

TÁMOGATÓ SZOLGÁLATOK SZAKMAI FELMÉRÉSE, 2015

Szakmai összefoglaló tanulmány a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal támogató szolgáltatások körében végzett 2015. évi szakmai felmérésről és a támogató szolgáltatás pályázati finanszírozású időszakáról



NEMZETI REHABILITÁCIÓS ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL

Írta és szerkesztette:

FARKASNÉ FARKAS GYÖNGYI

MELEG SÁNDOR

VELKEI MARIANN

A felmérés és a tanulmány elkészítésében közreműködtek:

A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal munkatársai:

BABCSÁNY ÁKOS

BERECZKI RITA

GOLDMANN RÓBERT

GUZSAL DIÁNA

GYETVAI GELLÉRT

KUKODA ILONA

NAGY ANNAMÁRIA

TAKÁCS EMŐKE

TAKÁCS PÉTER

A Károli Gáspár Református Egyetem szociológus hallgatói:

BÍRÓ ANNA

DOBOS CSILLA

HEGEDŰS DÓRA

KOCZKA ZSANETT

SZABÓ NIKOLETT

Megjelent:

SZOCIÁLPOLITIKAI SZEMLE

2016. ÉVI 2. SZÁM

ISSN 2416-1357

Tartalomjegyzék

A TANULMÁNYRÓL	8
ELŐZMÉNYEK	8
VIZSGÁLATI ESZKÖZÖK, MÓDSZEREK	9
TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS	13
A TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT KEZDETI LÉPÉSEI.....	13
A NORMATÍV FINANSZÍROZÁSÚ IDŐSZAK (2003-2008)	13
PÁLYÁZATI FINANSZÍROZÁSÚ IDŐSZAK (2009-2015).....	17
A FINANSZÍROZÁSI RENDSZER ÁTALAKÍTÁSA 2016-TÓL	19
SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYI FELTÉTELEI.....	23
NYITVA ÁLLÓ HELYSÉG	23
GÉPJÁRMŰVEK	25
SZOLGÁLTATÓI NYILVÁNTARTÁSBA BEJEGYZETT GÉPJÁRMŰVEK SZÁMA	25
GÉPJÁRMŰVEK GYÁRTMÁNYA, TÍPUSA	27
AKADÁLYMENTESÍTÉS KÉRDÉSE	30
JÁRMŰVEK ÉLETKORA	31
GÉPJÁRMŰHASZNÁLAT INTENZITÁSA	32
KAPCSOLÓDÁS MÁS FELADATOK ELLÁTÁSÁHOZ	33
GÉPJÁRMŰVEK KIHASZNÁLTSÁGA	35
GÉPJÁRMŰVEK HASZNÁLATÁNAK JOGCÍME.....	35
GÉPJÁRMŰVEK BESZERZÉSE	36
GÉPJÁRMŰ FENNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK	37
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS SORÁN ALKALMAZOTT ELSZÁMOLÁSI RENDSZEREK	38
GÉPJÁRMŰVEKKEL, SZÁLLÍTÓ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB JELZÉSEK	39
SZEMÉLYI FELTÉTELEK	40
SZAKMAI MUNKAKÖRBEN FOGLALKOZTATOTTAK JELLEMZŐI.....	40
MUNKAKÖRBEN TÖLTÖTT IDŐ, FLUKTUÁCIÓ	44
MUNKAIIDŐ	46
OSZTOTT MUNKAKÖRÖK.....	46
VÉGZETTSÉGEK	46
MUNKAKÖR BETÖLTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TANFOLYAM	48
SPECIÁLIS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK.....	49
KIÉGÉS (BURNOUT) JELENSÉGE	49
BÉRKÖLTSÉGGEL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK	50
MUNKAIIDŐ KIHASZNÁLTSÁG	52
SZEMÉLYI FELTÉTELEKKEL KAPCSOLATOS EGYÉB JELZÉSEK.....	52
A SZAKMAI RENDELETBEN FEL NEM SOROLT MUNKAKÖRÖK.....	53

ÖNKÉNTESSÉG	54
A SZOLGÁLTATÁS CÉLCSOPORTJA ÉS IGÉNYBEVŐI	57
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK MAGYARORSZÁGON.....	57
 SZOCIÁLIS RÁSZORULTSÁG	57
SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVŐK JELLEMZŐI.....	63
 A SZOLGÁLTATÁSBAN RÉSZESÜLŐK SZÁMA	64
 ALAPVETŐ DEMOGRÁFIAI ADATOK	66
 FOGYATÉKOSSÁG TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁS	69
 LAKHELY	71
 ELLÁTOTTI FLUKTUÁCIÓ	79
 ELLÁTOTTAK JÖVEDELMI HELYZETE, TÉRÍTÉSI DÍJFIZETÉSEL KAPCSOLATOS JELLEMZŐK.....	79
 „ALVÓ” ELLÁTOTTAK	83
SZOLGÁLTATÁSI KAPACITÁSOK	84
 ABSZOLÚT ÉS RELATÍV ELLÁTÁSHIÁNY KÉRDÉSKÖRE	85
 SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI MEGOSZLÁSA 2008/2015	86
 KAPACITÁSOK ÉS FINANSZÍROZÁS 2009-2016.....	95
2009	96
2010	96
2011	97
2012	98
2013	99
2014	100
2015	101
2016	102
 SZOLGÁLTATÓK FENNTARTÓ TÍPUSA SZERINTI ELOSZLÁSA	107
 A PÁLYÁZATI IDŐSZAK ÁTFOGÓ ELEMZÉSE.....	108
SZOLGÁLTATÓK PÉNZÜGYI ÉS GAZDÁLKODÁSI HELYZETE	110
 MŰKÖDÉSI KÖLTSÉGEK, FORRÁSOK.....	110
 BEKERÜLÉSI KÖLTSÉGGEL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK.....	111
 TÉRÍTÉSI DÍJJAL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK	114
IGÉNYBEVÉTEL JELLEMZŐI	118
 JOGSZABÁLY SZERINT KÖTELEZŐ TEVÉKENYSÉGGKÖR	118
 SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS ÉS SZEMÉLYI SEGÍTSÉ JELELMZŐI	119
 KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGGKÖR	120
IGÉNYBEVÉTEL JELLEMZŐI	122
 IGÉNYBEVÉTELEK IDŐBELI ELOSZLÁSA	122
 IGÉNYBEVÉTELEK TERÜLETI MEGOSZLÁSA	125

IGÉNYBEVÉTELEK FENNTARTÓK SZERINTI MEGOSZLÁSA	127
PÁRHUZAMOS IGÉNYBEVÉTELEK	127
KOMMUNIKÁCIÓ AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOLGÁLTATÓK KÖZÖTT	131
A PÁLYÁZATI RENDSZER MEGÍTÉLÉSE	135
VÁLTOZÁSOK MEGÍTÉLÉSE.....	135
FEJLESZTÉSI IGÉNYEK	136
TAPASZTALATOK A FINANSZÍROZÓ OLDALÁRÓL.....	137
A JELEN DILEMMÁI, A JÖVŐ KIHÍVÁSAI	139
MELLÉKLETEK.....	141
IRODALOM	143
KIEGÉSZÍTŐ TÁBLÁZATOK	145

A TANULMÁNYRÓL

A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (továbbiakban: Hivatal) 2015-ben átfogó felmérést végzett a támogató szolgáltatások körében. A felmérés és az összefoglaló tanulmány aktualitását adta, hogy a 2015. évvel a szolgáltatások pályázati úton történő finanszírozása lezárult, így szükségszerűvé vált, hogy – egyfajta korszakzárásként – a 2009-2015. év tapasztalatai összegzésre kerüljenek, és olyan tanulságok kerüljenek megfogalmazásra, mely az ágazatirányítás és a szociális szakma számára is hasznos információkat nyújt a jövőre nézve. Tanulmányunk általános céljait az alábbiakban határoztuk meg:

- (1) A támogató szolgáltatások 2003-2008. évi működésének összefoglalása, a rendelkezésre álló adatok bemutatása, elemzése.
- (2) A pályázati finanszírozási rendszerbe befogadott támogató szolgáltatások 2009-2015. évi tevékenységének feltérképezése, kiemelten a pályázati eljárással együttjáró működési jellemzőkre.
- (3) A pályázati finanszírozási rendszer szolgáltatási rendszerre gyakorolt hatásainak felmérése, elemzése, összevetve a normatív finanszírozási időszak jellemzőivel.
- (4) A felmérés időpontjában gyűjtött adatok alapján a szolgáltatás tevékenységi profiljáról pontos leírás készítése, a korábbi adatokra építve a tendenciák azonosítása és bemutatása.
- (5) Az aktuális problémák, kockázatok, illetve a szolgáltatásban rejlő fejlődési, fejlesztési lehetőségek leírása.
- (6) Jelen tanulmányunkkal szeretnénk egy olyan vizsgálati formához tapasztalatokat gyűjteni, mely alapján a jövőben más szociális és gyermekjóléti szolgáltatások esetében is lehetővé válik a hasonló profilú kutatások kivitelezése.

ELŐZMÉNYEK

A támogató szolgáltatás működésével kapcsolatban kevés átfogó felmérés, tanulmány látott nagyvilágot. A legrészletesebb adatok a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal kiadásában megjelent *Szakmai tanulmányok támogató szolgáltatásokról és közösségi ellátásokról* című kiadványban érhetők el. A 2010-ben közzétett tanulmánykötetben a Hivatal és a referencia intézményi programban részt vevő szervezetek tanulmányai átfogóan tárgyalták a pályázati finanszírozási rendszer első éveinek tapasztalatait. A kiadványban a támogató szolgáltatások és közösségi ellátások vonatkozásában két önálló felmérés eredményei kerültek közzétételre. A 2010. évi felmérés eredményei, tapasztalatai fontos kiindulási alapot jelentettek jelen felmérés tervezése és kivitelezése során. Megemlítendő még Soós Zsolt cikke, mely az *Esély, társadalom- és szociálpolitikai témájú folyóirat* 2013/1. számában jelent meg *Állami szolgáltatásvásárlás a szociális szolgáltatási rendszerben – A támogató szolgálatok működésének tapasztalatai Győr-Moson-Sopron megyében* címmel. Ezen felül kifejezetten a támogató szolgáltatásról csak szórványos, szűk körben publikált adatközlések történtek, melyek egy-egy szegmensben jelzésértékkel bírnak, de a szolgáltatás teljes egészére nézve nem tekinthetők reprezentatívnak.

VIZSGÁLATI ESZKÖZÖK, MÓDSZEREK

A felmérés során törekedtünk arra, hogy a rendelkezésre álló forrásokat, illetve eszközrendszert a lehető legnagyobb hatékonysággal használjuk fel. Ez lehetőséget adott arra, hogy a különböző forrásból származó adatok összehasonlításával új eredményekre tegyünk szert, korábban nem azonosított összefüggéseket ismerjünk fel. Ennek megfelelően a felmérésben a fő információ-forrásaink a következők voltak.

Szolgáltatói nyilvántartás

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet (Sznyr.) szerinti hatósági nyilvántartása (*Szolgáltatói nyilvántartás*) bejegyzett adatainak felhasználásával a szolgáltatások számára, eloszlására, ellátási területére és néhány egyéb jellemzőjére vonatkozóan naprakész, közhiteles adatok állnak rendelkezésre. A szolgáltató nyilvántartás alapján a 2015. július 1-i dátummal szolgáltatási térkép készült, melyet összevetve a más forrásokból származó adatokkal, a szolgáltatás jellemzőit tekintve lehetőséget ad egy országos helyzetkép megalkotására, mely az egyes régiók, kisebb területi egységek közötti eltéréseket is megmutatja.

Igénybevevői nyilvántartás

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján (2015. december 31-ig a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet alapján) működtetett, szolgáltatások igénybe vevőinek adatairól vezetett központi elektronikus nyilvántartási rendszer (*Igénybevevői nyilvántartás*) a támogató szolgáltatást igénybevevő személyekkel kapcsolatban nyújt statisztikai elemzésre alkalmas adatokat (életkor, nem, lakóhely, szolgáltatás igénybevételeének mennyiségi jellemzői). Az Igénybevevői nyilvántartás adatainak elemzésekor figyelembe kell venni, hogy kizárólag az állami támogatásban részesülő szolgáltatások szociálisan rászorultnak minősülő ellátottiról nyújt adatot, ezen adatok pedig érdemben az Igénybevevői nyilvántartás üzembiztos működtetésének kezdetétől, a 2012. év II. félévétől vizsgálhatók.

Szolgáltatók éves elszámolása

A támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet (továbbiakban: Tkr.) 17. § (1) szerint a pályázati úton finanszírozott rendszerbe befogadott támogató szolgáltatás fenntartója évente, a tárgyévet követő év február 28-ig, a finanszírozási szerződés évközi megszűnése esetén a megszűnéstől számított 30 napon belül elszámolást nyújt be a Hivatalhoz a tárgyévben igénybe vett működési támogatásról. A pénzügyi és szakmai elszámolás kiterjed a *tárgyévben teljesített feladatmutatóra*, a teljesített feladatmutató alapján a szolgáltatót megillető központi költségvetési támogatás összegére, a fejlesztési céllal átcsoportosított támogatási összeg felhasználására. A szakmai jellemzőkön belül a fenntartók adatot szolgáltatnak a szolgáltatást igénybe vevő személyek számáról, az ellátotti kör *fogyatékosági típus szerinti összetételéről*, a *személyi segítő munkaidő* és a *gépjármű kihasználtság értékeiről*, a *szakdolgozók számáról*, illetve egyes számított szakmai mutatószámokról (önköltség, térítési díj).

Az elszámolások a pályázati úton finanszírozott szolgáltatások esetében a 2009-2015. évek vonatkozásában összegzésre kerültek, mely alapján egyes kérdéskörök (mint például a fogyatékoság típusa, melyről csak itt találhatunk adatokat) átfogóan, a pályázati időszak egészére nézve vizsgálhatók. A pályázati rendszerbe be nem fogadott, illetve abból kikerülő szolgáltatások esetében összehasonlításra alkalmas adatokkal e tekintetben nem rendelkezünk.

A Hivatal szakmai és pénzügyi beszámolóí

A szolgáltatások finanszírozásával kapcsolatban a 2009-2015. időszakra vonatkozóan felhasználásra kerültek a Hivatal éves pénzügyi és szakmai beszámolóí, adatszolgáltatásai, statisztikai évkönyvei és egyéb, szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentumok. Ezen belül kiemelendők a Hivatal *Statisztikai Évkönyvei*, melyekben nem csak a szolgáltatásokról, hanem a célcsoport egyes jellemzőiről is találhatók adatok.

Ellenőrzési dokumentáció

A szolgáltatás problématerképének elkészítésekor felhasználtuk a Hivatal (illetve jogelődje, a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) által végzett ellenőrzések során keletkező dokumentumokat, illetve a Magyar Államkincstár helyszíni ellenőrzéseiről készült jegyzőkönyveket, részjegyzőkönyveket. A szolgáltatások teljes körű ellenőrzése a pályázati rendszer előkészítéseként 2008-ban megvalósult, ezen felül a Tkr. 18. § (3) bekezdése alapján a Hivatal a jogszabályi rendelkezésekben és a finanszírozási szerződésben foglaltak betartását a finanszírozási időszakban, azaz háromévente legalább egyszer ellenőrizte. A Tkr. 18. § (1) bekezdése szerint az elszámolás szabályszerűségét a szolgáltató székhelye, telephelye szerint illetékes kincstári igazgatóság évente legalább egy alkalommal ellenőrizte, az erről szóló jegyzőkönyveket pedig továbbította a Hivatalnak.

