. Vállalom továbbá az ügyben hozott határozatokat végzéséket, ítéleteket a tanácsadó rendelkezésére bocsátom.
8. Tudomásul veszem, hogy a szociális segítővel folytatott beszélgetés során, a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 2:48. § alapján, a beszélgetésről nem lehet képi és hangfelvételt készíteni.

Tájékoztatást kaptam arról, hogy a panaszjogomat a 2011. évi CXII. évi törvény 25/L. § alapján az ECSGYK adatvédelmi felelősének megkeresése, az 51/A. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz útján, a 71/A. § alapján pedig bíróság útján érvényesíthetem.

Pécs, …………………

………………………………………….... .……….............................................. Kiskorú ügyfél (16 éves kor felett) nagykorú ügyfél / törvényes képviselő

**Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ**

**7632 Pécs, Anikó u. 5.**

**Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.**

**Tel/Fax:72/444-877, 72/441-677**

**e-mail: kozpont@ecsgyk.hu**

**EGYEZSÉG**

***Az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ***

illetve

***a konfliktusban álló felek között***

**az együttműködés kereteiről**

Alulírottak kijelentjük, hogy az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ munkatársai tájékoztattak bennünket a mediációs eljárás elveiről és szabályairól, a mediációs szolgáltatás céljaival ***egyetértünk és elfogadjuk annak feltételeit.*** Ennek értelmében ***kinyilvánítjuk***, hogy

* együttműködünk a mediátorokkal (közvetítőkkel),
* a mediációs ülésen tartózkodunk egymás sértegetésétől, minősítésétől,
* nem vágunk egymás szavába, a tárgyalás első szakaszában kérdéseinket, észrevételeinket nem közvetlenül a konfliktusban álló másik félhez, hanem a mediátorhoz intézzük, ő közvetíti szavainkat a másik félnek;
* elfogadjuk, hogy a mediátor nem döntheti és nem is dönti el, kinek van igaza, szerepe csak és kizárólag a konfliktus enyhítése, feloldása, illetve a kommunikáció segítése;
* nem a múlttal foglalkozunk, hanem a jövőre vonatkozó megoldásokat keressük;
* a mediátort ellátjuk az általa igényelt információkkal;
* aktívan részt veszünk a megegyezést segítő megoldások keresésében;
* elfogadjuk, hogy csak azok a témák kerülhetnek megtárgyalásra a mediációs ülés alkalmával, amelynek problematikus voltában mindkét fél egyetért, és amelyekről mindkét fél tárgyalni akar;
* a mediációs tárgyalásra pontosan érkezünk, nyomós indok esetén legalább 48 órával előbb új időpontot kérünk;
* a közvetítői folyamat során született megállapodást a mediátorok is aláírják, ami azt jelenti, hogy a szerződés háromoldalú, szükség esetén mindegyik fél kezdeményezheti annak módosítását,
* megértettük és elfogadjuk, hogy jelen közvetítői eljárás gyermekvédelmi közvetítői eljárás, amelynek értelmében a mediátorok sajátos feladata és kötelessége, hogy olyan egyezség létrejöttében nyújtsanak segítséget, amely megfelel a gyermek/ek érdekeinek, a mediátorok csak a gyermek/ek érdekeit nem sértő, nem veszélyeztető megállapodást szentesíthetik aláírásukkal,
* intézményen belüli kapcsolattartás esetén: a sikeres mediációs tárgyalást követően elfogadjuk az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ által működtetett kapcsolatügyelet házirendjét, belső szabályzatát, illetve azt, hogy a mediátorok döntsék el, hogy a kapcsolattartás ún. segített vagy ellenőrzött kapcsolattartás legyen. Elfogadjuk a kapcsolatügyeleti szolgáltatásnak azt az elvét és szakmai módszerét, amely szerint a szülő-gyermek kapcsolattartás a segített, támogatott (esetleg ellenőrzött) formától indulva a szülő-gyermek kapcsolattartás egyre nagyobb fokú autonómiájának megvalósításán keresztül arra irányul, hogy a szolgálat szerepe nélkülözhetővé váljon a szülők közötti kommunikáció, illetve a szülő-gyermek kapcsolattartás terén. Elfogadjuk azt is, amennyiben a kapcsolatügyelet szakmai protokollja szerinti időtartamon belül nem sikerül elérni a kapcsolattartásnak a szolgálat közreműködése nélküli megvalósulását, a mediátorok jelentést írhatnak a mediációs folyamat meghiúsulásáról a Gyámhivatalnak, illetve a delegáló hatóságnak, és így a folyamat visszakerül hatósági színtérre,
* amennyiben a mediációs folyamat hatósági felkérésre történik, elfogadjuk, hogy a meghiúsult mediációs eljárásról a mediátoroknak összefoglalót kell írniuk a delegáló hatóságnak.

