



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.




Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása

Tevékenységszervezési pillér

 Családsegítő terület

Adósságkezelés



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba

Miklós Klára

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila

Vibling Géza-folyamatgazda

Családsegítő terület felelőse, kulcsszakértő:

Kerekes László

Folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.)



Tevékenységszervezési pillér munkatársai



Bevezető

„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet.

(Goldmann–Mester–Mód; 2008.)”

A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt tevékenységadminisztrációs fejlesztése¹, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel² közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

¹ TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt: „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása”

² TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”

Az érintett terület

„A Szoc. tv. meghatározása szerint családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. 1990-től a funkció ellátása családsegítő szolgálat néven történt (KSH 2008. 36. o.). A családsegítés céljai és eszközei rendkívül sokrétűek, melyek a társadalmi segítség és támogatás széles spektrumát ölelik fel.” (Mester; 2010) A családsegítés területe az egyetlen olyan Tevékenységadminisztrációs fejlesztés által érintett szociális terület, amelyet a Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) az alapszolgáltatások közt nevesít.

A folyamatmenedzsment jelentősége

A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységmenetek lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható tény is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

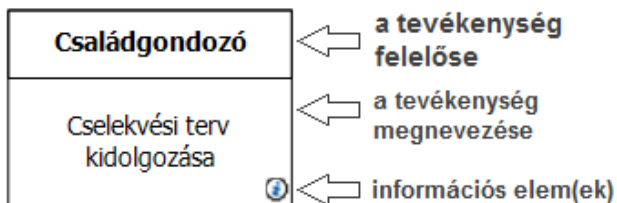
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszaki statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletessé tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a

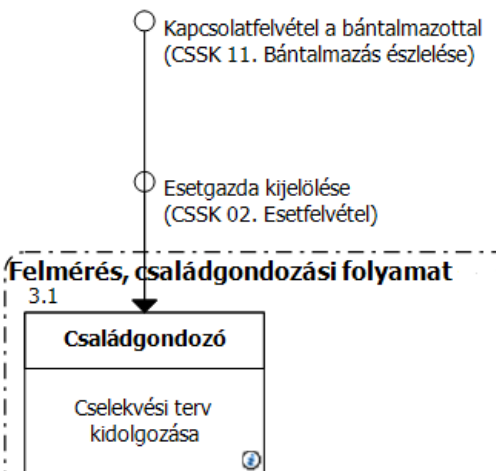
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akár csak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos formában.



Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet végzőt kijelöli.

A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel, amely röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.

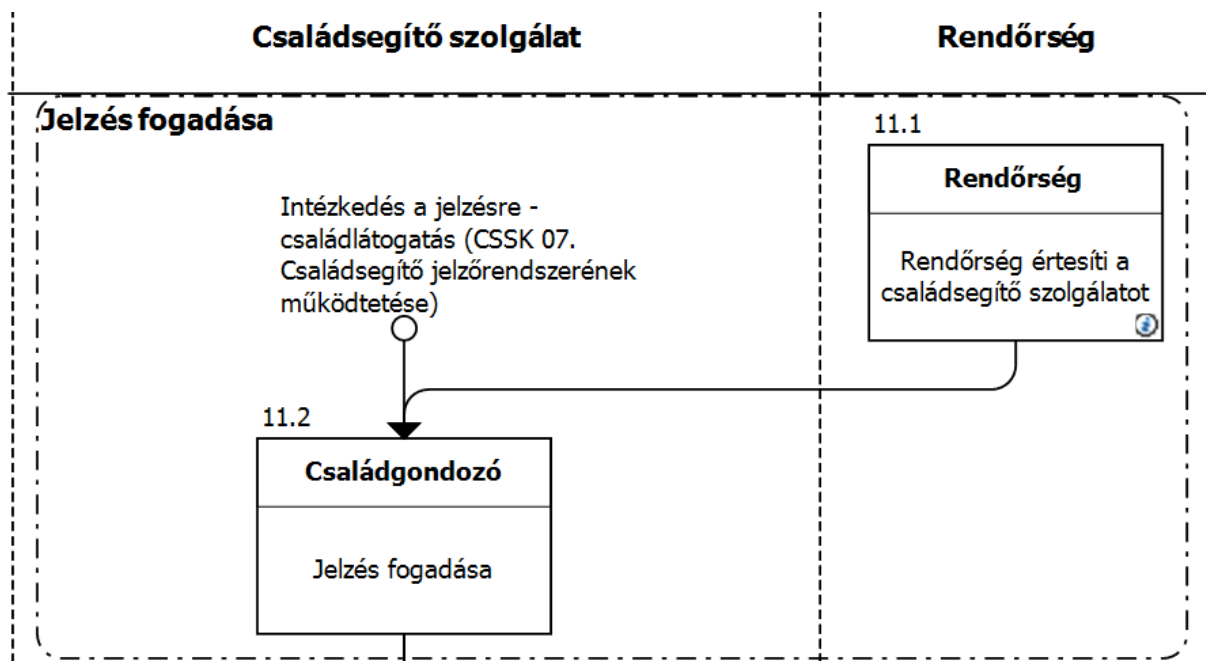
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



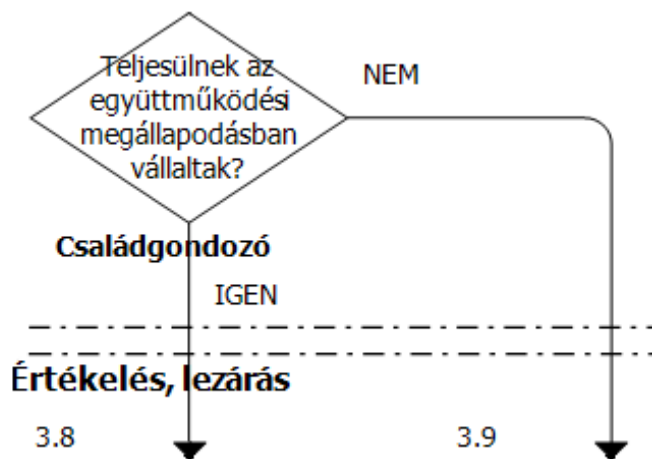
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése**, **leírás**, **felelős**, **dokumentum megnevezése**.

Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális szociális módszertani intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjelenüek. A rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamattérképpel kezdődik. Ez egyfajta tartalomjegyzék szerepét is betölti ebben a szoftverben, s az adott elemre lépve (kattintva) megnyílik a hozzá tartozó folyamat ábrája. Számunkra, akik nyomtatásban olvassuk, vagy éppen interneten keresztül a következő dokumentumot, marad a hagyományos tartalomjegyzék, s lapozunk, vagy a Ctrl billentyű segítségével találjuk meg a kívánt oldalakat.

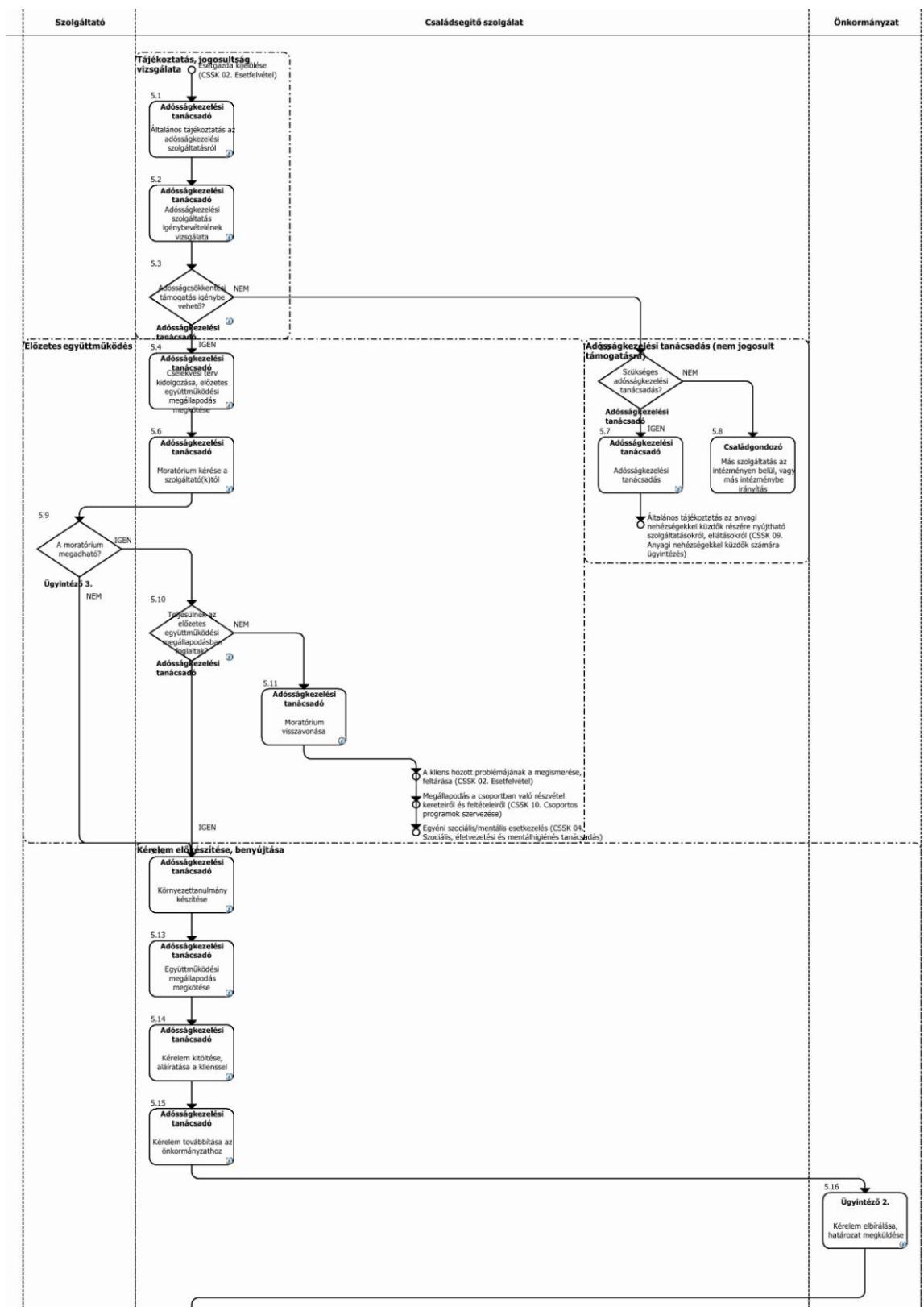
Jó olvasást mindenkinek!