Szolgáltatói kérdőív

Jelen felmérés kiemelt adatforrása a szolgáltatók, fenntartók körében végzett kérdőíves kutatás. A kérdőív első sorban azon témakörökre fókuszált, melyekről a fenti nyilvántartások és egyéb rendelkezésre álló adatok alapján nem nyerhető elemzésre alkalmas adat, illetve azok kiegészítésre szorulnak. A szolgáltatók részére készült kérdőív kilenc kérdéscsoportot vizsgált:

- I. Gépjárművek
- II. Szakmai rendelet szerinti személyi feltételek
- III. Szakmai rendeleten felüli személyi feltételek
- IV. Önkéntesség a támogató szolgálatoknál
- V. Kommunikáció a potenciális és tényleges ellátotti körrel
- VI. Ellátotti jellemzők
- VII. Szolgáltatások tevékenységi köre
- VIII. Szolgáltatások gazdálkodása, pénzügyi helyzete
- IX. Változások minősítése, jövőkép

A kérdőív kérdései egyszeres vagy többszörös választásra, szöveges vagy számszerű adatközlésre, illetve skálázott értékelésre épültek. Minden egyes kérdéscsoport után lehetőséget biztosítottunk arra, hogy a válaszadó a témakörben fontosnak tartott egyéb megjegyzéseit szövegesen megjelenítse. Ez utóbbi számos értékes közlést tartalmazott, mely segítette a tényszerű adatok értékelését.

A kérdőíves adatgyűjtésben az adatszolgáltatást a *2015. július 1-i* állapotnak megfelelően kértük, az ettől eltérő időpontokat, illetve intervallumokat külön jelezzük. A kérdőív kidolgozása és a kérdőíves felmérés megtervezése 2015. június 10. és július 22. között történt. Az összeállított kérdőívet előzetesen hat szolgáltató bevonásával teszteltük és véleményeztettük, a kapott visszajelzések alapján a kérdéssor véglegesítése július 27-én történt. A felmérés időpontja tervezetten két hét (2015. július 28. – 2015. augusztus 10.) volt, illetve a szolgáltatók körében megcélzott legkevesebb 80%-os válaszadási arány eléréséig. Mintavétel nem történt, teljes lekérdezésre törekedtünk.

A kérdőívet a *kwiksurvey.com* oldalon elkészített elektronikus felületen lehetett kitölteni. A felméréssel kapcsolatos tájékoztatást, felkérést és a kérdőívre mutató hivatkozást a szolgáltatók az utolsó éves elszámolásban megadott kapcsolattartói e-mail címre kapták meg. A kérdőívet nem csak a pályázati úton finanszírozott szolgáltatások, hanem a finanszírozási szerződéssel nem rendelkező központi költségvetési szervek támogató szolgálatai, illetve a szolgáltatói nyilvántartásban szereplő, állami támogatást igénybe nem vevő szolgáltatók számára is megküldtük. A kiküldés után a kérdőívvel kapcsolatos tájékoztatást a Hivatal elektronikus felületein, és a támogató szolgáltatók egyes belső kommunikációs fórumain is megjelentettük. A kitöltés időszakában a Hivatal munkatársai telefonon és e-maileken keresztül folyamatos támogatást biztosítottak. A visszajelzések alapján az elektronikus kérdőívvel kapcsolatban az alábbi problémák merültek fel:

- A Hivatalnak megadott szolgáltatói kapcsolattartó személye, kapcsolattartó elérhetőségei az utolsó adatajegyzetelés óta megváltoztak.
- Egyes szolgáltatók levelezési rendszere a levelet levélszemétként (spam) kezelte, így a szolgáltató nem kapta azt meg.
- A megadott kapcsolattartó személy a kérdőívre mutató hivatkozást tartalmazó elektronikus levelet nem olvasta, olvasás után törölte, illetve nem továbbította a kitöltésben illetékes személy felé.
- Több esetben a kitöltésben érintett személy távolléte (jellemzően a nyári szabadságolás) okozott akadályt.
- Néhány esetben a kérdőívről szóló egyedi hivatkozást a kitöltő másnak továbbította, az új feltöltő pedig felülírta a már felvitt adatokat.

Augusztus 10-én áttekintésre került a kérdőívek kitöltöttsége, ezután a Hivatal munkatársai közvetlenül (telefonon) is megkeresték azon szolgáltatók képviselőit, melyek részéről a kérdőív kitöltése addig nem kezdődött meg. A lekérdezési időszak egy alkalommal meghosszabbításra került, végül **2015. augusztus 19-én** zárult le, mely időpontig **236** értékelhetően kitöltött kérdőív érkezett be, további nyolc szolgáltató megnyitotta a kérdőívet, de a lekérdezés végéig nem töltött fel adatokat. A pályázati úton finanszírozott szolgáltatások **235** kérdőívet küldtek be, ez **87,69%-os** válaszadási arányt jelent, központi költségvetési szerv által működtetett szolgáltatók részéről nem érkezett vissza kitöltött kérdőív, egy kérdőívet pedig állami támogatás nélkül működő szolgáltató töltött ki. Ez mennyiségét és arányát is tekintve a szakmai közeg magas együttműködési hajlandóságát mutatta.

Szolgáltatói interjúk

A felmérés tervezésének korai szakaszában felmerült, hogy az adatbázisok elemzése és a kérdőív mellett legyen lehetőség arra, hogy a szolgáltatók munkatársai közvetlen visszajelzést is adhassanak az érintett kérdésköröket illetően. Ennek kiválasztott formája a fókuszcsoportos, illetve egyéni interjú elkészítése lett.

A két interjúforma azt a célt szolgálta, hogy a más adatforrásokból, illetve a kérdőívből nem megismerhető, egyes kérdéskörökhöz kapcsolódó szolgáltatói tapasztalatokat, attitűdöket megismerjük, illetve a kapott válaszok alapján a más forrásokból megismert adatok értelmezését kiegészítsük. Ennek megfelelően a felmérés során két fókuszcsoportos interjú került megszervezésre (2015. július 18-án, Szegeden 7 fő, 2015. július 30-án, Budapesten 8 fő részvételével), illetve 2015. augusztus 3-17. között 8 fővel egyéni interjú készült. A fókuszcsoportos és egyéni interjúk azonos kérdéssorra épültek, mely alapvetően a kérdőív szerkezetét követte, kiegészítve egyes, kérdőíves formában nem vizsgálható témakörökkel. Az interjú-alanyok a területen legalább három éve dolgozó szolgálatvezetők voltak, képviselve az egymástól eltérő fenntartó-típusokat, ellátási területeket és más szolgáltatási jellemzőket.

Szociálisan rászorult személyekkel kapcsolatos adatok

Egyes kérdésekben további adatforrásokat is felhasználtunk, ezek közül kiemelendő a Magyar Államkincstár, illetve az Országos Nyugdíjfolyósító Intézet által rendelkezésre bocsátott adatbázis-kivonat a magasabb összegű családi pótlékban, fogyatékosági támogatásban, illetve vakok személyi járadékában részesülő személyek számáról, területi eloszlásáról.

Központi Statisztikai Hivatal kiadványai

A tanulmányhoz felhasználtuk a Központi Statisztikai Hivatal 2001., illetve 2011. évi népszámlálásról közzé tett adatait. A támogató szolgáltatással kapcsolatban a KSH *Szociális Statisztikai Évkönyve* 2005-től tartalmaz adatokat, ezeket szintén figyelembe vettük.

Ezen felül a témához (pl. a fogyatékkal élő személyek helyzetéhez, szociális ellátásokhoz, pénzügyi ellátásokhoz) kapcsolódó statisztikai adatokat, kiadványokat is áttekintettük a munka során. A népszámlálás adatai a felmérésben csak közvetetten használhatók fel, a népszámlálásban alkalmazott fogyatékosági kategóriák meghatározása jelentősen eltér a szociális ellátások esetében alkalmazottaktól, ezen felül az önbevallás is befolyásolja az eredményt, a népszámláláskor az egyén szubjektív álláspontja (fogyatékossgal élőknek tartja-e magát vagy ne, hajlandó-e erről nyilatkozni vagy nem) a különböző (pl. egészségügyi diagnózisra épülő) minősítésre épülő rendszerektől jelentős eltéréseket okozhat.

TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS

A támogató szolgáltatás a fogyatékossgal élő személyeket segítő, személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 65/C. § (1) bekezdése megfogalmazásában „a támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén”.

A TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT KEZDETI LÉPÉSEI

A fogyatékkal élők önálló életvitelének támogatására a rendszerváltást követő években több civil szervezet alakult, melyek tevékenységükkel a támogató szolgáltatás közvetlen szakmai elődjének, előfutárainak tekinthetők. A szolgáltatás létrejöttében az első fontos időpontnak **1998. április 1.** tekinthető: ezen a napon került kihirdetésre a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló **1998. évi XXVI. törvény**, melyben a támogató szolgáltatás (4. § d) pont) először kerül meghatározásra: „a támogató szolgálat a fogyatékos személy önálló életvitelét elősegítő, a mindennapi szükségletei kielégítését célzó – személyes közreműködés által megvalósuló – szolgáltatás”.

A támogató szolgáltatást egy modellkísérleti program után az Országgyűlés által 2001. december 18-án elfogadott, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosításáról szóló **2001. évi LXXIX. törvény** (22. §) **2003. január 1-től** emelte a szociális ellátórendszerbe, mint speciális alapellátási feladatot. Az ellátást a települési önkormányzatok, illetve feladat ellátási szerződés keretében nem állami fenntartók kezdték működtetni. A későbbiekben a szolgáltatást kiterjesztették a kistérségekre is, ez a kisebb településeknek is lehetőséget nyújtott arra, hogy társulások formájában együttesen teremtsék meg a szolgáltatás működésének feltételeit. A szolgáltatások, illetve az ellátásba bevont személyek száma ennek megfelelően gyors ütemben emelkedett. Történeti szempontból a támogató szolgáltatás szociális ellátórendszeren belüli működése három fő korszakra osztható:

- **2003-2008** Normatív finanszírozású időszak
- **2009-2015** Pályázati finanszírozású időszak
- **2016-tól** Finanszírozás a központi költségvetési törvény alapján

A NORMATÍV FINANSZÍROZÁSÚ IDŐSZAK (2003-2008)

A támogató szolgálatok 2003-tól váltak a szociális ellátórendszer részévé, ennek megfelelően a finanszírozásukkal kapcsolatos első adatok a tárgyévi költségvetési törvényben található. A Magyar Köztársaság 2003. évi költségvetéséről szóló 2002. évi LXII. törvényben a támogató szolgálatok működtetésére **220,0 millió Ft** keretösszeg került meghatározásra. A támogatás normatíva formájában, szolgáltatásonként volt lehívható **10,0 millió Ft/szolgálat** összegben.

Már az első évben költségűllépés jelentkezett, a 2003. évi költségvetési törvény végrehajtásáról szóló 2004. évi C. törvény kiadási rovatában már **275,5 millió Ft** szerepel, ez 25%-kal haladta meg a tervezettet. Kiegészítő hozzájárulásra volt jogosult az a települési önkormányzat, amely a támogató szolgálatot a jogszabályokban foglalt szakmai követelmények szerint működteti, és legkésőbb 2003. július 31-étől legalább négy főállású dolgozót foglalkoztatott, továbbá a támogató szolgálatot 2002-ben is működtette, és ehhez az *Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium* vagy a *Fogyatékosok Közalapítványa* támogatást nyújtott. A támogatásra jogosultak körébe tartoztak az 50 000 főnél nagyobb lakosságú települések önkormányzatai, amelyek 2003-ban támogató szolgálatot hoztak létre, és 2003. július 31-én rendelkeztek működési engedéllyel. Törödekévi működtetés esetén a hozzájárulás a működtetés megkezdését követő hónap 1-jétől, illetve megszűnése hónapjának utolsó napjáig járt.

A szolgáltatás fenntartása, működtetése alapvetően a települési önkormányzatok feladataként került meghatározásra, de lehetőség nyílt arra, hogy az önkormányzat a szolgáltatást ellátási szerződés keretében biztosítsa, ezzel megnyílt a lehetőség a civil és egyházi szektor előtt is. Az állami támogatás igényléséhez kapcsolódó szabályozás azonban megkövetelte az éves szinten 2 300 igazolt munkaórát, de csak a „nem állami és egyházi fenntartásban működő” szolgáltatók esetében.

A 2004. évi költségvetési törvény (2003. évi CXVI. tv.) **228,8 millió Ft-ra** emelte a szolgáltatásra fordítható keretet, a normatív támogatás összege maradt **10,0 millió Ft** szolgáltatásonként. Az Állami Számvevőszék 2007. évi jelentése szerint a kifizetések ismét jelentősen meghaladták a tervezett összeget, elérték a **601,9 millió Ft**-ot, a 2004. évi költségvetési törvény végrehajtásáról szóló 2005. évi CXVIII. törvény szerint támogató szolgálatokra **663,3 millió Ft**-ot költött az állam – ez csaknem háromszorosa a tervezettnek. Az emelkedés nem meglepő, hiszen jelentősen bővült a lehetséges fenntartók köre, ettől az évtől szolgáltatást működtethetett:

- megyei önkormányzat,
- 10 000 lakosságszámot elérő települési önkormányzat,
- gesztor önkormányzat, ha a támogató szolgálatot intézményi társulás keretében működtetik, és a társult települések együttes lakosságszáma eléri vagy meghaladja a 10 000 főt,
- 10 000 lakosságszámot elérő települési önkormányzat is, amely a támogató szolgálat feladatait ellátási szerződés keretében biztosítja.

A támogató szolgálatok száma az Országos Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszer (TEIR) települési adatai és a költségvetési számok alapján **60** körül volt ebben az évben.

A 2005. évi költségvetésről szóló 2004. évi CXXXV. törvény a támogató szolgálatok normatív támogatását az előző két évhez képest megemelte **10,2 millió Ft-ra**, működtetésükre **525,0 millió Ft** keretet biztosított. Az Állami Számvevőszék jelentése szerint 2005-ben a normatív támogatásra **1.853,6 millió Ft**, kiegészítő normatív támogatásra **116,6 millió Ft**, összesen **1.970,0 millió Ft** összeget fordított az állam, ez már csaknem négyszeresen (3,75) haladja meg a tervezetet és kb. háromszorosan az előző évi kiadásokat! A 2005. évi költségvetési törvény végrehajtásáról szóló 2006. évi XCIX. törvény a támogató szolgálatoknál bruttó **1.812,2 millió Ft** kiadást jelzett, amihez még további **58,1 millió Ft**-os tétel adódik az Egészségügyi Minisztérium költségvetésében. A TEIR adatai és a költségvetési számok szerint ez évben országosan mintegy **190** szolgáltató részesült költségvetési támogatásban.

A Magyar Köztársaság 2006. évi költségvetéséről szóló 2005. évi CLIII. törvény vélhetően az előző évek rendkívül kerettűllépése miatt jelentős mértékben, azaz 10,2 millió Ft/szolgáltató összegről **8,722 millió Ft**-ra csökkentette a szolgáltatások normatív támogatását. Ezzel egy időben azonban a társulásban működő szolgálatok **3,5 millió Ft** összegű kiegészítő normatív támogatást igényelhettek meg. A szociális célú humánszolgáltatások fejezetében a költségvetési törvényben (és a végrehajtásról szóló zárszámadási törvényben) már nem került szolgáltatásonként megbontásra. Az Állami Számvevőszék jelentése alapján a normatív támogatás összege 2006-ban elérte a 2.539,6 millió Ft-ot, a kiegészítő normatív támogatás összege pedig a 290,5 millió Ft-ot – ez összesen **2.830,2 millió Ft**. Ez az előző évhez képest ismételt jelentős (~50%-os) emelkedést jelent. A TEIR és költségvetési adatok alapján a szolgáltatók száma kb. **250**-re becsülhető.