***Elfogadjuk, hogy a mediátorok az előkészítő beszélgetés tapasztalatai (illetve a felek kérése) alapján önállóan döntenek arról, hogy***

* a mediációs tárgyaláson személyesen is találkozhatnak–e a konfliktusban álló felek vagy az úgynevezett *sétáló mediációt* alkalmazzák, ami azt jelenti, hogy a külön szobában elhelyezkedő felek ajánlatait a mediátor közvetíti egymás számára;
* hogy szükséges-e un. „zsilipelés” a találkozások alkalmával, vagyis a felek érkezését és távozását időeltolással szükséges-e megoldani, hogy találkozásukat az érkezés ill. távozás alkalmával elkerülhessék.

***Elfogadjuk továbbá az alábbi szabályokat:***

1. **A mediátorok bírósági és államigazgatási jogi eljárásokban tanúként nem vesznek részt.**
2. **A mediációs tárgyalás illetve folyamat nem folytatható:**

* ha valamelyik fél nem tartja be a szabályokat;
* ha valamelyik fél nem jelenik meg és nem menti ki magát;
* ha valamelyik fél nem kívánja folytatni az egyezkedést;
* ha három mediációs ülés után sem sikerült lényeges haladást elérni;
* ha valamelyik fél a mediáció tárgyát képező ügyben - érvényes mediációs megállapodás mellett vagy a mediáció megkezdése előtt -, bírósághoz, gyámhivatalhoz fordul.

1. **A mediációs tárgyalás ingyenes**.
2. **A mediációs üléseken csak a tárgyalt kérdésben közvetlenül érintettek vehetnek részt,** azonbanbevonhatók a tárgyalásba más személyek is, ha a mediátor szükségesnek tartja jelenlétüket. Ebben az esetben a mediátor erről minden érintettet értesít, és beleegyezésüket kéri. A mediációs tárgyalásra ügyvéd, jogi képviselő nem hívható, azon nem vehet részt.

**A mediációs tárgyaláson résztvevők tudomásul veszik, hogy a folyamat bizalmas, az itt elhangzottakat eszerint kezelik és semmilyen információt nem szolgáltatnak ki a másik fél/felek tájékoztatása/beleegyezése nélkül, kivéve a felek által aláírt mediációs egyezséget amennyiben a mediációs eljárás hatóság felkérésére történt vagy az intézményünk családgondozója delegálta a feleket a mediátorokhoz.**

**A mediációs tárgyalással összefüggésben megadott adatokat az ECSGYK, mint adatkezelő a 2011. évi CXII. tv.(Infotv.) és az Európai Parlament és Tanács 2016/679 számú rendeletének vonatkozó szabályai szerint kezeli.**

A fenti szabályokat tudomásul vesszük:

Pécs, 2020. ………………………

………………………… ………………………………..

A fenti szabályokat ismertettük a résztvevőkkel. Aláírásukkal ezeket elfogadták és tudomásul vették:

mediátor mediátor

 **Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ**

**7632 Pécs, Anikó u. 5.**

**Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.**

**Tel/Fax:72/444-877, 72/441-677**

**e-mail: kozpont@ecsgyk.hu**

ELSŐ INTERJÚ

|  |  |
| --- | --- |
| NÉV |  |
| LAKCÍM |  |
| TELEFONSZÁM |  |
| STÁTUSZ  (rokonsági fok) |  |
| TAJ SZÁM |  |
| Iskolai végzettség |  |
| Fogalkozás |  |

1. Az ügyfél személyes adatai

2. A gyermek/ek adatai

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NÉV | SZÜL. IDŐ, HELY | LAKHELY | GONDVISELŐ  (akivel a gyermek jelenleg együtt él) | GYERMEK TAJ SZÁMA |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

3. Igénylés módja (aláhúzandó):

* saját maga kérte
* szociális szakember javaslatára/védelembe vételi eljárás során delegálták
* gyámhivatal delegálta/kötelezte
* bíróság delegálta/kötelezte
* egyéb:…………………..

4. A szülők kapcsolati státusza (megjelölendő)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Hány évig voltak házasok?  Hány évig éltek együtt? | Mióta élnek külön? | Mikor váltak el (hivatalosan)? |
| Jelenleg még házasok, válás mellett döntöttek |  |  |  |
| Élettársak, de különválnak/ különváltak |  |  |  |
| Elváltak, külön élnek |  |  |  |

5. Rendelkeznek-e érvényes kapcsolattartási szabályozással, illetve érvényes egymás közötti írásbeli megállapodással?

* Igen
* Nem

Ki szabályozta a kapcsolattartást?

* Bíróság
* Gyámhivatal
* Írásbeli megállapodás

Mit tartalmaz a jelenleg érvényes szabályozás?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

Hogyan tartották be eddig?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

Jelenleg működik-e a kapcsolattartás?