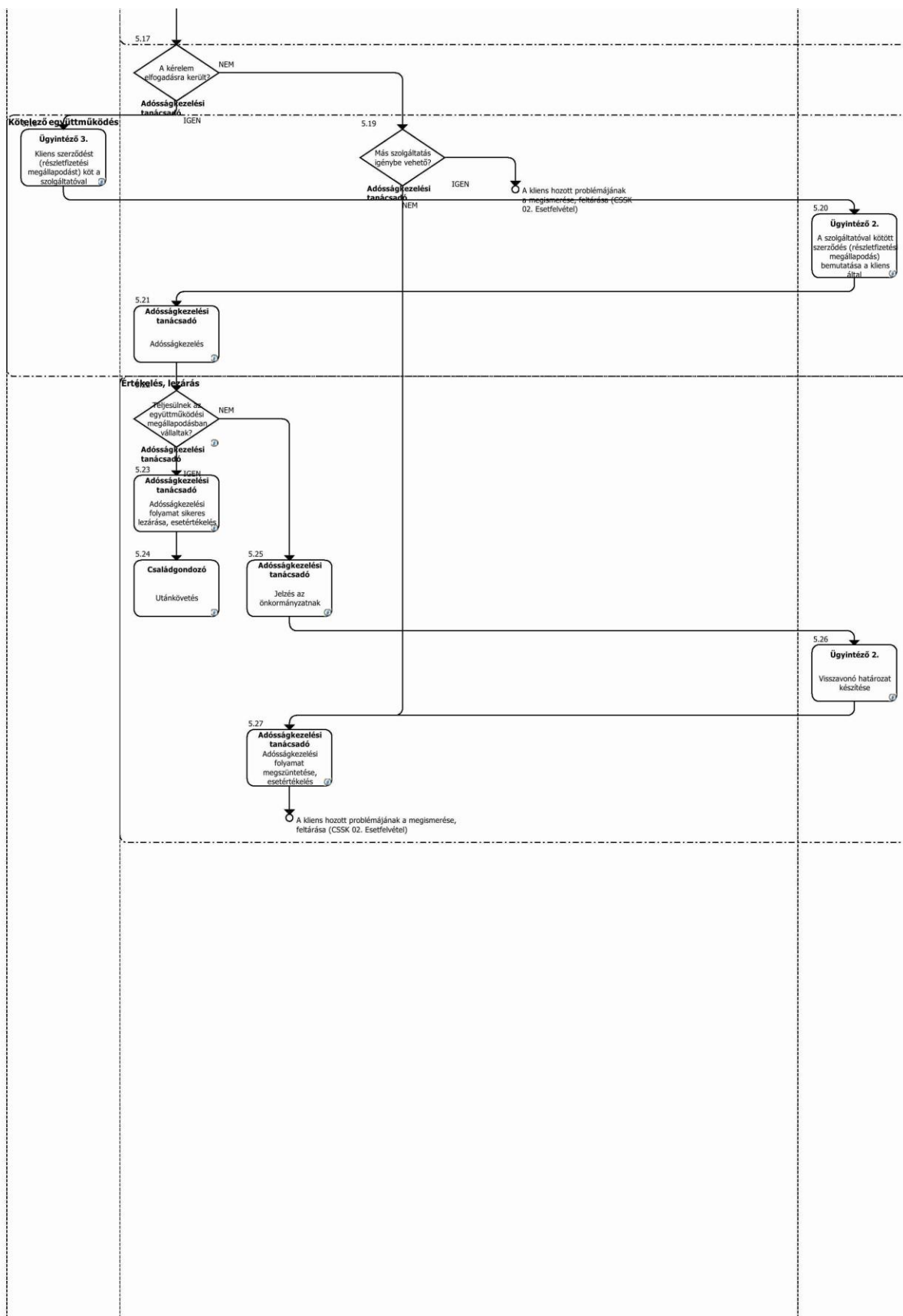
Felhasznált irodalom:

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”.





Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
5.1 Általános tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról	Tevékenység	Tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról és szükség esetén párhuzamosan egyéb szolgáltatás felajánlása, általános tájékoztatási dokumentum aláírása a klienssel.	Adósságkezelési tanácsadó	Forgalmi napló Tájékoztató anyag
5.2 Adósságkezelési szolgáltatás igénybevételének vizsgálata	Tevékenység	Az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételi feltételének vizsgálata (szükséges igazolások, dokumentumok vizsgálata).	Adósságkezelési tanácsadó	Jövedelemigazolás Iskolalátogatási igazolás Lakásnagyság-igazolás Hátralékigazolás Esetnapló Vagyonnyilatkozat Forgalmi napló
5.3 Adósságcsökkentési támogatás igénybe vehető?	Döntés	A szolgáltatás igénybe vehetőségénél folytatódik a folyamat, egyéb esetben Családgondozás folyamatához kerül.	Adósságkezelési tanácsadó	Jövedelemigazolás Iskolalátogatási igazolás Lakásnagyság-igazolás Hátralékigazolás Esetnapló Vagyonnyilatkozat
5.4 Cselekvési terv kidolgozása, előzetes együttműködési megállapodás megkötése	Tevékenység	Kliens rendszeres időközönként találkozik az adósságkezelési tanácsadóval, legfeljebb 3 hónap előzetes együttműködés keretében az aktuális havi számlák befizetési bizonylatainak bemutatása, a háztartás "terhelhetőségének" vizsgálata, gazdálkodásracionalizálás.	Adósságkezelési tanácsadó	Háztartási napló Előzetes együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló Cselekvési terv
5.5 Szükséges adósságkezelési tanácsadás?	Döntés		Adósságkezelési tanácsadó	
5.6 Moratórium kérése a szolgáltató(k)tól	Tevékenység	Az előzetes együttműködési megállapodás előírása után igazolás megküldése a szolgáltató(k)nak, hogy adósságkezeléshez kapcsolódó előzetes együttműködési megállapodást kötött a kliens, és egyben moratórium kérése.	Adósságkezelési tanácsadó	Igazolás

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
5.7 Adósságkezelési tanácsadás	Tevékenység		Adósságkezelési tanácsadó	Esetnapló Forgalmi napló
5.8 Más szolgáltatás az intézményen belül, vagy más intézménybe irányítás	Tevékenység		Családgondozó	
5.9 A moratórium megadható?	Döntés		Ügyintéző 3.	
5.10 Teljesülnek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak?	Döntés	Az előzetes együttműködési megállapodás alapján rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések bemutatása.	Adósságkezelési tanácsadó	Befizetési igazolás Esetnapló Háztartási napló Forgalmi napló
5.11 Moratórium visszavonása	Tevékenység	Amennyiben a kliens nem teljesíti az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltakat, úgy erről tájékoztatni kell a szolgáltató(ka)t, ún. igazolás (és egyben moratórium) visszavonásával.	Adósságkezelési tanácsadó	Igazolás
5.12 Környezettanulmány készítése	Tevékenység	Környezettanulmány kötelező elemei: - háztartásban élők adatai; - jövedelemviszonyok; - lakásnagyság, -állag, felszereltség.	Adósságkezelési tanácsadó	Környezettanulmány Esetnapló Terepnyilvántartás
5.13 Együttműködési megállapodás megkötése	Tevékenység	Sikeres előzetes együttműködés esetén a kérelem benyújtásáig meghatározásra kerülnek a kliens feladatai, illetve a tanácsadó vállalásai. Amennyiben a kliens nem teljesíti az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltakat: visszakerülhet családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat. Az együttműködés időtartama maximum 18 hónap, ami indokolt esetben egy alkalommal 6 hónappal meghosszabbítható (az együttműködés esetleges meghosszabbításáról az önkormányzatot értesítenie kell az adósságkezelési tanácsadónak).	Adósságkezelési tanácsadó	Együttműködési megállapodás Esetnapló Forgalmi napló
5.14 Kérelem kitöltése, aláírása a klienssel	Tevékenység	Az adósságkezelési támogatás megítéléséhez szükséges kérelem kitöltése.	Adósságkezelési tanácsadó	Kérelem Esetnapló Forgalmi napló