A 2007. évi költségvetéséről szóló 2006. évi CXXVII. törvény ágazati szinten ismételt nem ad meg adatot a tervezett kiadásokról, de a szolgáltatás fajlagos finanszírozásának változásairól igen. A szolgálatok normatív támogatása tovább csökkent, ebben az évben szolgáltatásonként már csak **8,0 millió Ft** a lehívható összeg. Az addig egységes kiegészítő normatív támogatás viszont megbontásra került az alábbi módon:

- *Többcélú kistérségi társulás által fenntartott intézmény:* **3.500.000 Ft/szolgálat**
- *Intézményi társulás által fenntartott intézmény:* **3.000.000 Ft/szolgálat**
- *A Szt. 120–122. §-a alapján kötött ellátási szerződés¹:* **1.500.000 Ft/szolgálat**

2007. január 1-től a jogszabály az új belépőnek számító szolgálatoknak a normatív támogatás 50%-át biztosította (3. sz. melléklet 11.) gb) pontja). Ez az intézkedés már része a szolgálatok jelentős létszámnövekedésének korlátozására tett kísérletnek (a másik ilyen, új belépést korlátozó intézkedés az irányított területi kiegyenlítési rendszer, az ITKR volt, lásd: 239/2006 (XI. 30.) Korm. rendelet). 2008-ra nagyfokú emelkedésnek lehetünk tanúi, márciusi adatok szerint ekkorra **574** engedélyes szolgálat működött az országban.

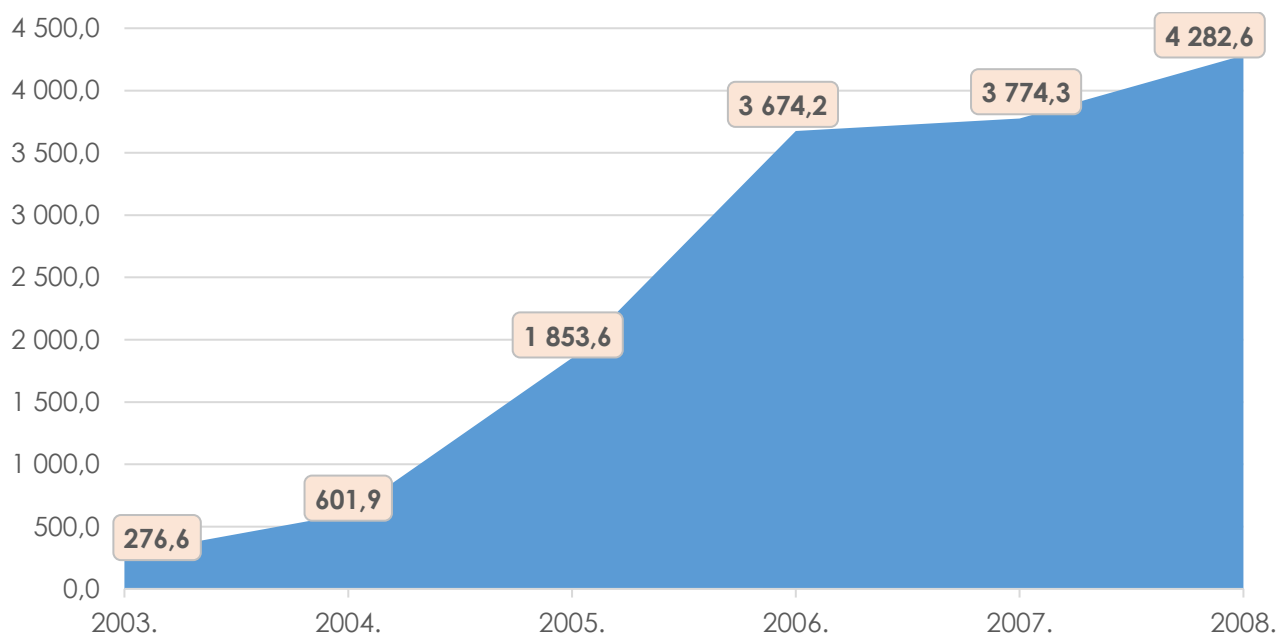
A 2008. évi költségvetés (2007. évi CLXIX. tv.) az utolsó, normatív finanszírozási rendszerben töltött évre megtartotta a szolgáltatásonként 8,0 millió Ft-os támogatást. A kiegészítő normatív támogatások összege sem változott, bár az igénylés szabályai módosultak:

- Egy település vonatkozásában csak egy ellátás-szervezési formában megszervezett támogató szolgálathoz igényelhető támogatás.
- Amennyiben a többcélú kistérségi társulás a feladat ellátásáról az általa fenntartott intézmény vagy intézményi társulások útján gondoskodik, úgy az ellátott önkormányzatok, illetve az intézményi társulásban részt vevő önkormányzatok e feladatra működési engedéllyel nem rendelkezhetnek.

Ezek a szabályok a többszörös kiegészítő-normatíva lehívást előidéző párhuzamosságokat próbálták kiküszöbölni. 2008. évre vonatkozó költségvetési törvény már említette a 2009-től hatályba lépő pályázati rendszert is, ennek kidolgozására már 2007-ben döntés született, előkészítése pedig 2008-as év folyamán történt meg.

¹ Az önkormányzatok által egyházzal vagy más, nem állami szervvel kötött szerződés alapján működtetett szolgálatok.

1. ÁBRA – TÁMOGATÓ SZOLGÁLATOK NORMATÍV ÉS KIEGÉSZÍTŐ TÁMOGATÁSÁNAK ÖSSZEGE, 2003-2008



A szolgáltatás helyzetének megítélésében nem csak az állami támogatás összege tekinthető meghatározó szempontnak. A **szolgáltatási kapacitás** névlegesen minden egyes engedélyezett támogató szolgálat esetében azonos volt, valójában a kezdeti időszaktól indulva ebben jelentős eltérések jelentek meg. Míg egyes szolgáltatások kis ellátotti létszámmal, egy-egy településre fókuszálva működtek, a költségvetési törvényben minimálisan megkövetelt indikátorokat is éppen csak teljesítve, addig más szolgáltatások az elvárt tárgyi és személyi feltételek többszörösét működtették, ellátási területüket akár több kistérségre, vagy egész megyére is kiterjesztették.

A szolgáltatások befogadására kezdetben nem volt hatáskör szabályozó eszköz a működést engedélyező hatóságok kezében, így országos szinten a **területi lefedettségben** rendkívül nagy különbségek jöttek létre. Míg egyes megyékben (Nógrád, Tolna) alig létesült szolgáltatás, addig más területeken (pl. Budapest, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar) több tucat szolgáltató nyújtott ellátást. Az aránytalanságot jól mutatja, hogy **2008-ban az észak-keleti régióban található három megyében működött a teljes szolgáltatói kapacitás 33%-a, míg a Dunától nyugatra fekvő kilenc megye összesen csak a szolgáltatói szám 25%-át tette ki.**

A szociális rászorultság fogalmának 2007. évi bevezetéséig a szolgáltatás célcsoportja nem volt pontosan meghatározva, a „súlyosan fogyatékos” állapot értelmezése, igazolása széles tartományban ingadozott. Ez több szempontból is nem kívánt helyzetet eredményezett: a szolgáltatások egy része a könnyebb ellenállás felé mozdult el, nem volt egységes ellenőrzési lehetőség a szolgáltatásra való jogosultság vonatkozásában. Ezzel összességében a valós **társadalmi szükségletek** kielégítése részben megkérdőjelezhetővé vált a támogató szolgáltatások esetében.

A **szolgáltatási struktúra** mind az egyes szolgáltatók, mind a szolgáltatások összességét nézve rugalmatlan és nehezen szabályozható volt. A minimum 2300 munkaóra túlteljesítését követően a finanszírozás nem igazodott a teljesítéshez, így a plusz teljesítések további költsége a fenntartóra hárult. Ez automatikusan azt a hozzáállást eredményezte, hogy jobban megérte új szolgáltatást indítani, mint a meglévő szolgáltatás teljesítmény mutatóját a kötelezőn felül megemelni.

Országos szinten a szolgáltatási kapacitások irányítására, a fennálló különbségek kezelésére érdemi lehetőség nem állt rendelkezésre, így a kormányzati szándék és a valós igények ellenére az egyenlőtlenségek jellemzően nem voltak érdemben befolyásolhatók a normatív finanszírozás keretein belül. Mint az a fejezet első részében látható volt, a **szolgáltatás finanszírozása** a normatív finanszírozású időszakban több lépcsőben módosult, de alapvető szerkezete nem tükrözte a szolgáltatások teljesítményét. Több esetben érte kritika a finanszírozást a szektorsemlegesség szempontjából, hiszen a szolgáltatások finanszírozás jelentős mértékben a fenntartó típusától függött.

A normatív finanszírozású időszakban a szolgáltatások változatos szakmai tartalommal működtek, főleg a korai években egyfajta szakmai útkeresés jellemezte a szolgáltatásokat. Egységes szakmai útmutatás és annak következetes betartatása nélkül a szolgáltatás minőségének területén szintén jelentős szórás volt tapasztalható. Ennek teljes körű felmérésére a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal 2008. évi országos ellenőrzése során került sor, s tapasztalatai a pályázati finanszírozás szakmai szabályozásában kerültek felhasználásra.

PÁLYÁZATI FINANSZÍROZÁSÚ IDŐSZAK (2009-2015)

A pályázati finanszírozási rendszer a szociális alapszolgáltatások meghatározott körében, a biztonságos és kiszámítható finanszírozási háttér megteremtése érdekében, meghatározott szempontok figyelembe vételével került kialakításra. A normatív időszak finanszírozási rendszerében jelentkező problémák kezelésére 2007-ben indult el egy, az addigi időszaktól alapvetően eltérő rendszerű finanszírozási rendszer kidolgozása. A pályázati finanszírozási rendszer jogszabályi alapjait a támogató szolgáltatások és közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Kormányrendelet fektette le.

Létrehozását megalapozta a támogató szolgáltatások és közösségi ellátások átfogó szakmai ellenőrzése, melyet a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal bonyolított le 2008-ban, melynek eredményeként szükségszerűvé vált a korábbi anomáliák kiküszöbölése. 2008. augusztus 1-én jelent meg az első általános működési célú pályázat. Az I. körös pályázati felhívásra összesen 392 támogató szolgálat nyújtott be pályázatot. A beérkezett pályázatok támogatási igénye több mint 3 milliárd forinttal nagyobb volt a rendelkezésre álló keretnél, ezért a támogatási igények drasztikus csökkentésére kellett javaslatot tennie a bizottságoknak (megjegyzendő, hogy jellemző módon a teljes pályázati időszak alatt a jelentős túlteljesítés és a többlet forrásigény végig megmaradt mind az éves, mind az évközi feladatmutató igényléseknél). A pályázati finanszírozású rendszer összesen két pályázati cikluson, a finanszírozási időszak egyszeri meghosszabbítását is beleszámítva mindösszesen 7 éven keresztül biztosította a támogató szolgáltatás működési kereteit. A kezdeti sikerekre alapozva összesen kilenc szolgáltatás típus finanszírozása valósult meg a rendszeren belül, a 2009. évi induláskor 4 szolgáltatás lépett be a rendszerbe, ez 2012-ig nyolcra bővült, 2016-ban pedig öt szolgáltatásra csökkent.

1. TÁBLÁZAT – PÁLYÁZATI ÚTON FINANSZÍROZOTT SZOLGÁLTATÁSOK, 2009-2016

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Támogató szolgálat (TSZ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás (PSZ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás (SSZ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás (ASZ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (JHS)		✓	✓	✓	✓			
Utcai szociális munka (USZ)				✓	✓	✓	✓	✓
Krízisközpont (KKP)				✓	✓	✓	✓	✓
Biztos Kezdet Gyerekházak (BKG)						✓	✓	✓
Szociális foglalkoztatás (SZF)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

A koncepció alapvetően a korábbi finanszírozási rendszerből fakadó problémák megoldását célozta, olyan finanszírozási formát megvalósítva, ami lehetővé tette, hogy egy rugalmas, valós célcsoporti szükségletekhez igazodó szolgáltatási struktúra valósuljon meg. A rendszerbe fogadott szolgáltatások esetében a területi kiegyenlítés, szükségletekhez igazodó kapacitás eloszlás felé komoly előrelépések történtek. Ahol ez lehetséges volt, ott beépült a teljesítményelvű finanszírozás elve, s ezen keresztül a kapacitások rugalmasabb, hatékonyabb kezelésére nyílt lehetőség. A pályázati finanszírozású rendszer megfékezte az egyes szolgáltatásoknál korábban tapasztalt intenzív és minőségi kontroll nélküli forráskiáramlást, a kínálat generálta keresletnövekedést, lehetővé tette az érintett szolgáltatások esetében a költségvetés racionalizációját. Ezzel egy időben megőrizte azt az elvi szintű rugalmasságot, mely képes kezelni a szolgáltatások országos szintű működtetésében jelentkező problémákat. A rendszerben ma tapasztalható rugalmatlanság jelentős részben a források csökkenésének tudható be, bár ez nem egyformán érinti a szolgáltatásokat.

A finanszírozási rendszerhez kapcsolódó egyéb programelemek (szakmai napok, kiadványok, referencia intézmények, elszámolási és ellenőrzési rendszer, közvetlen szakmai tanácsadó rendszer) pedig elősegítették a szolgáltatások egységes, minőségi, közvetlen jogi szabályozáson túl is az ellenőrizhető szakmai tartalommal való működését, ezáltal a szolgáltatás minőségi mutatóinak emelését. Maga a pályázati rendszer több szolgáltatás típus esetén szelektálta a szolgáltatói piacot, jelentősen csökkent azon szolgáltatók száma, akik nem tudták teljesíteni a mennyiségi és minőségi szakmai minimum elvárásokat. Az új finanszírozási rendszer hatására a szolgáltatók száma 340 körül alakult az első hároméves pályázati ciklusban, ami mindössze 59,2%-a a 2008. évi szolgáltatói és 86,7%-a az első körben pályázók számának.

Miközben a pályázati rendszer a kitűzött célok tekintetében részleges sikereket ért el, ezzel egy időben sajátos problémák is megjelentek, melyek a rendszerben rejlők lehetőségek kihasználását megakadályozták. Kiemelkedő e tekintetben a 2010 utáni időszak folyamatos forráscsökkenése, mely a szolgáltatások éves finanszírozásában is bizonytalanságot okozott, a fenntartók számára nem volt kiszámítható a szolgáltatás gazdálkodása. Területi lefedettségben tapasztalható eltérések tekintetében a pályázati finanszírozású rendszer ugyan csökkentette, de nem szüntette meg az eltéréseket. Forráshiány okán mai napig vannak ellátáshiányos területek, ahol egyáltalán nincs, vagy az országos átlagtól jelentősen elmaradó szolgáltatási kapacitás érhető el a célcsoport számára. A pályázati finanszírozású rendszer rendelkezett azokkal az eszközökkel, amivel a kérdés megoldható lett volna (általános és meghívásos pályázat), de a rendszer működését jelentősen korlátozta az évek óta fennálló, és évről évre növekvő forráshiány.