* Igen

Hogyan működik jelenleg?

………………………………………………….

* Nem

Mióta nem?..........................................................

Miért nem?...........................................................

………………………………………………….

6. Mikor látta utoljára a gyermeket és mennyi időre?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

Milyen körülmények között? ………………………………………………………………

Hová vitte?.............................................................................................................................

7. Milyen kapcsolattartási rendet szeretne kialakítani?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

8. Van-e aktuálisan konfliktusa a gyermek másik szülőjével / a kapcsolattartásban érintett másik féllel?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

9. A kapcsolattartásban érintett felek között van-e folyamatban jelenleg bírósági/gyámhatósági eljárás?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

10. Mi jelenleg a legnagyobb probléma, amit szeretne megoldani?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

11. A mediációs eljárás keretein belül miről szeretne egyezkedni a másik féllel? (mediációs témák)

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

12. Képes lenne-e a mediációs témákban az együttműködés érdekében szüneteltetni a harcot?

* Igen
* Nem

13. Milyen jó tulajdonságai vannak a gyermek/ek másik szülőjének / a másik félnek, amelyre a tárgyalás során építeni lehet?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

14. Ki az a személy, akinek a véleménye számít a fenti témákban?

Az ügyfélnek: ………………………………………………….

A másik félnek: ………………………………………………..

15. Vállalja-e a mediációt közös ülés keretében?

* Igen
* Nem

Kér-e zsilipelést?

* Igen
* Nem

16. Mi várható a gyermek részéről az első találkozás során?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

17. Mivel lehetne segíteni a gyermeket a kapcsolattartás kialakításában, illetve megvalósulásában? (tippek a játékokra, körülményekre, stb.)

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

18. Van-e valamilyen különleges kérése, felajánlása, amely a törvényes minimum felett van?

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

19. Milyen elképzelései vannak a rendkívüli kapcsolattartásról?

………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………….

20. Élet- és lakáskörülmények:

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

Kivel él az ügyfél jelenleg és hol? ………………………………………………………...

Kivel él a gyermek jelenleg? ……………………………………………………………….

1. A keret-megállapodást és a házirendet elfogadja?

* Igen
* Nem

Dátum: …………………………..

…………………………………… ………………………………

mediátor mediátor



**ESETJELZÉS A MEDIÁCIÓS MUNKACSOPORT RÉSZÉRE**

Az esetet delegáló családgondozó/ esetmenedzser:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Igénylő 1.** | **Igénylő 2.** |
| **NÉV** |  |  |
| **LAKCÍM** |  |  |
| **TELEFONSZÁM** |  |  |
| **STÁTUSZ**  **(anya/apa/**  **nagyszülő, stb.)** |  |  |
| **Milyen ügyben, témában kér mediációt?** |  |  |
| **Az igénylő tájékoztatást kapott a mediációs eljárásáról?** |  |  |
| **Született-e már az ügyben bírósági/gyámhatósági döntés?** |  |  |

1. A mediációt igénylő ügyfél/ ügyfelek személyes adatai:

*2. A érintett gyermek/ek adatai*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NÉV** | **SZÜL. IDŐ, HELY, ANYJA NEVE** | **LAKHELY** | **GONDVISELŐ**  **(akivel a gyermek jelenleg együtt él)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Esetfelvétel dátuma: ……………………………………………………………………………………………………………………..

Az eset továbbításának dátuma: ………………………………………………………..

Az eset kiosztásának dátuma: ……………………………………………………………………………………………………….

Az ügy iktatószáma: …………………………………………….

A felkért mediátor(ok): ……………………………………………… …………………………………………………….

Pécs 2020 …………………………

**Kapcsolattartásra, kapcsolatügyeletre vonatkozó házirend**

***A kapcsolattartások alatt is érvényes az intézmény házirendje, a kapcsolattartás házirendje azt csak kiegészíti, de nem helyettesíti.***

* A kapcsolattartó helyiség a kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe.
* A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
* A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született.
* A gondozó szülő, amennyiben elhagyja a kapcsolattartás helyszínéül szolgáló intézményt, megadja telefonos elérhetőségét.
* A látogató szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
* Az intézmény helyiségében csak a szülők közti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
* Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
* A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendben tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát és elzárja. A kapcsolattartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit (pl. a szőnyegre cipővel ne lépjenek rá, a játékokat ne rongálják meg) stb.
* A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
* Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéséket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
* A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt elküldjük az intézményből.
* A kapcsolattartási munkában egyetemi, főiskolai hallgatók is részt vehetnek.
* A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.
* A kapcsolattartáson képi- és hangfelvétel csak minden fél hozzájárulása esetén készíthető.
* Az intézmény területére nem hozhatnak be állatot, kivétel: vakvezető kutya.

Nagy István

Igazgató