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
5.15 Kérelem továbbítása az önkormányzathoz	Tevékenység	A kérelem átkerül az önkormányzat megfelelő osztályára/csoportjára/irodájára.	Adósságkezelési tanácsadó	Kérelem
5.16 Kérelem elbírálása, határozat megküldése	Tevékenység	Az önkormányzatnál feldolgozásra kerül a kérelem, majd a megfelelő helyen döntés és határozat születik a kérelemről, amely megküldésre kerül a családsegítő szolgálatnak, a szolgáltatónak és a kliensnek is. Elutasítás esetén visszakerülhet családgondozóhoz, vagy lezárul a folyamat.	Ügyintéző 2.	Kérelem Határozat
5.17 A kérelem elfogadásra került?	Döntés		Adósságkezelési tanácsadó	
5.18 Kliens szerződést (részletfizetési megállapodást) köt a szolgáltatóval	Tevékenység	A kliens a határozattal felkeresi a szolgáltatót és szerződést köt vele (megtörténik az önrész, vagy annak első havi részletének befizetése is).	Ügyintéző 3.	Határozat Részletfizetési megállapodás
5.19 Más szolgáltatás igénybe vehető?	Döntés		Adósságkezelési tanácsadó	
5.20 A szolgáltatóval kötött szerződés (részletfizetési megállapodás) bemutatása a kliens által	Tevékenység	Kliens a szolgáltatóval kötött szerződését (részletfizetési megállapodását) bemutatja az önkormányzatnak és az adósságkezelő tanácsadónak.	Ügyintéző 2.	Részletfizetési megállapodás
5.21 Adósságkezelés	Tevékenység	A kliensnek havonta kell megjelennie a befizetések igazolása céljából.	Adósságkezelési tanácsadó	Esetnapló Befizetési igazolás Forgalmi napló
5.22 Teljesülnek az együttműködési megállapodásban vállaltak?	Döntés	Rendszeres időközönként találkozás a tanácsadóval, aktuális havi befizetések és az önrész havi befizetésének igazolása (csekkbemutatás).	Adósságkezelési tanácsadó	Részletfizetési megállapodás Befizetési igazolás Esetnapló
5.23 Adósságkezelési folyamat sikeres lezárása, esetértékelés	Tevékenység	Önkormányzat értesítése arról, hogy a kliens mindent teljesített, és az adósságkezelési folyamat sikeresen befejeződött. A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Adósságkezelési tanácsadó	Levél Esetnapló
5.24 Utánkövetés	Tevékenység	A megállapodás alapján kapcsolattartás.	Családgondozó	Esetnapló Forgalmi napló

Folyamatlépés megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
5.25 Jelzés az önkormányzatnak	Tevékenység	Jelzés (levél küldése) az önkormányzat felé, hogy az együttműködési megállapodásban vállaltak nem teljesülnek.	Adósságkeze lési tanácsadó	Levél Esetnapló
5.26 Visszavonó határozat készítése	Tevékenység	Visszavonó határozat születik, pénzvisszafizetést állapítanak meg, tájékoztató határozat küldése a családsegítő szolgálatnak, illetve a kliens részére.	Ügyintéző 2.	Határozat
5.27 Adósságkezelési folyamat megszüntetése, esetértékelés	Tevékenység	A folyamat lezárása a szakmai vezető egyeztetésével történik.	Adósságkeze lési tanácsadó	Esetnapló