A pályázati úton történő finanszírozással szembeni legfontosabb ellenérv, hogy a rendszerbe történő belépés pályázati eljáráshoz kötött, ami fő szabályként 3 évente történik meg, feltéve, hogy a finanszírozási időszak nem kerül jogszabály-módosítással hosszabbításra. A három éves ciklus önmagában jelentős bizonytalansági tényezőt jelentett, ami a szolgáltatás hosszú távú tervezésére, fenntartására vonatkozóan.

Ugyanakkor pályázati rendszerben több, a szakmai minőséget fejlesztő elem került megvalósításra (fejlesztési pályázat, évközi feladatmutató módosítások, meghívásos pályázat). Az első pályázati ciklusban ezek az elemek megfelelően funkcionáltak, azonban 2012. évtől fejlesztési pályázat kiírására már nem került sor, melynek okaként első sorban a forráshiány jelölhető meg. Ezzel elveszett a rendszer egyik legnagyobb előnyének tartott szakmai minőséget emelő támogató szerepe.

A FINANSZÍROZÁSI RENDSZER ÁTALAKÍTÁSA 2016-TÓL

A pályázati finanszírozású rendszerben tapasztalt hátrányok, nehézségek megoldására elvi szinten két lehetőség állt rendelkezésre:

- A pályázati rendszer módosítása, reformja, mely a működési problémák szabályozási oldalának rendezésével keresi a megoldásokat.
- A pályázati rendszer megszüntetése, a pályázati úton finanszírozott szolgáltatások visszatérése a központi költségvetés finanszírozási rendszerébe, átemelve a pályázati működés tapasztalatait, jó gyakorlatait..

A 2014 őszén elhangzott kormányzati nyilatkozat alapján döntés született arról, hogy a pályázati finanszírozású szolgáltatások rendszere átalakításra kerül. A megjelölt cél a hároméves ciklusról a folyamatos finanszírozásra megvalósítandó áttérés, ezzel egyidejűleg rugalmasan biztosítani a területi kiegyenlítődés alapján nyújtott szolgáltatást és a megfelelő feltételek fennállása esetén az állami támogatás igénybevételeének lehetőségét. Az átalakítás legfontosabb tervezett elemeként jelent meg, hogy 2016. január 1-től a pályázati rendszer megszűnik. A 252/2014. (X.02.) Kormányrendelet (Magyar Közlöny 2014. évi 136. szám) alapján – a 2015. év átmenetének kezelésére - a második pályázati ciklus egy évvel meghosszabbításra került, s ezzel egy időben megkezdődött a rendszer átalakításának előkészítése (kivételt jelentett ez alól a Biztos Kezdet Gyerekház, mely finanszírozási időszaka jogszabály szerint 2016. december 31-ig tart).

A kezdeti elgondolás alapján a Tkr. hatálya alá tartozó hét szolgáltatás visszatért volna a központi költségvetési törvény közvetlen finanszírozása alá. A Magyarország 2016. évi központi költségvetéséről szóló T/4730. törvényjavaslat 2015. május 13-án benyújtott szövege még ezt a változatot tartalmazta. Ugyanakkor az egyes szociális és gyermekvédelmi törvények módosításáról szóló T/5052. számú, 2015. június 2-án benyújtott törvénytervezet egy új változatra tett javaslatot, mely szerint a központi költségvetés alá csak a támogató szolgálatok, a szenvedélybetegek, illetve pszichiátriai betegek számára nyújtott közösségi alapellátások térnek vissza. A szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, az utcai szociális munka, a Biztos Kezdet Gyerekházak, illetve a krízisközpontok (beleértve ebbe a félutas ház és a 2015-től belépő Titkos Menedékház szolgáltatást) továbbra is a pályázati finanszírozású rendszerben működik tovább. A hatályosított jogszabályokba végül ez a változat került be.

A támogató szolgáltatások 2016-tól érvényes finanszírozási szabályait a Magyarország központi költségvetéséről szóló 2015. évi C. törvény 9. számú melléke tartalmazza. A támogató szolgáltatás fenntartóját, az általa fenntartott szolgáltatásra tekintettel, a szolgáltatás működési, fenntartási költségeihez - különösen az alkalmazottak személyi juttatásaihoz, a működtetés dologi költségeihez és az ezekhez kapcsolódó közterhekhez, valamint felhalmozási kiadásokhoz – költségvetési támogatás illeti meg. Az állami támogatás meghatározására az alábbi képlet szolgál:

$$T = AT + (Fe * Tf)$$

ahol

T	= állami támogatás
AT	= alaptámogatás
Fe	= feladategység
Tf	= feladategységre eső teljesítménytámogatás.

A költségvetési törvény a 2016. évre az alaptámogatást **3 000 000 Ft/szolgáltató**, a feladategységre jutó teljesítménytámogatást **1 800 Ft/feladategység** összegben határozta meg. A feladategység fogalma a támogató szolgáltatás esetén azonos maradt a 2008-ban meghatározottal, továbbra is a halmozott fogyatéka vagy autizmusa miatt szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 40 perc, más szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 1 óra, illetve a szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett 5 kilométer számít 1 feladategységnek. A kötelezően teljesítendő feladatmutató évi **3 000 feladategység**, nem egész évben történő támogatás esetén ennek időarányos része.

Évente legalább **1 200 feladategységet**, nem egész évben történő támogatás esetén ennek időarányos részét személyi segítséssel kell teljesíteni. Ahány feladategységgel a szolgáltató ennél kevesebbet teljesít, annyi szállítási szolgáltatással teljesített feladatmutató nem vehető figyelembe a teljesített feladatmutató meghatározása során. Új szabályozási elemként lép be, hogy a szállításhoz kapcsolódó személyi segítség aránya a személyi segítségen belül az elszámolható feladatmutató **legfeljebb 50%-a** lehet.

Az együttes igénybevétel 2015-ben megállapított szabályai a 2016. évre vonatkozóan is érvényesülnek: az állami támogatás igénybevételének feltétele az ellátott adatainak igénybeveő nyilvántartásba (KENYSZI) vétele, valamint jogszabály szerinti időszakos jelentési kötelezettség teljesítése.

A támogatás igénybevétele a fenntartó attól az időponttól jogosult, amikor a nyilvántartásba vettek ellátását az időszakos jelentés szerint ténylegesen megkezdte. A 2016. évtől megkezdődött a támogató szolgáltatások számára kialakított tevékenységadminisztrációs rendszer (TEVADMIN) működtetése is, egyelőre a „pilot” üzemmódban, kapcsolódó jogkövetkezmények nélkül.

A Kvtv. 9. számú melléklete tartalmazza a visszafizetésre vonatkozó szabályokat is: ha a kötelezően teljesítendő feladatmutatót nem teljesítik, a tárgyévi alaptámogatás arányos részét, ha pedig az igényelt feladatmutatót nem teljesítik, a tárgyévi teljesítménytámogatás arányos részét a fenntartónak vissza kell fizetni, alapelveit tekintve ezek szintén azonosak a pályázati finanszírozású időszakban alkalmazott szabályokkal. A költségvetési támogatás kizárólag a támogatás céljaként meghatározott feladatokra, a szolgáltatás működési, fenntartási költségeihez - különösen az alkalmazottak személyi juttatásaihoz, a működtetés dologi költségeihez és az ezekhez kapcsolódó közterhekhez, valamint felhalmozási kiadásokhoz - használhatók fel. A jogellenesen felhasznált támogatást vissza kell fizetni. A Kiegészítő szabályok 14. pontja alapján a támogatások 2016. december 31-ig használhatók fel, ez megszünteti a pályázati finanszírozási rendszerben fennálló lehetőséget, mely szerint a fenntartó a fel nem használt támogatást a finanszírozási időszakon belül a következő évre átvihesse és ott működési céllal felhasználhassa.

A melléklet 13. pontja biztosítja a jelenleg finanszírozási szerződéssel rendelkező szolgáltatók átmenetét az új finanszírozási rendbe. Eszerint 2016. január 1-jétől a területi lefedettséget figyelembe vevő finanszírozási rendszerbe – a rendelkezésre álló kapacitástól függetlenül – törvény erejénél fogva befogadottnak minősül az a támogató szolgáltatás és közösségi alapellátás, valamint a hozzájuk tartozó feladatmutató, amely után a fenntartó **2015. október 1-jén** hatályos finanszírozási szerződés alapján támogatásra jogosult. További szolgáltatók, illetve kapacitások befogadására 2016-tól nem pályázat útján, hanem a szociális törvényben rögzített befogadási eljárás alapján kerülhet sor.

A befogadási és kapacitás-szabályozási rendelkezések is módosultak 2016. január 1-től, ezzel a befogadások feltételei egyértelműbbé váltak, valamint pontos szabályozás kerül kialakításra a kapacitások visszavonására vonatkozóan. A támogató szolgáltatás esetében a befogadásra a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott és közleményben közzétett kapacitások alapján kerülhet sor. Emellett a szociál- és nyugdíj politikáért felelős miniszter az államháztartásért felelős miniszter egyetértésével indokolt esetben dönthet a szolgáltató, intézmény, ellátotti létszám, férőhelyszám, illetve feladatmutató befogadásának szükségességéről a költségvetési források, a területi lefedettség, a szükségletek és a szolgáltatói nyilvántartásból törölt kapacitások figyelembevételével. Indokolt eset különösen a megszűnt intézmény ellátottairól való gondoskodás, a területileg hiányzó szolgáltatás pótlása, valamint a máshol nem ellátható személyek ellátásának biztosítása.

A kapacitások visszavonhatóságáról is rendelkezik 2016-tól a jogszabály: szociális hatóság szociális alapszolgáltatás esetén a befogadást kormányrendeletben foglaltak szerint visszavonhatja, ha a támogató szolgáltatás esetében a teljesített feladatmutató hat naptári hónap átlagában és a feltételek vizsgálatakor sem éri el a befogadott feladatmutató 90 százalékát, továbbá, ha a fenntartó a 20/C. § szerinti nyilvántartásban valótlannul tüntetett fel valakit igénybevevőként, vagy a szociális szolgáltatásra, a szociális szolgáltató, intézmény működésére vagy a központi költségvetésről szóló törvényben biztosított támogatásra vonatkozó szabályokat megszegik.

A visszavonás mértékéről a szociális hatóság a szolgáltatás kihasználtságára, a várakozók számára és a szolgáltatás területi lefedettségére tekintettel dönt azzal, hogy a befogadott ellátotti létszám, feladatmutató, illetve férőhelyszám nem csökkenhet a hat naptári hónap átlagában és a feltételek vizsgálatakor teljesített feladatmutató 110%-a alá. A teljesítéstől nem függő visszavonás esetében a szociális hatóság az eset összes körülményeire, így különösen a jogsértés súlyára, a jogsértéssel okozott érdeksérelem nagyságára, a jogsértő állapot időtartamára és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására tekintettel dönt.

SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYI FELTÉTELEI

A szolgáltatók munkavégzéshez szükséges tárgyi és személyi feltételekre vonatkozó követelményeket a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (szakmai rendelet) szabályozza. A személyi és tárgyi feltételek vizsgálata az engedélyezés, a hatósági és módszertani ellenőrzések során is kiemelt jelentőségű terület volt az elmúlt években. A szakmai rendelet szabályozása a normatív és a pályázati finanszírozású időszakban is többször módosult, ez kihatott a támogató szolgálatok működésének feltételrendszerére is. A tárgyi feltételek közül vizsgálatunkban két tényezőt emeltünk ki, a szolgáltatás ügyfélfogadásra alkalmas irodahelyiségét (nyitva álló helyiség), illetve a feladatellátáshoz használt gépjárműveket.

NYITVA ÁLLÓ HELYSÉG

Az elmúlt években általános elvárás lett a közszolgáltatások nyújtására szolgáló helyiségekkel, épületekkel, és azok környezetével kapcsolatban, hogy akadálymentesek legyenek és egyenlő eséllyel hozzáférés biztosítsanak a társadalom minden tagjának. A Fot. átveszi az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény meghatározását, mely szerint *akadálymentes az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.* Ezt kiegészíti a Fot. az egyenlő eséllyel hozzáférés fogalmával, melyet külön-külön határoz meg a szolgáltatások, az azok nyújtására szolgáló épületek és a kapcsolódó információk vonatkozásában.

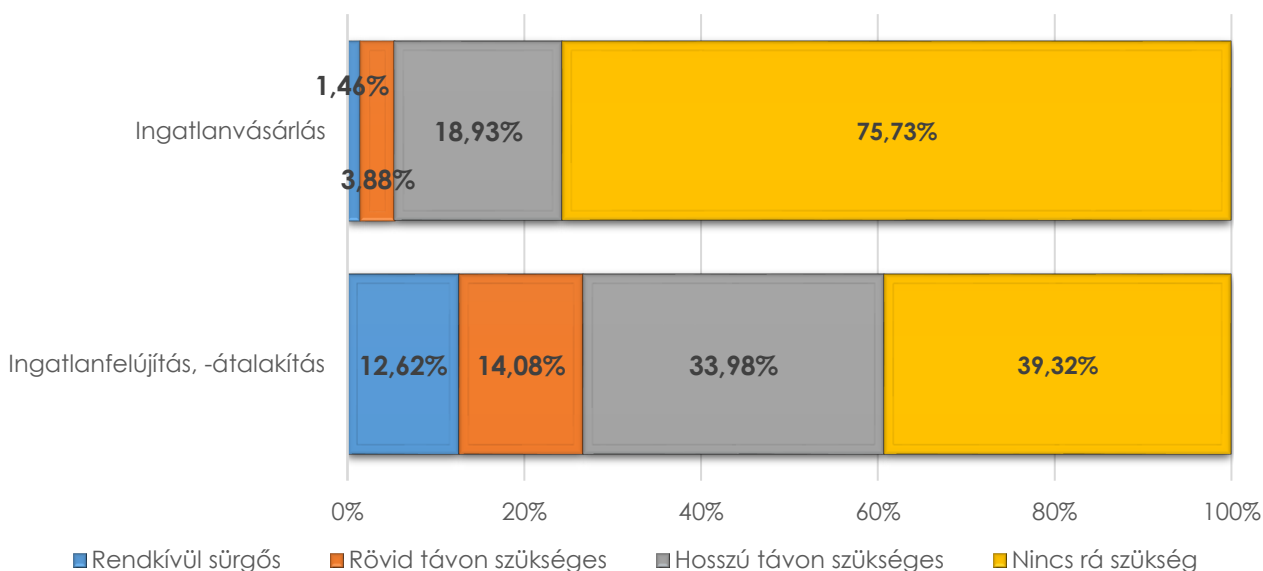
1. **a szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
2. **az épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,
3. **az információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

Az általános jogszabályi elvárásokon túl a szakmai rendelet 39/C. § rendelkezései szerint a támogató szolgálat a székhelyén vagy más helyiségében ellátottakat fogad, a helyiségével szemben elvárás, hogy tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető legyen, épületeinek építészeti megoldásai tegyék lehetővé az akadálymentes közlekedést, illetve bútorzata és berendezési, felszerelési tárgyai, az életvitelhez szükséges körülmények feleljenek meg az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának.

A támogató szolgálatok Hivatal által elvégzett ellenőrzései alapján az épületek akadálymentesítése megtörtént, bár a megvalósítás minősége változó, és döntően a mozgáskorlátozottakra fókuszál, miközben az akadálymentesítés más területei (pl. infokommunikáció) háttérbe szorulnak. Külön problémakör, hogy bár az épületbe való bejutás és az azon belüli mozgás az akadálymentesítésnek köszönhetően megoldható, maga az épület környezete nem minden esetben teszi lehetővé a problémamentes megközelítést.