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Adósságkezelés

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Tájékoztatás, jogosultság vizsgálata				
1	Szolgáltatásba kerülés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
2	Adósságkezelési tanácsadó neve	Szöveg		
3	Általános tájékoztatás az adósságkezelési szolgáltatásról	Dátum		éééé.hh.nn
4	Érvényes lakásbérleti/adásvételi szerződéssel dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő mező.
5	Lakásnagyság	Szám		m ² A lakásnagyság m ² -ben történő megadása.
6	Fogyasztási egység	Szám		A családtagoknak a családon belüli fogyasztási szerkezetét kifejező arányszám. A fogyasztási egység kiszámolására legyen kalkulátor a 1993. évi III. törvény 4§ 1. bekezdésének n) pontja alapján.
7	Tartozás - szolgáltató/tartozáskövetelő	Listából választható (több)	bérleménygazdálkodás; elektromos szolgáltató; gáz szolgáltató; víz-, csatorna szolgáltató; távhőszolgáltató; társasházi közös költség; díjhátralék-kezelés; lakáscélú kölcsön; egyéb, és pedig...	A 8-10. sz. mezőkben a listában jelölt kiadás típusok jelennek meg.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
8	Tartozás összege	Szám		
9	Tartozás - hónapok száma	Szám		
10	Fogyasztói szám/vevőkód/ügyfélazonosító	Szám		
11	Jövedelem típusa	Listából választható (több)	munkavégzés; nyugellátás; nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás; gyermek ellátásához kapcsolódó; önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátás; egyéb rendszeres pénzellátás; nincs; egyéb	A 12-23. sz. mezők közül csak a listában jelölt típusok jelennek meg.
12	Munkavégzésből származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	munkabér; alkalmi munka; táppénz; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
13	Munkavégzésből származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
14	Nyugellátásból, vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	öregségi nyugdíj; rokkantsági nyugdíj; öregségi járadék; özvegyi járadék; növelt összegű öregségi; munkaképtelenségi és özvegyi járadék; özvegyi nyugdíj; baleseti táppénz; baleseti rokkantsági nyugdíj; hozzátartozói baleseti nyugellátás; rendszeres szociális járadék; bányászok egészségkárosodási járadéka; rokkantsági járadék; átmeneti járadék; rendszeres szociális járadék; egészségkárosodási járadék; vakok személyi járadéka; rokkantsági járadék; központi szociális segély; házastársi pótlék; házastárs után járó jövedelepótlék; nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék; nemzeti gondozási díj; hadirokkant-járadék; hadiözvegyi járadék; hadiárva-járadék; hadigondozott családtag járadéka; egyéb, és pedig...	Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
15	Nyugellátásból vagy nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátásból származó jövedelem - összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
16	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem - fajtája	Listából választható (több)	TGYÁS; GYED; GYES; GYET; családi pótlék; gyermektartásdíj; árvaellátás; anyasági támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
17	Gyermek ellátásához kapcsolódó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
18	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások fajtája	Listából választható (több)	rehabilitációs járadék; időszerűak járadéka; rendszeres szociális segély; ápolási díj; RÁT; állskeresési járadék; állskeresési segély; keresetpótló juttatás; egyéb az 1991. évi IV. törvény (Foglalkoztatási törvény) alapján folyósított pénzbeli ellátás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
19	Önkormányzat és munkaügyi szervek által folyósított ellátások összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
20	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem fajtája	Listából választható (több)	munkaképtelenségi járadék; átmeneti járadék; hadigondozottak és nemzeti gondozottak pénzbeli ellátásai; az 1408/71/EGK tanácsi rendelet alapján külföldi szerv által folyósított egyéb azonos típusú ellátás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
21	Egyéb rendszeres pénzellátásból származó jövedelem összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
22	Egyéb bevétel fajtája	Listából választható (több)	ösztöndíj; ingatlan értékesítéséből származó; családi; baráti támogatás; egyéb, éspedig...	Információ birtokában töltendő mező.
23	Egyéb bevétel összege	Szám		Információ birtokában töltendő mező.
24	Egy fogyasztási egységre jutó jövedelem	Szám		Automatikusan számolja a 6. és a 11-23. sz. mezők alapján.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása
25	Havi kiadás fajtája	Listából választható (több)	lakbér; elektromos szolgáltatás díja; gázszolgáltatás díja; víz-, csatornaszolgáltatás díja; szemétdíj, távhőszolgáltatás díja; közös költség; lakáscélú kölcsön törlesztőrésze; egyéb kölcsön törlesztőrésze; élelmiszer; ruházat; egészségügyi ellátás díja; kábelszolgáltatás díja; telefon; internet; utazási költség; egyéb, éspedig...	A 26. sz. mezőben a listában jelölt kiadástípusok jelennek meg.
26	Havi kiadás összege	Szám		
27	Adósságcsökkentési támogatás igénybe vehető-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 37. sz. mező következik. Nem válasz esetén 28. sz. mező következik.
Adósságkezelési tanácsadás (nem jogosult támogatásra)				
28	Saját szolgáltatásba irányítható-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén 29. sz. mező következik. Nem válasz esetén 36. sz. mező következik.



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
29	Továbbirányítás saját szolgáltatásba	Listából választható (több)	információs szolgáltatás; prevenációs program; szociális életvezetés és mentálhigiénés tanácsadás; anyagi nehézségekkel küzdők számára tanácsadás; egyéb ügyintézés, esetmenedzsment; családgondozás; egyéni terápiás program; csoportos program; aktív korúak ellátása; adósságkezelési tanácsadás; egyéb, és pedig...	
30	Cselekvési terv dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.
31	Együttműködési megállapodás	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.
32	Háztartási napló	Logikai (I/N)		Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.



FOLYAMATÚRLAP

Ssz.	Úrlap mező megnevezése	Úrlap mező típusa	Úrlap mező tartalma	Úrlap mező leírása
33	Előírt megjelenés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.
34	Kliens megjelenése	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.
35	Esetnapló	Hosszú szöveg		Csak abban az esetben töltendő, ha a 29. sz. mezőnél az adósságkezelési tanácsadás lett kiválasztva.
...Anyagi nehézségekkel küzdők számára ügyintézés...				
36	Továbbirányítás intézményen kívüli szolgáltatásba	Listából választható (több)	gyermekjólét; idősgondozás; egyéb szociális szolgáltatás; oktatás; egészségügy; munkaügy; egyéb, éspedig...	
Előzetes együttműködés				
37	Cselekvési terv	Logikai (I/N)		
38	Előzetes együttműködési megállapodás	Logikai (I/N)		
39	Előzetes együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 38. sz. mezőnél igen a válasz.
40	Háztartási napló	Logikai (I/N)		



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
41	Szolgáltató neve	Listából választható (több)	bérleménygazdálkodás; elektromos szolgáltató; gáz szolgáltató; víz-, csatornaszolgáltató; távhőszolgáltató; társasházi közös költség; díjhátralék-kezelés; lakáscélú kölcsön; egyéb, éspedig...	A 42-44. sz. mezőkben a listában jelölt szolgáltatókhoz tartozó moratóriumok adatai jelennek meg.
42	Moratórium kérésének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
43	Moratórium érvényességének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
44	Moratórium visszavonásának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Csak abban az esetben töltendő, ha a 48. sz. mező kimenete nem. A 44. sz. mező után a 49. sz. mező következik.
45	Előírt megjelenés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
46	Kliens megjelenése	Dátum		éééé.hh.nn
47	Esetnapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak rögzítése.
48	Teljesültek-e az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 49. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 44. sz. mező következik.
Kérelem előkészítése, benyújtása				
49	A kérelem beadható-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 50. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 70. sz. mező következik.
50	Együttműködési megállapodás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
51	Környezettanulmány dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
52	Családlátogatás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn Információ birtokában töltendő mező.
53	Esetnapló	Hosszú szöveg		A családlátogatás tapasztalatainak rögzítése
54	Törlesztés módja	Listából választható (egy)	Egy összegben; Részletekben	Amennyiben a törlesztés egy összegben történik, akkor az 56. sz. mező következik.
55	Törlesztőrészletek száma	Szám		2 hónaptól 18 hónapig vagy 24 hónaptól 60 hónapig.
56	Kérelem kitöltésének, aláírásának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
57	Az adósságkezelési tanácsadó javaslata	Listából választható (egy)	Támogatja; Nem támogatja	
58	Kérelem továbbításának dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
59	Önkormányzat határozatának kézhezvétele	Dátum		éééé.hh.nn
60	Kötelező együttműködés időtartama a határozat alapján	Dátum		éééé.hh.nn
61	A kérelem státusza	Szöveg		Az 56. sz., az 58. sz. és az 59. sz. mezők alapján automatikusan jelenítse meg, hogy a kérelem státusza: van határozat, határozatra vár, beadásra vár, nem került beadásra.
62	A kérelem elfogadásra került-e?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 63. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 72. sz. mező következik.
Kötelező együttműködés				
63	Előírt megjelenés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
64	Kliens megjelenése	Dátum		éééé.hh.nn
65	Esetnapló	Hosszú szöveg		A klienssel való találkozás tapasztalatainak rögzítése.
Értékelés, lezárás				
66	Emlékeztető	Szöveg	1 hónapja nem együttműködő; 2 hónapja nem együttműködő; 3 hónapja nem együttműködő; több, mint 3 hónapja nem együttműködő	A 66-69. sz. mezők csak akkor jelennek meg, ha minimum 1 hónapja nem együttműködő. Automatikusan töltődik az 63. sz. mező alapján. Legyen lehetőség mindhárom típus kilistázására.
67	Szükséges-e jelzés?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 68. sz. mező következik. Nem válasz esetén újra az 63-65. sz. mezők következnek.
68	Jelzés	Listából választható (több)	Önkormányzat felé - 3 hónapja nem együttműködő, gyermekjóléti szolgálat/központ felé - kiskorú veszélyeztetése esetén; egyéb, és pedig...	
69	Jelzés dátuma	Dátum		éééé.hh.nn
70	Szükséges az együttműködési megállapodás időtartamának hosszabbítása?	Logikai (I/N)		Igen válasz esetén a 71. sz. mező következik. Nem válasz esetén a 72. sz. mező következik.
71	Önkormányzat felé levél kiküldésének dátuma	Dátum		éééé.hh.nn A 71. sz. mező után az 59. sz. mezőtől ismétlődik a folyamat.
72	Lezárás dátuma	Dátum		éééé.hh.nn



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
73	Lezárás indoka	Listából választható (több)	nem sikerült beadni a kérelmet; sikeres adósságkezelés; sikeres adósságkezelés - tartozással zárt; visszafizetésre kötelezve - megszüntetve; visszafizetés elengedve - megszüntetve; a kérelem elutasítva; visszavonva - elutasítva; előegyüttműködés sikertelen; továbbbírányítás; egyéb, és pedig...	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők száma	Adósságkezelési folyamatok igénybevevőinek száma az adott időintervallum alatt - összekapcsolt előfordulás jelent egy főt	fő	adósságkezelés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma 34. Kliens megjelenése 46. Kliens megjelenése 64. Kliens megjelenése	Azon ügyfelek száma, akik anyagi ügyintézés szolgáltatásban részesültek (NEM ESETSZÁM!!!)
			Esetfelvétel	8. Egyedi azonosító	
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők aránya	Adósságkezelési folyamatok igénybevevőinek száma az összes esetfelvételi folyamat igénybevevőinek számához viszonyítva - összekapcsolt előfordulás jelent egy főt	fő	adósságkezelés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma 34. Kliens megjelenése 46. Kliens megjelenése 64. Kliens megjelenése	
			Esetfelvétel	8. Egyedi azonosító	
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők aránya	Adósságkezelési folyamatok igénybevevőinek száma az összes esetfelvételi folyamat igénybevevőinek számához viszonyítva - összekapcsolt előfordulás jelent egy főt	fő	adósságkezelés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma 34. Kliens megjelenése 46. Kliens megjelenése 64. Kliens megjelenése	
			Esetfelvétel	8. Egyedi azonosító 3. Kliens (Új/Régi)	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatások száma	Az adott intervallumban a folyamatba kerülés dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de még nincs lezárás dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de az adott intervallumban van a lezárás dátuma	darab	adósságkezelés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	Az adott intervallumban a folyamatba kerülés dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de még nincs lezárás dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de az adott intervallumban van a lezárás dátuma
				72. Lezárás dátuma	
Adósságkezelési szolgáltatások aránya	Adósságkezelési folyamatok száma az összes folyamat számához viszonyítva az adott időintervallum alatt	százalék	adósságkezelés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	szumma darab/szumma darab; Az adott intervallumban a folyamatba kerülés dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de még nincs lezárás dátuma + ha nem az adott intervallumban került a folyamatba, de az adott intervallumban van a lezárás dátuma
				72. Lezárás dátuma	
			Összes folyamat	Szolgáltatásba kerülés dátuma	
				Lezárás dátuma	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Személyes találkozások száma az adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők körében	Az adott időintervallumon belüli személyes találkozások száma	darab	adósságkezelés	46. Kliens megjelenése 64. kliens megjelenése 51. Környezetanulmány dátuma 52. Családlátogatás	alkalom; szumma darab+szumma darab+szuma darab+szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők előzetes együttműködési megállapodásainak száma	Adósságkezelési folyamatok száma előzetes együttműködések szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	38. Előzetes együttműködési megállapodás	Előzetes együttműködési megállapodás - szumma igenek száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők sikeres előzetes együttműködési megállapodásainak száma	Adósságkezelési folyamatok száma sikeres előzetes együttműködések szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (igen)	Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? - szumma igenek száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők sikeres előzetes együttműködési megállapodásainak aránya	sikeres előzetes együttműködési megállapodások száma az előzetes együttműködések számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (igen) 38. Előzetes együttműködési megállapodás	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (igen) / 38. Előzetes együttműködési megállapodás