Fejlesztési igények kapcsán, az ügyfelek fogadására alkalmas irodahellyel kapcsolatban két kérdéskört, az ingatlan vásárlását és a meglévő ingatlan felújítását, átalakítását vizsgáltuk. A korábbi felméréshez (2010) hasonlóan az ingatlan vásárlásra más, fejlesztési célokhoz viszonyítva nincs jelentős igény a szolgáltatók körében. Ennél sokkal fontosabb célként jelent meg az **épületek felújítása, átalakítása**, amely a szolgáltatók 12,6%-a esetében sürgős, további 14,1%-a esetében rövid távon megoldandó problémát jelent.

2. ÁBRA – INGATLANHOZ KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSI IGÉNYEK, 2015



GÉPJÁRMŰVEK

A szakmai rendelet előírása alapján a támogató szolgálat legalább egy gépjárművének alkalmasnak kell lennie elektromos kerekessel személy szállítására, valamint rendelkeznie kell mobil rámpával vagy emelőszerkezettel, valamint 4+3 pontos biztonsági rögzítéssel. Ezen kötelezettséget a 9/2006. (XII.27.) SZMM rendelet írta elő azzal a feltétellel, hogy a rendelet hatályba lépése (2007. január 1.) után létrejövő szolgáltatások esetében a rendelkezést már alkalmazni kell, a már működő szolgáltatásoknak pedig 2009. december 31-ig kell megfelelni a követelményeknek. A jogszabály eredeti szövege alapján a kötelezettség a szolgáltatás minden járművére kiterjedt, később (2011. január 1-től) a szöveg pontosításával egyértelműsítésre került, hogy szolgáltatásként elegendő egy akadálymentesített járművet biztosítani. A gépjármű gyártmányát, típusát, rendszámát a fenntartó köteles a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyeztetni, feladatmutató, illetve szolgáltatási költség – eltekintve a helyettesítő gépjárművektől – csak a bejegyzett járművek vonatkozásában számolható el.

A 2008. évi - minden szolgáltatásra kiterjedő - ellenőrzés során számos szabálytalanságot tárt fel:

- Előfordult, hogy adott jármű több (földrajzilag akár nagy távolságban működő) támogató szolgáltatásnál is részt vett a feladatellátásban. Ennek következtében épült be a szabályozásba az a rendelkezés, hogy a jármű rendszámát, gyártmányát, típusát a működési engedélyben (szolgáltatói nyilvántartásban), illetve a finanszírozási szerződésben rögzíteni kell, egy jármű egy szolgáltatáshoz (engedélyeshez) rendelhető csak hozzá.
- Egyes szolgáltatásokra jellemző volt, hogy feladatellátásra (kerekeszkék, illetve kerekeszkékben utazó személy szállítására) alkalmatlan járműve(ke)t működtettek. Az ellenőrzéskor már folyamatban volt a jármű akadálymentesítésével kapcsolatos szabályozás megvalósítása, de az ellenőrzés tapasztalatai megerősítették ennek az intézkedésnek a szükségességét.

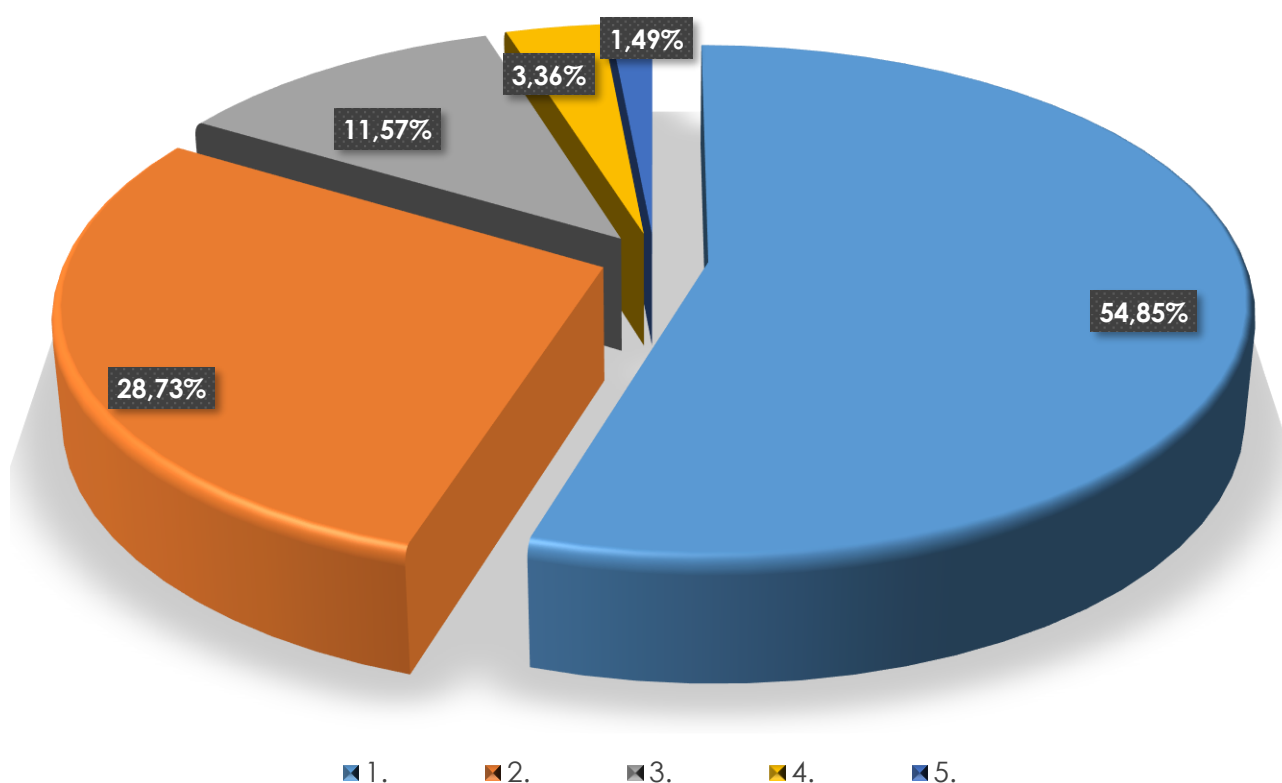
Tekintettel arra, hogy a feladatellátás szempontjából kritikus pont a gépjármű-állomány, a mennyiségi és minőségi jellemzők pontos felmérésére jelen kutatásunkban nagy hangsúlyt fektetünk.

SZOLGÁLTATÓI NYILVÁNTARTÁSBA BEJEGYZETT GÉPJÁRMŰVEK SZÁMA

A kérdőívben nyilatkozott adatok alapján a támogató szolgálatok jellemzően egytől ötig terjedő darabszámú, szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett gépjárművel rendelkeznek. A pályázati időszakban befogadott 276 szolgáltatóból 8 szolgáltatótól nem érkezett adat (központi költségvetési szervhez kerültek, illetve megszűntek), egy esetben pedig pályázati rendszeren kívüli szolgáltató is küldött adatokat. Ahol a kérdőívben nem került a gépjárműre vonatkozó kérdéssor kitöltésre (vagy nem volt értékelhető), ott a szolgáltatói nyilvántartásból egészítettük ki az elérhető adatokkal a felmérést. Így összesen 269 szolgáltatóra és 450 gépjárműre vonatkozóan rendelkezünk gyártmány és típusadatokkal. Ez alapján **az 1 szolgálatra jutó átlagos járműszám 2015 júliusában 1,67.**

A szolgálatok több mint fele (54,85%) mindösszesen egy bejegyzett járművel rendelkezik, további 28,73% esetében további egy jármű áll rendelkezésre, a szolgálatok mindösszesen 16,42%-nál van három vagy ennél több, szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett gépjármű. A szállításra alkalmas járművek alacsony száma szolgáltatás biztosítása szempontjából problémát jelenthet, hiszen a járművek előre megtervezett és nem tervezhető karbantartására a szállító szolgáltatás biztosítása veszélybe kerülhet. A tervezett karbantartásokat a tapasztalatok szerint a szolgáltatók többsége az alacsony igénybevételű időszakokban (pl. oktatási szünetek) valósítja meg. Váratlan leállások esetén azonban a jármű helyettesítése jelentős gondot okozhat, különösen azokban az esetekben, ahol a leállás hosszabb időtartamú, esetleg baleset, kritikus meghibásodás a jármű forgalomból történő kivonását eredményezi. A visszajelzések alapján mai napig nehézséget jelent a helyettesítések szabályozása a gépjárműhasználati szabályzatokban, illetve az egyes helyettesítésekhez kapcsolódó adminisztráció (pl. helyettesítés okának alátámasztása), ez a kincstári ellenőrzések során több esetben az elszámolható feladatmutató csökkenését eredményezte. Ez a jelenség a több járművet működtető szolgáltatásoknál is megfigyelhető, hiszen a magasabb jármű-számmal magasabb szállítással teljesített feladatmutató jár együtt, ugyanakkor ezen szolgáltatók szolgáltatás-szervezése rugalmasabb. Szintén rugalmasabb helyettesítést tesznek lehetővé az integrált szolgáltatások, ahol más típusú szociális, gyermekjóléti szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz kapcsolódóan több jármű áll az intézmény rendelkezésére.

3. ÁBRA – GÉPJÁRMŰVEK SZÁMA TÁMOGATÓ SZOLGÁLATONKÉNT, 2015. JÚLIUS



GÉPJÁRMŰVEK GYÁRTMÁNYA, TÍPUSA

A feladatellátásra alkalmas járművek kategóriában jelentős típuskínálat áll rendelkezésre hazánkban. A szolgáltatásoknál **16 gyártmányból** kb. **60 típus** fordul elő (nem megkülönböztetve a típuson belüli altípusokat, variánsokat). Ennek ellenére mindösszesen **hét típus adja az összes gépjármű 63,33%-át**.

2. TÁBLÁZAT – LEGGYAKORIBB GÉPJÁRMŰ TÍPUSOK, 2015

	Típus	Arány
1.	Ford Transit	25,78%
2.	Opel Vivaro	15,78%
3.	Renault Trafic	8,00%
4.	Volkswagen Transporter	6,00%
5.	Fiat Doblo	3,33%
6.	Fiat Scudo	2,22%
7.	Volkswagen Crafter	2,22%

A jogszabályban előírt akadálymentesítésre első sorban a **buszok, kisbuszok** közé sorolható járművek alkalmas. A 6-17 fő szállítására tervezett járművek (minibuszok) kínálatában több tengelyhossz és karosszéria-kialakítás érhető el, sokoldalúan kialakítható belső térrel rendelkeznek, így az igények rendkívül széles skáláját képesek kielégíteni. A jellemző tevékenységi forma a **kerekesszékes személyek szállítása**, illetve a **csoportos szállítások**. A kisebb, 8-9 fő szállítására alkalmas rövid tengelytávú kisbuszok kialakítástól függően az ülőszám változtatása mellett alakíthatók át kerekesszék szállítására. A hosszabb tengelytávú járművek esetén megvalósítható, hogy az akadálymentesített ülésrögzítéshez ne kelljen az ülőszámot csökkenteni, ez viszont az eredményezi, hogy a jármű utasszáma meghaladja a B kategóriás jogosítvánnyal vezethető járműveknél engedélyezett 9 főt.

Rövidebb tengelytávú járműveknél az akadálymentesítés a hátsó ülősor átmeneti vagy tartós eltávolításával elérhető, ugyanakkor ez jelentősen csökkenti a szállítható személyek számát, emellett szolgáltatói visszajelzések alapján az ülésrögzítés a fokozott igénybevétel miatt gyorsan elhasználódik. A **támogató szolgáltatásoknál működő járművek 70%-a a busz/kisbusz kategóriába sorolható**, az öt leggyakoribb típus ezen belül:

1. Ford Transit
2. Opel Vivaro
3. Renault Trafic
4. Volkswagen Transporter
5. Volkswagen Crafter

Előnyök	Hátrányok
Nagyméretű belső tér miatt legalább egy kerekesszékes személy szállítása megoldható, egyes járművekben akár több személy egyidejű, kerekesszékekben történő szállítása is megoldható. Csoportos szállítások esetén nagyobb számú ellátott és a szükséges számú kísérő személyzet elhelyezése is megoldható.	Magas beszerzési költségek. Magas üzemeltetési költségek. Kis utasszám, alacsony szállítás iránti igény, alacsony szállításra befogadott feladatmutató esetén a fenntartásuk gazdaságtalan. A jármű vezetése D kategóriás jogosítványt igényelhet, ami megnehezíti a gépjárművezető helyettesítését. Jelentős méretük miatt egyes célállomások megközelítése nehézkes.

Ma már rendkívül széles típusválaszték és kapcsolódó felszereltség-kínálat jellemzi a **kishaszon-gépjárművek**, „**puttonyosok**”, **egyterűek** csoportját. A támogató szolgálatok körében is gyakran alkalmazott járművek, jellemzően elsődleges szállító-járműként fordulnak elő egyes szolgáltatásoknál. A jogszabálynak megfelelő ülésrögzítés kialakítása egyes típusoknál nehezen megoldható, egyes típusoknál nem lehetséges vagy az átalakítás speciális utastér kialakítású változatot igényel. A **kategóriába sorolt járművek adják a támogató szolgálatos járműpark 15%-át**, a leggyakrabban használt típusok a következők:

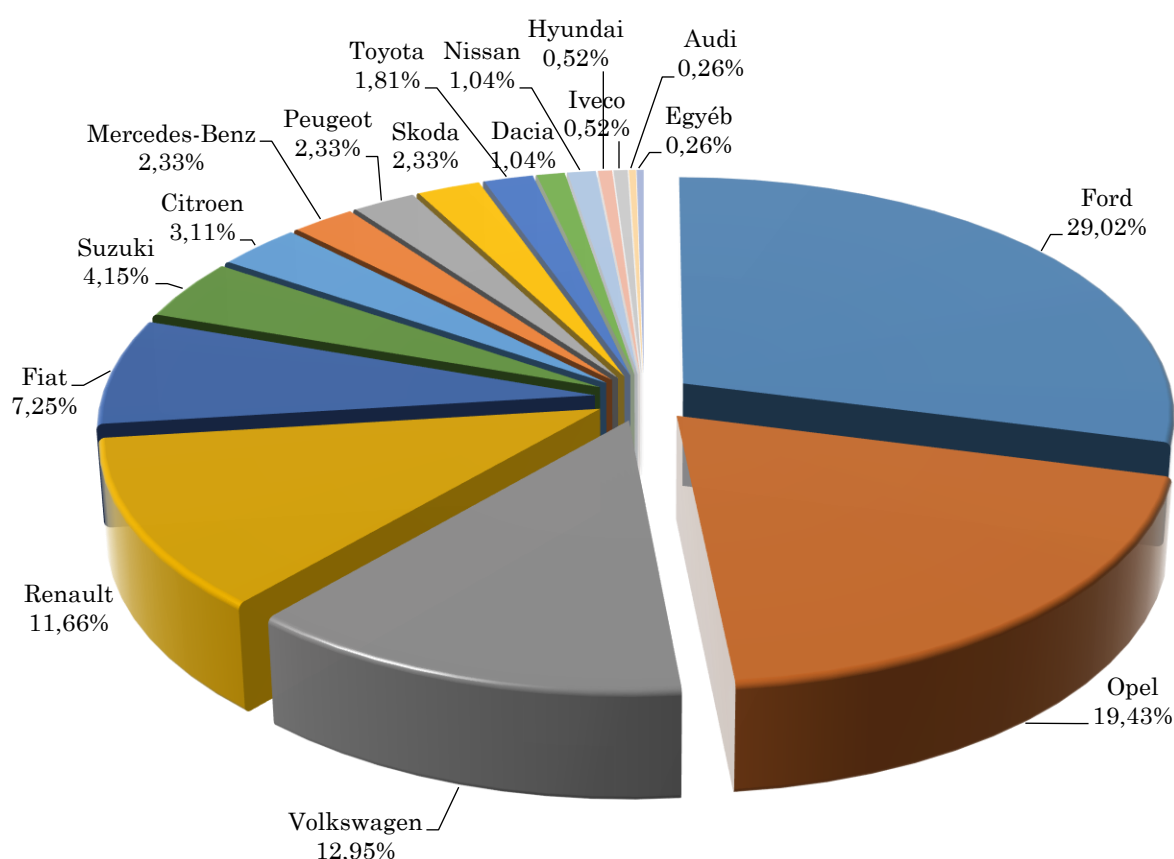
1. Fiat Doblo
2. Fiat Scudo
3. Volkswagen Caddy
4. Ford Tourneo Connect
5. Citroen Berlingo

Előnyök	Hátrányok
Ötvözi a kisbuszok és a személyautók egyes kedvező tulajdonságait. Személyautókra jellemző utazási élmény, kialakítástól függően jelentős rakodótér, használatot megkönnyítő műszaki megoldások (magas beltér, széles tolóajtó, stb). Kisbuszoknál jelentősen alacsonyabb beszerzési és üzemeltetési költségek. Kisebb utasszám, nem kerekesszékes (vagy kiültethető) ellátottak esetén buszoknál gazdaságosabb üzemeltetés.	A 4+3-as akadálymentesítés e típusoknál jellemzően nem, vagy nehezen megoldható.

A szolgáltatók gépjármű-állományában kis részben megtalálhatók a „**hagyományos**”, **azaz nem akadálymentesített személygépjárművek** is, az elsődlegesen használt gépkocsi mellett. Jellemzően kiegészítő szállítási feladatokra, nem mozgáskorlátozott személyek általi igénybevételre, illetve a szolgáltatás egyéb feladatellátásai (pl. személyi segítők szállítása) vonatkozásában, e téren egyrészt hasznos, másrészt pedig gazdaságos szereplői a szolgáltatások feladatellátásának. A **felmérésben megadott járművek 14%-a sorolható az egyéb járművek körébe**, itt nem határozható meg mennyiségi rangsor a típusok között.

Előnyök	Hátrányok
Nem mozgáskorlátozott ellátottak esetében alkalmasak szállítási feladatokra. Megfelelő típus kiválasztásával minimalizálható a beszerzési és üzemeltetési költség Kis utasszám, alacsony szállítási igény esetén is gazdaságosan üzemeltethető jármű. Kiegészítő feladatok (pl. személyi segítők szállítása) ellátására alkalmasak.	A 4+3-as akadálymentesítés ezen típusoknál nem megoldható. Elsődleges autóként nem használhatóak.

4. ÁBRA – LEGGYAKORIBB GÉPJÁRMŰ GYÁRTMÁNYOK A TÁMOGATÓ SZOLGÁLATOKNÁL, 2015



A 2015. évi típuskínálat áttekintése alapján a támogató szolgálatoknak továbbra is jelentős választék áll rendelkezésre. csak a kisbusz, busz kategóriában kb. 20 típusból, és azok változataiból lehet választani, de a feladatellátásban még előnyben részesített kisebb járművekből is minden nagy gyártó esetében található megfelelő jármű.

3. TÁBLÁZAT – GÉPJÁRMŰVEK AKTUÁLIS TÍPUSKÍNÁLATA GYÁRTMÁNYONKÉNT, 2015

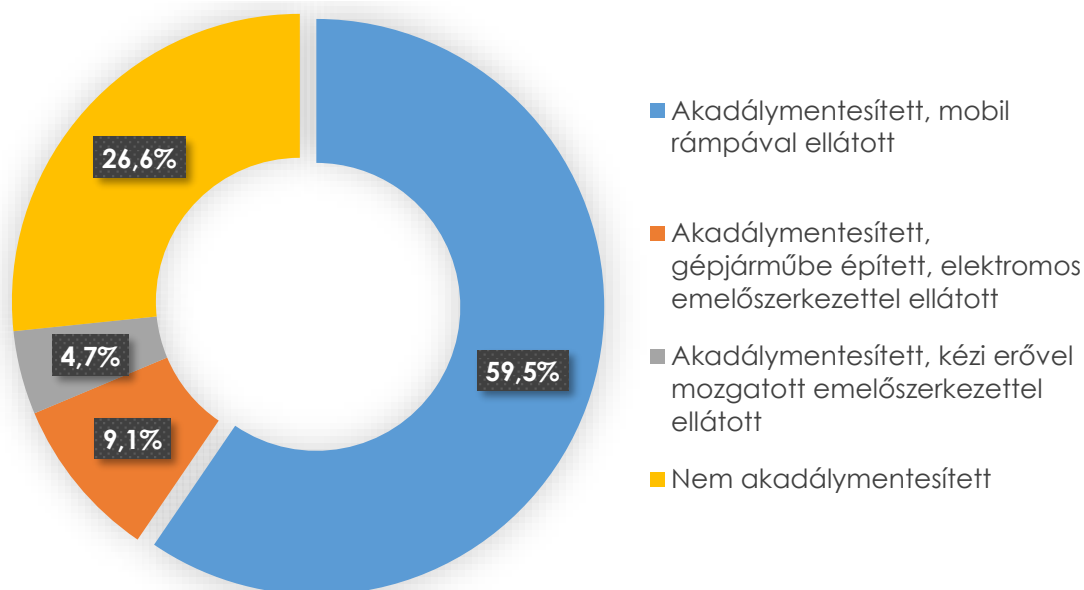
	Nagybusz	Kisbusz	Puttonyos, egyterű, egyéb
Citroen	<i>Jumper</i>	<i>Jumpy</i>	<i>Berlingo</i>
Fiat	-	<i>Ducato E5</i> <i>Scudo</i>	<i>Doblo</i> <i>Qubo</i>
Ford	<i>Trasit</i>	<i>Transit</i> <i>Tourneo Connect</i>	<i>Tourneo Connect</i>
Iveco	<i>Daily</i>	-	-
Hyundai	-	<i>H1</i>	-
Mercedes	<i>Sprinter</i>	<i>Vito</i>	<i>Viano</i>
Nissan	-	<i>NV200</i>	-
Opel	<i>Movano</i>	<i>Vivaro</i>	<i>Combo</i>
Peugeot	<i>Boxer</i>	<i>Expert</i>	<i>Partner</i>
Renault	<i>Master</i>	<i>Trafic</i>	<i>Kangoo</i>
Toyota	-	<i>Hiace</i>	-
Volkswagen	<i>Crafter</i>	<i>Transporter</i> <i>Caravelle</i>	<i>Caddy</i>

Forrás: Hivatalos hazai forgalmazók katalógusai, 2015. augusztusi adatokkal.

AKADÁLYMENTESÍTÉS KÉRDÉSE

A szakmai rendelet alapján szolgáltatásonként egy járműnek kell rendelkeznie 4+3 pontos rögzítési rendszerrel, emellett a gépjármű utasterébe történő bejutáshoz mobil rámpa vagy gépjárműbe épített emelőszerkezet szükséges. A **szolgáltatói kérdőívben megadott járművek 73%-a felel meg a fenti követelményeknek, ami a jogszabályi rendelkezésben elvárt minimumnál magasabb érték** – ez alapján a egyes szolgálatok több akadálymentesített járművel is rendelkeznek. A gépjárműbe való bejutást a szolgáltatók döntő többsége mobil rámpával oldja meg, négy akadálymentesített járműből mindösszesen egy van felszerelve beépített emelő szerkezettel. A beépített emelőszerkezetekkel kapcsolatban a szolgáltatói interjúk alapján első sorban a magas beszerzési, beépítési és javítási költségről érkeztek jelzések, a mobil rámpa beszerzése sokkal olcsóbb, emellett (mivel nincs a gépjárműhöz rögzítve) felhasználható a nem akadálymentesített szállítási célok esetében a cél megközelítésére is.

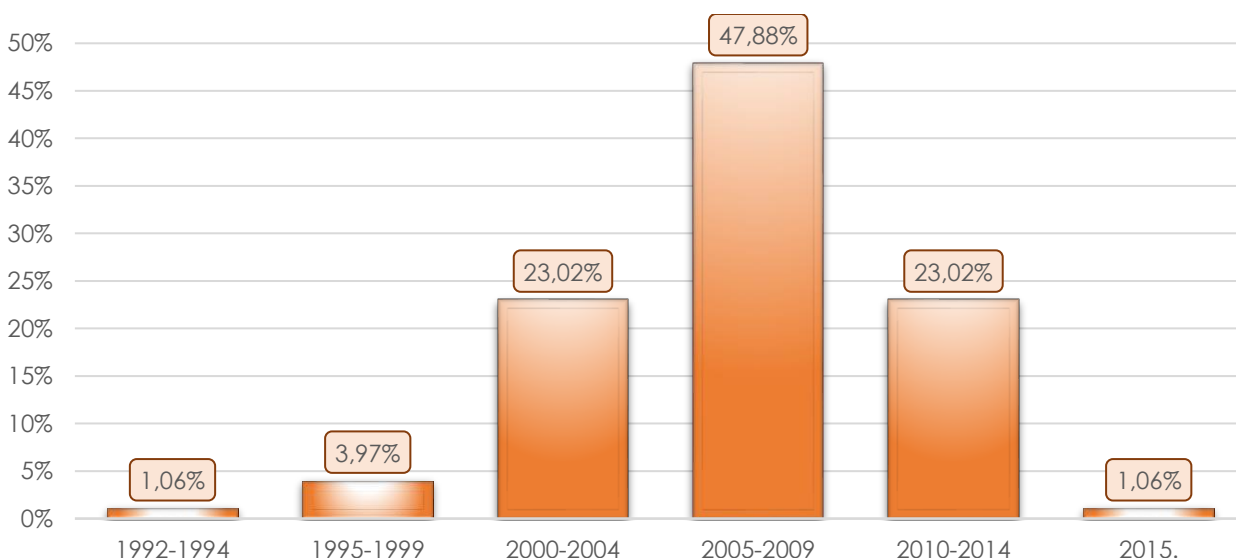
5. ÁBRA – GÉPJÁRMŰVEK MEGOSZLÁSA AKADÁLYMENTESÍTETTSÉG ALAPJÁN



JÁRMŰVEK ÉLETKORA

Az elmúlt években folyamatos jelzések érkeztek a szolgáltatók részéről, hogy a gépjárművek elhasználódnak, előregednek, így cseréjük, pótlásuk egyre sürgetőbb feladatot jelent, éppen ezért ezt a kérdést is vizsgáltuk a felmérés során. A szolgáltatásnál alkalmazott gépjárművek életkora sajátos képet mutat, kis számban előfordulnak 20 évesnél is idősebbek is. A járművek csaknem fele 2005-2009 között készült, az „átlagos gyártási év” **2006**, átlagos életkoruk a felmérés időpontjában **8,55 év**. Figyelemre méltó, hogy kis arányban vannak jelen új járművek, mindösszesen 5%-uk 2014/2015-ös gyártási évű, ami jóval alacsonyabb, mint egy folyamatos, amortizációhoz illeszkedő csere esetében várható lenne. Megyei szinten vizsgálva a gépjárművek átlagos életkora nem egységes, az országos átlagnál régebbi gyártási év jellemző *Fejér, Győr-Moson-Sopron, Heves és Veszprém* megyékre, az országos átlagnál jobb a helyzet *Baranya, Somogy és Nógrád* megyében.

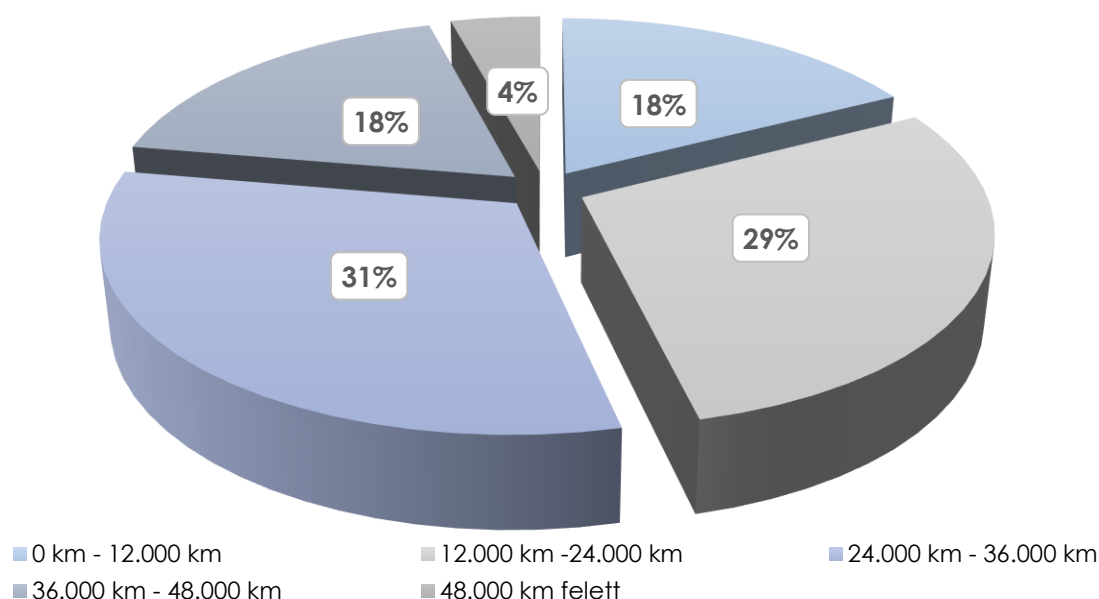
6. ÁBRA – GÉPJÁRMŰVEK SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁSA GYÁRTÁSI IDŐ ALAPJÁN, 2015



GÉPJÁRMŰHASZNÁLAT INTENZITÁSA

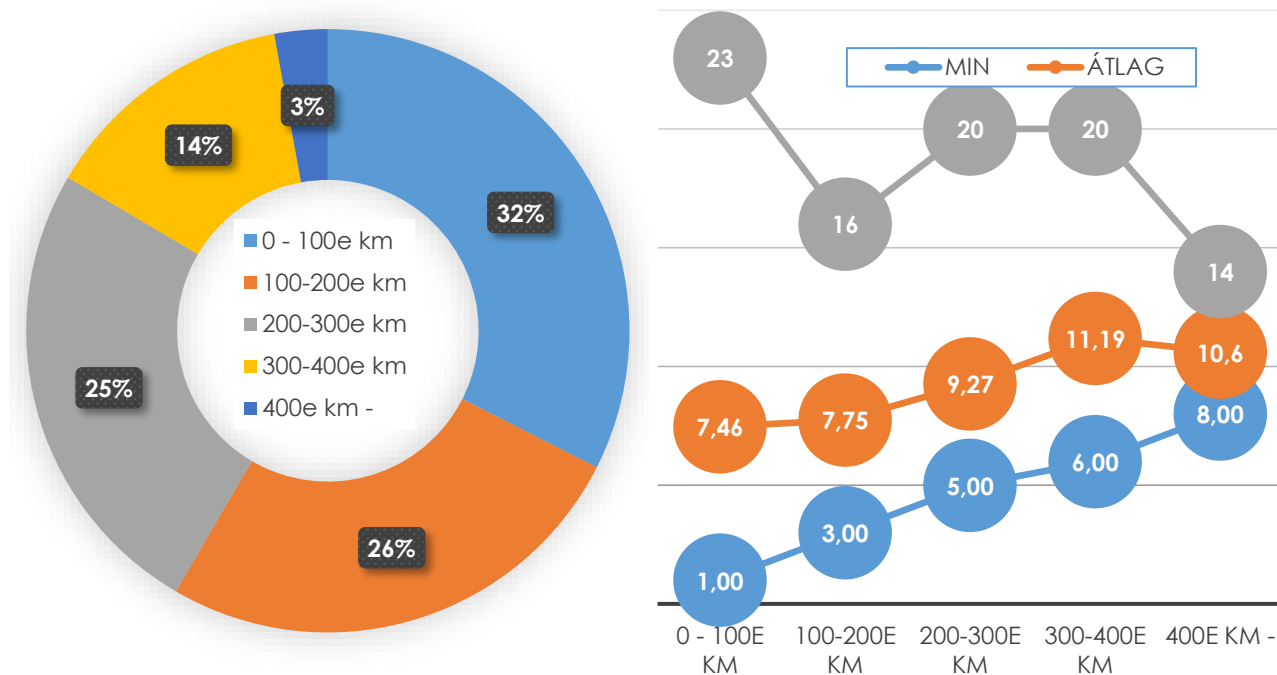
A gépjárművek életkora mellett a használat intenzitása a másik fontos tényező, mely az élettartamot és a használtóságot befolyásolja. Ezzel kapcsolatban a szolgáltatói kérdőívben megkérdeztük a 2014. évi teljes futásteljesítményt járművenként, illetve a 2015. július 1-i összes futott km értékét. A futott kilométerek számát tekintve az országos átlag **24 500 km/gépjármű évente** – ez munkanapokra vetítve csaknem 100 km-t jelent átlagosan. A járművek 18%-a fut havi 1 000 kilométernél kevesebbet átlagosan. 60% évente 12-36 ezer kilométert (havi átlagban 1-3 ezer km között) is megtesz, a járművek közel 1/5-e pedig még ennél is nagyobb igénybevételnek van kitéve, 4 % esetében a havi átlagos igénybevétel meghaladja a 4 000 kilométert.