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők sikertelen előzetes együttműködési megállapodásainak száma	Adósságkezelési folyamatok száma sikertelen előzetes együttműködések szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (nem)	Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? - szumma nemek száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők sikertelen előzetes együttműködési megállapodásainak aránya	sikertelen előzetes együttműködési megállapodások száma az előzetes együttműködések számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (nem) 38. Előzetes együttműködési megállapodás	48. Teljesültek az előzetes együttműködési megállapodásban foglaltak? (nem) / 38. Előzetes együttműködési megállapodás
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmeinek száma	Adósságkezelési folyamatok száma beadott kérelmek szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	58. Kérelem továbbításának dátuma	szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságcsökkentési támogatásainak száma	Adósságkezelési folyamatok száma megítélt adósságcsökkentési támogatás szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	62. A kérelem elfogadásra került? (igen)	szumma igenek száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők elutasított adósságcsökkentési kérelmeinek száma	Adósságkezelési folyamatok száma elutasított adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	62. A kérelem elfogadásra került? (nem)	szumma nemek száma



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságkezelési tanácsadó által támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmeinek száma	Adósságkezelési folyamatok száma adósságkezelési tanácsadó által támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	57. Az adósságkezelési tanácsadó javaslata (támogatja)	szumma "támogatja" száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságkezelési tanácsadó által nem támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmeinek száma	Adósságkezelési folyamatok száma adósságkezelési tanácsadó által nem támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	57. Az adósságkezelési tanácsadó javaslata (nem támogatja)	szumma "nem támogatja" száma
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságkezelési tanácsadó által támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmeinek aránya	Adósságkezelési tanácsadó által támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmek száma a beadott kérelmek számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	57. Az adósságkezelési tanácsadó javaslata (támogatja) 58. Kérelem továbbításának dátuma	szumma "támogatja" száma/szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők adósságkezelési tanácsadó által nem támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmeinek aránya	Adósságkezelési tanácsadó által nem támogatott adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmek száma a beadott kérelmek számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	57. Az adósságkezelési tanácsadó javaslata (nem támogatja) 58. Kérelem továbbításának dátuma	szumma "nem támogatja" száma/szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma sikeres adósságkezelés szerint	Adósságkezelési folyamatok száma sikeres adósságkezelés szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (sikeres adósságkezelés; sikeres adósságkezelés tartozással zárt)	a két feltétel bármelyik teljesülése esetén szumma darab, ha mindkettő megjelölt, az egy darabnak számít



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma sikeres adósságkezelés szerint; sikeres adósságkezelés	Adósságkezelési folyamatok száma sikeres adósságkezelés szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (sikeres adósságkezelés)	szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma sikeres adósságkezelés szerint; sikeres adósságkezelés tartozással zárt	Adósságkezelési folyamatok száma tartozással zárt szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (sikeres adósságkezelés tartozással zárt)	szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma sikertelen adósságkezelés szerint	Adósságkezelési folyamatok száma sikertelen adósságkezelés szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (visszafizetésre kötelezve-megszüntetve; visszafizetés elengedve-megszüntetve; visszavonva-elutasítva)	szumma kategória darabok
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők lezárt eseteinek száma <i>visszafizetésre kötelezve-megszüntetve</i> szerint	Adósságkezelési folyamatok száma visszafizetésre kötelezve-megszüntetve szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (visszafizetésre kötelezve-megszüntetve)	szumma darabok
Adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők lezárt eseteinek száma <i>visszafizetés elengedve-megszüntetve</i> szerint	Adósságkezelési folyamatok száma visszafizetés elengedve-megszüntetve szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (visszafizetés elengedve-megszüntetve)	szumma darabok

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők lezárt eseteinek száma <i>visszavonva-elutasítva</i> szerint	Adósságkezelési folyamatok száma visszavonva-elutasítva szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (visszavonva-elutasítva)	szumma darabok
Adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők sikeres adósságkezeléseinek aránya	sikeres adósságkezelési folyamatok száma a megítélt adósságcsökkentési támogatások számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (sikeres adósságkezelés; tartozással zárt) 62. A kérelem elfogadásra került-e? (igen)	szumma sikeres darab/szumma igenek darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybevevők sikertelen adósságkezeléseinek aránya	sikertelen adósságkezelési folyamatok száma a megítélt adósságcsökkentési támogatások számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	73. Lezárás indoka (visszafizetésre kötelezve-megszüntetve; visszafizetés elengedve-megszüntetve; visszavonva-elutasítva) 62. A kérelem elfogadásra került-e? (igen)	szumma sikertelen darab/szumma igenek darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők sikertelen adósságkezelése esetén a gyermekjóléti szolgálat/központ felé tett jelzések száma	Adósságkezelési folyamatok száma Gyermekjóléti szolgálat/központ felé tett jelzések száma szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	68. Jelzés (Gyermekjóléti szolgálat/központ felé - kiskorú veszélyeztetése esetén)	szumma választott kategória darab



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők tartozásai szolgáltató/tartozáskövetelő szerint	Adósságkezelési folyamatok száma szolgáltató/tartozáskövetelő szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	7. Tartozás - szolgáltató/tartozáskövetelő	szumma kategóriánkénti bontásban darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők tartozásai szolgáltató/tartozáskövetelő szerint aránya	Adósságkezelési folyamatok szolgáltató/tartozáskövetelő szerinti bontásban száma az összes szolgáltató/tartozáskövetelő számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	7. Tartozás - szolgáltató/tartozáskövetelő egyes kategóriák 7. Tartozás - szolgáltató/tartozáskövetelő összes kategóriák darabszáma	szumma kategóriánkénti bontásban darab/szumma darab
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők tartozásai szolgáltatóként/tartozáskövetelőnként összeg szerint	Tartozás összege szolgáltatók/tartozáskövetelők szerinti bontásban	Ft	adósságkezelés	8. Tartozás - összeg	szumma kategóriánkénti bontásban összeg
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők tartozásai szolgáltatóként/tartozáskövetelőnként összeg szerinti aránya	Tartozás aránya szolgáltatók/tartozáskövetelők szerinti bontásban	százalék	adósságkezelés	8. Tartozás - összeg egyes kategóriák 8. Tartozás összeg összesen	szumma kategóriánkénti bontásban összeg/szumma összeg
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők törlesztés módja szerint; egy összegben	Adósságkezelési folyamatok száma törlesztés módja szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	54. Törlesztés módja (egy összegben)	szumma darabok
Adósságkezelési szolgáltatást igénybe vevők törlesztés módja szerint; részletekben	Adósságkezelési folyamatok száma törlesztés módja szerinti bontásban	darab	adósságkezelés	54. Törlesztés módja (részletekben)	szumma darabok



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Egy összegben történő törlesztések aránya	Az egy összegben történő törlesztések száma a megítélt adósságcsökkentési támogatások számához viszonyítva	százalék	adósságkezelés	54. Törlesztés módja (egy összegben) 62. A kérelem elfogadásra került-e? (igen)	szumma darab/szumma igen darab

FOGALOMDEFINIÍCIÓK

Folyamat megnevezése	Fogalom (folyamat űrlap mező megnevezése)	Fogalom (folyamat űrlap mező tartalma listából választható esetén)	Fogalom definíciója	Megjegyzés
Adósságkezelés	Fogyasztási egység		A családtagoknak a családon belüli fogyasztási szerkezetét kifejező arányszám. Kiszámítása az (Szt.) 1993. évi III. tv. (a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról) 4.§(1) n) alapján	
Adósságkezelés	Tartozás		Tartozásnak minősül, amennyiben a kliens a fizetési kötelezettségének meghatározott ideig nem tett eleget.	
Adósságkezelés	Tartozás	Pénzügyi	Bank, takarékszövetkezet, biztosító felé fennálló tartozás.	
Adósságkezelés	Tartozás	Közüemi	Gáz, villany, víz- és csatornadíj, szemétdíj, közös költség stb.	
Adósságkezelés	Fogyasztói szám/vevőkód/ügyfél azonosító		Az igénybevevő (szerződést kötő) egyéni azonosítója a különböző szolgáltatóknál, pénzügyi intézeteknél	
Adósságkezelés	Háztartási napló		A háztartási napló tartalmazza a család kiadásainak, bevételeinek időszakonkénti részletes alakulását, a háztartási költségvetés tervezését. Kitöltése és vezetése akkor célszerű, ha a hátralékok keletkezésének oka a háztartási költségvetés hibás tervezése (illetve a kiadások tervezetlensége).	
Adósságkezelés	Előzetes együttműködési megállapodás		A támogatás jogosultsági vizsgálatát követő, az adósságcsökkentési támogatás iránti kérelem beadását megelőző 1-3 hónap, melynek célja az adósságkezelés	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

			eredményessége érdekében, hogy az igénybevevő vállalásai a leoptimalisabban és legreálisabban kerüljenek meghatározásra. (A havi befizetéseit igazoló számlákat ez idő alatt is be kell mutatnia, tehát a hátralék összege nem emelkedhet már.)	
Adósságkezelés	Moratórium		Fizetési haladék; fizetési kötelezettség teljesítésére kitűzött határidő elhalasztásának engedélyezése. Adósságkezelés kapcsán a szolgáltatás megszüntetésének elkerülése érdekében kérjük (1--3 hónapos időtartamra).	
Adósságkezelés	Környezettanulmány		Helyszíni szemle ("lakásszemle"), az információk gyűjtésének egyik eszköze. A családgondozó/tanácsadó a szolgáltatást igénybe vevőt lakásán keresi fel, mely célja a kérelmező vagyoni, szociális, lakás- vagy egyéb (pl.: együtt élő családtagok) körülményeinek tisztázása. A környezettanulmány során tapasztaltak írásban rögzítésre kerülnek.	
Adósságkezelés	Törlesztés		Tartozás vissza- vagy megfizetése a szolgáltatóval/pénzüntézzel kötött megállapodás szerinti ütemezésben.	
Adósságkezelés	Kötelező együttműködés		Helyszíni szemle ("lakásszemle"), az információk gyűjtésének egyik eszköze. A családgondozó/tanácsadó a szolgáltatást igénybe vevőt lakásán keresi fel, mely célja a kérelmező vagyoni, szociális, lakás- vagy	

FOGALOMDEFINÍCIÓK

			egyéb (pl.: együtt élő családtagok) körülményeinek tisztázása. A környezettanulmány során tapasztaltak írásban rögzítésre kerülnek.	
Adósságkezelés	Jelzés (jelzések az adósságkezelés kapcsán?)		Amennyiben az (Szt.) 1993. évi III. tv. (a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról) 55/B.§ (1) szerinti feltételek fennállnak, az adósságkezelési tanácsadónak ezt jeleznie kell a határozat meghozója felé. Amennyiben a támogatás visszavonása, visszakövetelése valószínűsíthetően a kiskorú veszélyeztetését vonja maga után (lakhatás veszélyeztetése), jelzési kötelezettség áll fenn a gyermekjóléti szolgálat felé.	
Adósságkezelés	Lezárás típusa	Sikeres adósságkezelés tartozással zárt	Az együttműködési kötelezettsége (az adósságkezelési szolgáltatás) úgy szűnik meg, hogy nem teljes mértékben teljesítette kötelezettségét, viszont az adósságkezelési szolgáltatás megszüntetésének feltételei nem áll(nak)tak fenn (pl. az adósságtörlesztés 2 havi részletét nem teljesítette, vagy az utolsó két hónap aktuális számláit nem fizette be).	



tevadmin

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt
Tevékenységszervezési pillér

<http://modernizacio.hu>

Elérhetőségünk: 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244

Amennyiben projektünk számára küldene levelet,
a borítékra feltétlenül írja rá: TÁMOP 5.4.1 – Köszönjük!

Telefon: 237-6700

Fax: 237-6753

A Tevékenységszervezési pillér elérhetőségei:

Telefon: 237-6726

E-mail: zoltan.soos@szmi.hu