7. ÁBRA – GÉPJÁRMŰVEK MEGOSZLÁSA A 2014. ÉVI TÉNYLEGESEN GÉPJÁRMŰFUTÁS ALAPJÁN



Az összes teljesített kilométer alapján egy átlagos támogató szolgálatos autó kilométer óraállása 2015. június végén 175 389 km volt és 8,5 éve gördült le a szerelőszalagról. Ez éves szinten átlagosan 20 600 km megtételét jelenti, ami lényegesen nem tér el a 2014. egész évre kapott 24 500 kilométertől. A szolgálatnál dolgozó autók közel 1/3-a még 100 ezer kilométert sem teljesített, viszont **10-ből 4 autó túl van a 200 ezredik megtett kilométeren**, ami karbantartási szempontból kritikus határnak számít. A válaszok szerint akad olyan autó, amely közelít a 600 000. kilométeréhez.

Érdemes összevetni az autók életkorát és a futásteljesítményét is. Adott kategóriában a minimális és átlagos életkor egyértelműen összefügg a futott kilométerek számával. A felső korhatár esetén ilyen összefüggést nem találtunk, vélhetően ez arra vezethető vissza, hogy a 15 évesnél idősebb járművek a teljes állomány 5%-át teszik ki, a gépjárművek egyedi „élettörténete” pedig torzíja a statisztikát.



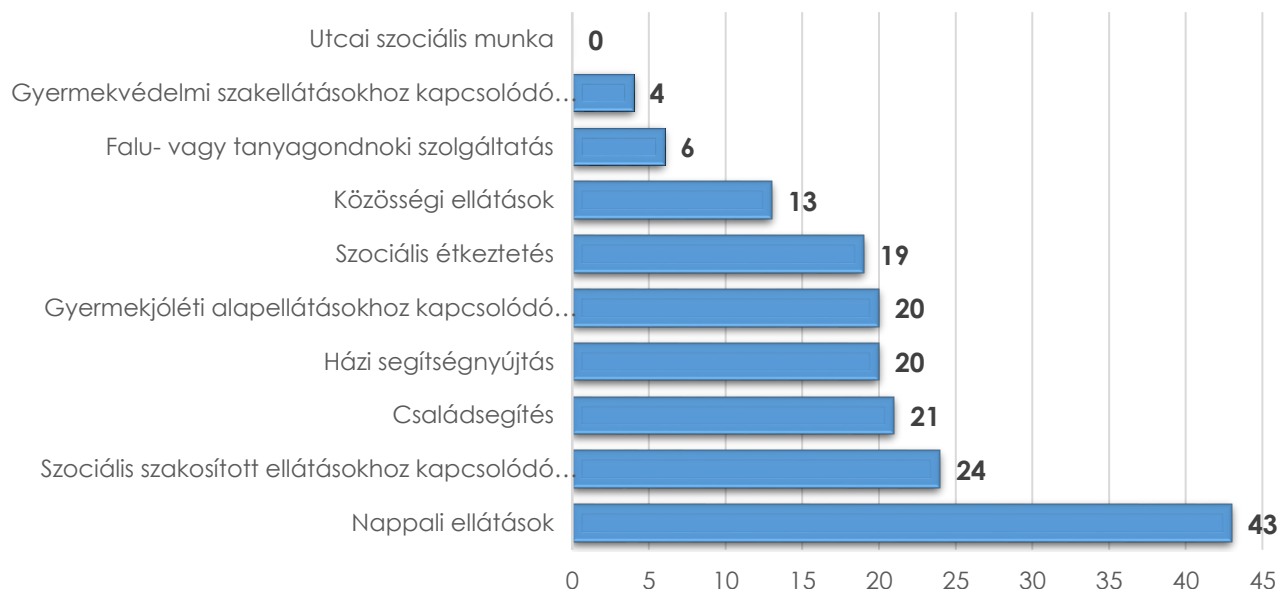
Megállapítható, hogy a támogató szolgálatok járműparkja rendkívül nagy igénybevételnek van kitéve, ez pedig a járművek fokozott amortizációjával jár együtt.

KAPCSOLÓDÁS MÁS FELADATOK ELLÁTÁSÁHOZ

A kérdőív ezen szakaszában arra voltunk kíváncsiak, hogy a támogató szolgálat járműve részt vesz-e más szociális- és gyermekjóléti, gyermekvédelmi feladatok ellátásában. Ezen feladatok ellátását a szabad kapacitásuk terhére, a kötelező feladataikon túlmenően, és a támogató szolgáltatásra biztosított költségvetési támogatást nem érintően (más forrásból) biztosítják. A szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett járművek használata más feladatok ellátása során széles körben létező jelenség – leginkább ott, ahol a fenntartó vagy szolgáltató más szociális, illetve gyermekjóléti, gyermekvédelmi feladatokat is ellát. A kérdőív alapján a járművek fele részt vesz más feladatok ellátásában a kötelező feladatainak ellátását meghaladóan. A megnevezett szakfeladatok közül átlagosan 2 ellátásba kerültek bevonásra a járművek, továbbá jellemző az intézményi-fenntartói feladatokban való részvétel is. Az alábbi feladatokat jelölték meg a kérdőív kitöltői a kötelező feladataikon felül végzett tevékenységeik kapcsán:

1. Egyéb, intézményi, fenntartói feladatok
2. Nappali ellátások
3. Szociális szakosított ellátásokhoz kapcsolódó feladatok
4. Családsegítés
5. Gyermekjóléti alapellátásokhoz kapcsolódó feladatok
6. Házi segítségnyújtás
7. Szociális étkeztetés
8. Közösségi ellátások
9. Falu- és/vagy tanyagondnoki szolgáltatás
10. Gyermekvédelmi szakellátáshoz kapcsolódó feladatok

9. ÁBRA – GÉPJÁRMŰVEK ALKALMAZÁSA MÁS FELADATOK ELLÁTÁSÁBAN (KIVÉVE: EGYÉB FENNTARTÓI, INTÉZMÉNYI FELADATOK), 2015



Csekély mértékű a *falu- és tanyagondnoki szolgálat*, a *gyermekvédelmi szakosított ellátásokhoz kapcsolódó* használat céljából történő igénybevételre. Az *utcai szociális munka* esetében érdekesség, hogy a kérdőív alapján egyáltalán nincs átfedés a két szolgáltatás gépjárműhasználatára között annak ellenére, hogy számos szervezetnél előfordul a két szolgáltatás. Viszonylag nagy arányú van érintkezés a *nappali ellátásokkal* (ezt az együttes igénybevételről szóló adatok is megerősítik), a támogató szolgáltatások járművei gyakran segítenek be a *szociális szakosított ellátásoknak*, itt az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés és az intézményen kívüli programok elérése tekinthető kiemelt területnek. Közepes erősségű együttes használat jellemzi a *családsegítőt* szolgáltatást, *házi segítségnyújtást*, a *gyermekjóléti alapellátásokat* és a *szociális étkeztetést*.

Az osztott használat megítélése a szolgáltatók körében ellentmondásos: amíg nagy a szállító szolgáltatás iránti igény és van a működtetéshez elégséges anyagi fedezet, addig más szolgáltatókkal verseng a használatért a szállítás (pl. nappali ellátást biztosító intézménybe szállítás, szakellátások feladatai, egyéb fenntartói feladatok). Ugyanakkor alacsony szállítás iránti igény illetve finanszírozás mellett a kiegészítő feladatok ellátása a rendelkezésre álló szabad kapacitás terhére jellemzően gazdasági okokból pozitív hatású: tehermentesíti az adott szervezet, intézmény más szervezeti egységeit, költségmegtakarítást eredményez azzal, hogy nem kell külső szolgáltatótól szállítási kapacitást vásárolni. Jellemző, hogy a szabad kapacitás a „fizető” vagy „piaci” szállításoknál hasznosul (pl. szociálisan nem rászorult személyek ellátása, betegszállítás, stb.), amelynek bevételeit a fenntartó, illetve szolgáltató visszaforgatja a szolgáltatásba. Ugyanakkor ez nyilván nem tekinthető pozitívnak a szolgáltatás elsődleges célcsoportja szempontjából, hiszen ők ettől a szolgáltatói kapacitástól esnek le, hiszen a szabad kapacitás sok esetben nem az igények hiányából, hanem a finanszírozott feladatmutató elégtelenségéből származik. A feladatellátások összekapcsolódása rövid távon nagy jelentőségűvé válhat, a támogatott lakhatás alapvetően a szolgáltatásvásárlás jellegű tevékenység-felépítésre épül, ami azt jelenti, hogy a támogató szolgálatok az államilag finanszírozott feladatellátás mellett jelentős szerepet kaphatnak a támogatott lakhatás működtetésében, a kapacitásaikat ezen irányba értékesítve kiegészíthetik saját bevételeiket, illetve javíthatják a szállító járművek gazdaságosságát is.

GÉPJÁRMŰVEK KIHASZNÁLTSÁGA

Az éves elszámolásban megadott adatok közé tartozik a gépjármű kihasználtsági mutatója, mely az éves szinten teljesített elszámolható hasznos kilométer és az éves szinten a támogató szolgáltatás működési körében teljesített összes kilométer hányadosa. A kihasználtsággal kapcsolatos adatokat a szolgáltatók az éves szakmai beszámolójukban a Hivatal részére megküldték, ez alapján a területet a felméréshez kapcsolódóan vizsgáltuk. A 2009-2015. év között a gépjármű-kihasználtsági adatok átlaga egy szűk tartományon belül, **56-59%** között mozgott, **az évek során enyhén emelkedő tendenciát mutatott.**

A szolgáltatás vállalt feladatmutatója és a kihasználtság adatai között nem mutatkozott összefüggés, a járművek kihasználtsága a vállalt feladatmutatótól nem függ, de a teljesített feladatmutatótól igen. A teljesített összes feladatmutatóval összevetve a 4 ezer feladategységnél kisebb teljesített feladatmutató esetében a jármű kihasználtsága mindösszesen 47,2% átlagosan, a teljesített feladatmutató emelkedésével a kihasználtság emelkedik, a 8 és 10 ezer feladategység közötti csoportban eléri a 63,4%-ot. Ha csak a személyszállítással teljesített feladatmutatót vesszük alapul, akkor 4 ezer feladategységig emelkedő tendenciát mutat a jármű kihasználtság, e fölött kis ingadozásokkal, de a 60-64% közötti tartományban marad átlagosan az érték. **A szolgáltatók 52%-a esetében a kihasználtsági mutató a 60%±10% tartományban található,** az ettől eltérő értékeknél a szolgáltatási környezet sajátosságai játszanak meghatározó szerepet.

A kihasználtsággal kapcsolatban felmerült a kérdés, hogy hosszabb távon alkalmas mérőszáma lehet-e a szolgáltatások minőségi megítélésének? Miközben a kihasználtsági mutató egyszerűen számolható, értékét számos tényező jelentősen befolyásolhatja, torzíthatja: pl. ellátási terület közlekedési hálózatának szerkezete, szállítási igények mennyisége, járművek bevonása a személyi segítők ellátottakhoz való eljuttatásába.

GÉPJÁRMŰVEK HASZNÁLATÁNAK JOGCÍME

A szolgáltatás biztosítása jellemzően (82%-ban) a fenntartó, illetve a szociális szolgáltatást nyújtó intézmény saját tulajdonában álló járművekkel történik. Ettől eltérő jogcímmel kis arányban találkozhatunk, ezekben az esetekben jellemzően üzemeltetői szerződéssel működtetnek autókat (10%), 3%-ban pedig gépjármű bérlet formájában.

A gépjárműbérlettel kapcsolatban a kapott jelzések alapján nem tekinthető ideális üzemeltetési formának. Rendszeresen használt járművek esetében a bérlet (néhány speciális esetet kivéve) és a szolgáltatóra háruló üzemeltetési költség nagyobb kiadást jelent, mint a saját tulajdonban történő üzemeltetés. Az interjúk során megfogalmazódott, hogy a gépjármű bérlete 1-3 éves távlatban sem tekinthető megvalósítható alternatívának a saját tulajdonban történő üzemeltetéssel szemben. Egyetlen esetben jelenthet a szolgáltatás biztosítása szempontjából segítséget: a szolgáltatás bejegyzett autójának kiesésekor (meghibásodás, szervíz), amennyiben a szervezeten belül nem oldható meg a pótlása. Ez esetben célszerű lehet a gépjármű-bérlés, mert lehetőséget biztosít a szolgáltatás folytonosságának fenntartására. Komoly nehézségét jelent az is, hogy bérelhető akadálymentesített járműből nagyon kevés van.

GÉPJÁRMŰVEK BESZERZÉSE

Kritikus terület a járművek beszerzése. Egy akadálymentesítésre alkalmas jármű beszerzése jelentős beruházást jelent, kb. 8 – 10 millió forint egy új járművek alapára (alap felszereltséggel). Ehhez adódnak a felszereltségből adódó felárak, illetve a jármű akadálymentesítésének költsége. A kisebb, jellemzően nem akadálymentesített járművek esetében az ár alacsonyabb, de ezek nem váltják ki az elsődleges, akadálymentesített járművet.

Az aktuális járműpark létesítéséhez felhasznált források összetételének vizsgálatakor a kérdőívben szereplő járművek 28,8%-nál nem kaptunk adatot a beszerzés anyagi forrásait illetően. Az értékelhető válaszok alapján jellemző (75,6%-os arányban), hogy a fenntartó/intézmény kizárólag saját forrásból vásárolta a járművet. A második legjelentősebb forrás a működési célú támogatásból fejlesztési célú felhasználásra történő átcsoportosítás, ez a vásárolt járművek 14%-nak beszerzésében játszott szerepet.

A 2009-2011 között a szolgáltatások integrációjához kapcsolódó többlettámogatás fejlesztésére fordítandó 50%-a mindösszesen csak 5,5%-ban jelent meg a gépkocsik beszerzésében, melynek hátterében az áll, hogy ez forrástípus csak három éven át volt hozzáférhető, és akkor is csak a szolgáltatásaikat integráló fenntartók számára. A járművek 13,5%-nak beszerzésében játszott szerepet egyéb forrás vagy támogatás.

A gépjárművek amortizációja szempontjából **kritikusnak tekinthető 10 évnél régebbi, illetve 300 ezer km felett futott járművek köre, ez a felmérés alapján jelenleg mintegy 45-50 gépjárművet érint.** A cserére szoruló jármű vagy egyedüli autó, vagy a szolgáltatásnál lévő más gépjárművek nem jelentenek érdemi pótlási alternatívát (nem akadálymentesíthetőek vagy hasonlóan előregedett állapotúak). Ezen paraméterek mellett gazdasági megfontolásokból sürgető lenne a gépjárművek egy részének cseréje, erre vonatkozóan az ágazati minisztérium új fejlesztési pályázat kiírásával nyújtana segítséget.

A csoportos és egyéni interjúk során körvonalazódott, hogy a szolgáltatók első sorban az új járművek beszerzésében gondolkodnak, ezek hosszú távon mindenképpen gazdaságosabban üzemeltethetők a használt eszközöknél. Ugyanakkor a fennálló forráshiány e téren jelentős korlátokat állít, mely végső soron mégiscsak a használt járművek felé tolja el a beszerzéseket. A vásárláshoz a legtöbb fenntartó nem rendelkezik elegendő önerővel. E tekintetben jelentős segítséget jelentenek a különböző pályázatok – ha éppen adódnak ilyen lehetőségek. A 2009-2015 időszakban nem volt támogató szolgáltatásokra célzottan kiírt, de általánosan elérhető, gépjármű-beszerzése jelentős forrást biztosító pályázat. A fentebb már jelzettek szerint több szolgáltató gépjármű-beszerzésre használta fel a szolgáltatások integrációjából származó, fejlesztésre fordítandó többlettámogatást – ez viszont kizárólag az integrációt végrehajtó fenntartók számára volt elérhető. Egyes szolgáltatások számára elérhető forrást biztosított az Új Magyarország Vidékfejlesztési Program, melynek keretében jármű beszerzéséhez kaptak támogatást, ez viszont szintén csak a fenntartók egy szűk körének volt elérhető. A 2016. év elején került meghirdetésre a *Terület- és Településfejlesztési Operatív Program*, melynek TOP-4.2.1-15 és TOP-6.6.2-15 számú pályázati konstrukciója is lehetővé teszi támogató szolgáltatáshoz kapcsolódóan gépjármű beszerzését.

A gépjármű-vásárlással kapcsolatos szolgáltatói visszajelzések tanulsága az, hogy nélkülözhetetlen az állam szerepvállalása, támogatása a szolgáltatások gépjárműparkjának megújításához.

A fenntartók jelentős része nem rendelkezik új járművek beszerzéséhez szükséges saját erővel, a működési források átcsoportosítása is csak korlátozottan lehetséges. Külső pályázati források az elmúlt évben ugyan voltak, de ezek a fenntartók egy-egy szűk körében voltak csupán elérhetők, nem jelentettek általánosan hozzáférhető támogatási lehetőséget. Szükséges egy olyan pályázati konstrukció kidolgozása, mely:

- költségvetési forrásból nyújt a szolgáltatók számára általánosan hozzáférhető támogatást,
- lehetővé teszi a szolgáltatás feladatellátáshoz megfelelő járművek, előzetesen rögzített jellemzők alapján történő beszerzését,
- a beszerzésben részleges vagy teljes (önerő nélküli) támogatást nyújt,
- több éven át fenntartható, hogy a járművek cseréje az amortizációhoz illeszkedve, pályázatban meghatározott feltételek mellett legyen végrehajtható.

GÉPJÁRMŰ FENNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK

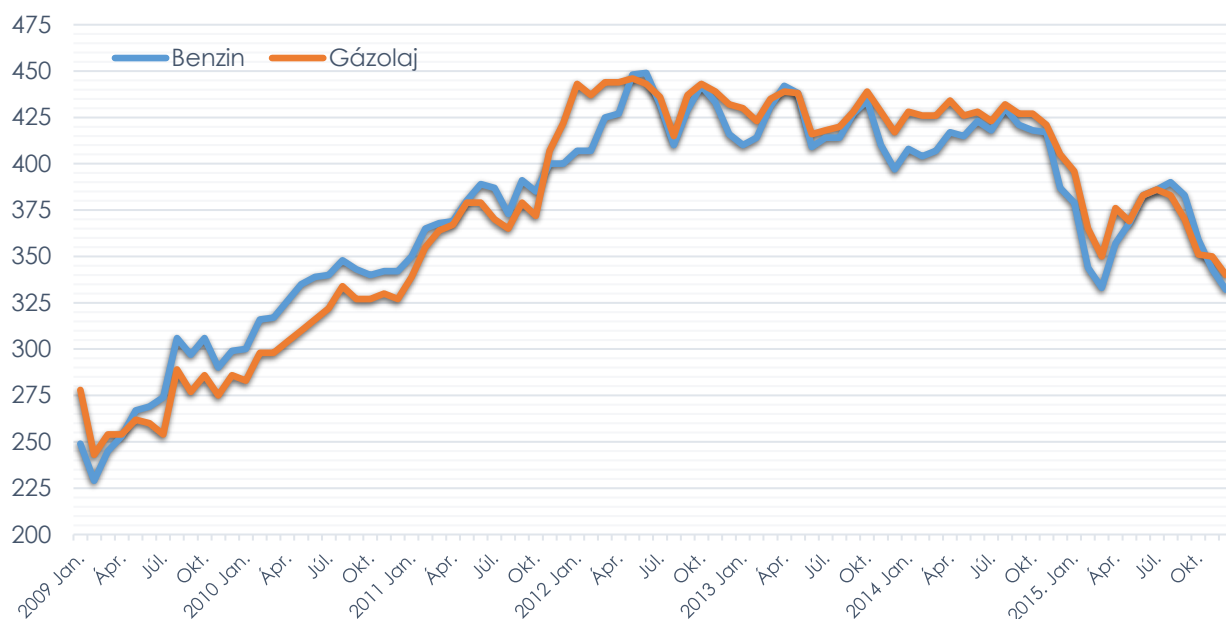
A szállító szolgáltatás működtetése nem csak jelentős infrastrukturális beruházást igényel, a fenntartási költségek sem elhanyagolhatók. A fő költség-elemek a következők:

- *hajtó- és kenőanyag,*
- *karbantartási és szervizköltségek, gépjármű-felszerelés*
- *gépjármű után fizetendő helyi adó,*
- *kötelező felelősségbiztosítás,*
- *CASCO biztosítás,*
- *parkolási díjak*
- *útdíjak*

A 2010-ben végzett szakmai felmérésben a gépjármű fenntartása a második legnagyobb kiadási tételként szerepelt. Ezen belül is kiemelkedő az üzemanyag-költség. Az üzemanyagok ára 2009-től 2012-ig folyamatosan emelkedett, 2012-2015 között viszonylag stabil árszínvonal alakult ki. 2015 elejétől egy jelentős árcsökkenés volt tapasztalható, mely 2016-ig tartósan mutatkozott. Ez a szolgáltatások számára jelentős költségmegtakarítást eredményezett a szállító szolgáltatás területén, de ezzel együtt is ez a kiadás jelenti a szállító szolgáltatás legnagyobb költségelemét.

A második legnagyobb tételt a gépjármű-üzemeltetés területén a karbantartás és szervizköltségek jelentik. Az öregedő járművek folyamatosan emelkedő karbantartási igénye a pályázati időszakban beérkező jelzések szerint jelentős összegeket emésztett fel, néhány esetben több százezer forintos kiadások jelentek meg járművenként, akár egy évben több alkalommal is. Az öregedő járművek karbantartása gyakoribb, hosszabb ideig tartó és drágább javítása nem csak költségek területén okoz nehézséget, a szolgáltatásból való kiesés esetén a helyettesítés is problémát okoz.

10. ÁBRA – ÜZEMANYAGÁRAK, 2009-2015



Forrás: Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Közlemény hatósági üzemanyagárakról

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS SORÁN ALKALMAZOTT ELSZÁMOLÁSI RENDSZEREK

A 2009. évtől a pályázati rendszer keretein belül szabályozásra került a szállító szolgáltatás során teljesített út elszámolása. A Tkr. alapján a személyszállítás során a szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett 5 kilométer egy feladategységként számolható el. Ezzel kapcsolatban problémaként felmerült, hogy miként kell a számítást elvégezni, ha a szállítást egyidejűleg több szociálisan rászorult személy veszi igénybe. A kiadott szakmai útmutatók alapján az egyidejűleg adott szakaszon együtt utazó személyek között a megtett úthosszt egyenlő arányban kell felosztani, ez a szakmai körökben „osztogatás” módszerként nevesült módszer. Ez az elszámolási mód 2009-2011 között egységesen került alkalmazásra a szolgáltatások között.

A 2012. évben készült szakmai segédanyag² keretében kidolgozásra került egy alternatív elszámolási rendszer. Ebben az együtt utazó személyek esetében a kiindulási és célállomás közötti, útvonaltervező alkalmazással számolt legrövidebb útvonal hossza kerül rögzítésre. Az ellátott ebben az esetben nem fizeti meg a kerülő utat, amit azért tesz meg a gépjármű, hogy más ellátottakat is felvegyen.

Az elszámolási rendszert 2012-től már több szolgáltatás bevezette úgy, hogy 2015-ig emelkedett, de ekkor sem érte el a szolgáltatók 15%-át az alkalmazók aránya. A szakmai beszámolók alapján a szolgáltatók egy része egyik módszert sem alkalmazta, mert nem végeztek olyan szállítási tevékenységet, ahol egyidejűleg több személy utazott volna, ezekben az esetekben az elszámolás és a térítési díj számításának alapja a menetlevélben rögzített megtett távolság.

² Segédanyag támogató szolgálatok több személy együttes szállítási elszámolásához, NRSZH, 2012

4. TÁBLÁZAT – SZÁLLÍTÁS ELSZÁMOLÁSI RENDSZERT ALKALMAZÓ SZOLGÁLATOK SZÁMA AZ ÉVES BESZÁMOLÓK ALAPJÁN, NRSZH, 2012-2015

Év	Útvonaltervezés alapú elszámolás	Km megosztás alapú elszámolás	Egyik sem
2012.	229 – 82,97%	24 – 8,70 %	23 – 8,33%
2013.	230 – 83,94%	31 – 11,31%	13 – 4,74%
2014.	221 – 82,46%	34 – 12,69%	13 – 4,85%
2015.	216 – 80,90%	40 – 14,98%	11 – 4,12%

Az útvonal-tervezés alapú elszámolás alkalmazása számos gyakorlati problémát vetett fel, első sorban a feladatmutató meghatározása során halmozódó szállítási távolságokkal kapcsolatban érkeztek visszajelzések. A térítési díjjal kapcsolatos várakozások (magasabb térítési díjbevételek) sem igazolódtak. A tapasztalatok alapján az útvonaltervezésre épülő elszámolási rendszer 2016-tól nem alkalmazható, ismét egységesen a megtett távolság megosztására épülő rendszer használatos.

GÉPJÁRMŰVEKKEL, SZÁLLÍTÓ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB JELZÉSEK

A járművekkel kapcsolatban a felmérés kérdéssorán túl érkezett visszajelzések felhívják a figyelmet néhány fontos problémára.

- A jogszabályban rögzített 4+3 pontos ülésrögzítő rendszer nem alkalmas minden segédeszköz megfelelő rögzítésére. A három kerekű, vagy eltérő nyomtávú elektromos meghajtású járművek, és egyes, speciális kialakítású segédeszközök esetén a biztonságos szállítás feltételei nem valósíthatók meg kielégítő szinten ezzel a rendszerrel. Szükséges lenne, hogy legalább néhány szolgáltatónál rendelkezésre álljon olyan jármű, mely a speciális eszközök szállításához szükséges technikai feltételeknek is megfelel.
- A szállító szolgáltatás kapacitás-problémáját részben orvosolni lehet a megfelelő szolgáltatás közvetítéssel, a szállítási tevékenység összehangolásával. Ezt segítené, ha a szolgáltatások közötti átjárhatóság nagyobb lenne (igénybevételi eljárás egyszerűsítése, ellátási területtel kapcsolatos korlátozások szükség szerinti feloldása), illetve létezne olyan területi diszpécser-szolgáltatás, mely naprakészen átlátná a területen működő szolgáltatások szabad kapacitásait és koordinálná azok hasznosítását.
- Szolgáltató részről javaslat érkezett egy olyan tapasztalat-gyűjtemény („tudástár”) létrehozására, mely a szállító szolgáltatásnál alkalmazott járművekkel kapcsolatos pozitív és negatív tapasztalatokat tartalmazná. Ez kiterjedne a járművekkel kapcsolatos általános beszerzésre, üzemeltetésre, az alkalmazott műszaki megoldások használhatóságára, az ellátottak utazási élményére (kiemelten egyes fogyatékosági típusok specialitásaira is). A tapasztalat-gyűjtemény legfőbb hozadéka, hogy a beszerzések előkészítése során a szolgáltatóknak olyan kollektív tudásbázis állna rendelkezésére, mely alapján a saját igényeiknek megfelelő járművet választhatnák ki. Hosszú távon ebbe a folyamatba bekapcsolhatók a járművek hazai forgalmazói, melyek ezen keresztül lehetőséget kaphatnak az igényeknek megfelelő járműkínálat kiépítésében.

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

Támogató szolgáltatás esetében a szakmai rendelet a 2003-as évtől változatlanul négy főben határozza meg a kötelező szakmai minimum-létszámot, ezen belül egy fő szolgálatvezető, két fő személyi segítő és egy fő gépjárművezető alkalmazandó. A munkakörökhöz kapcsolódó képesítési elvárások több alkalommal változtak. A támogató szolgáltatás esetében a munkakör betöltéséhez az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet alapján további képzést szükséges a munkavállalónak elvégeznie. A képzésre a munkába állást követően kell a fenntartónak bejelentenie a munkavállalót, és a képzést meghatározott időn belül el kell végeznie. A bejelentésre és képzésre vonatkozó határidő több alkalommal változott, a tanulmány összeállításának időpontjában a bejelentésre négy hónap, a tanfolyam elvégzésére két év került meghatározásra. A személyi feltételek mennyiségi adatairól a fenntartók az éves szakmai beszámolóban nyújtanak adatot, a minőségi jellemzőket illetően a felmérésben az aktuális helyzetkép felmérésre törekedtünk, a 2015. júliusi állapotnak megfelelően, ennek keretében olyan tényezőket is vizsgáltunk, melyek az éves szakmai beszámolók adataiban nem szerepeltek.

SZAKMAI MUNKAKÖRBEN FOGLALKOZTATOTTAK JELLEMZŐI

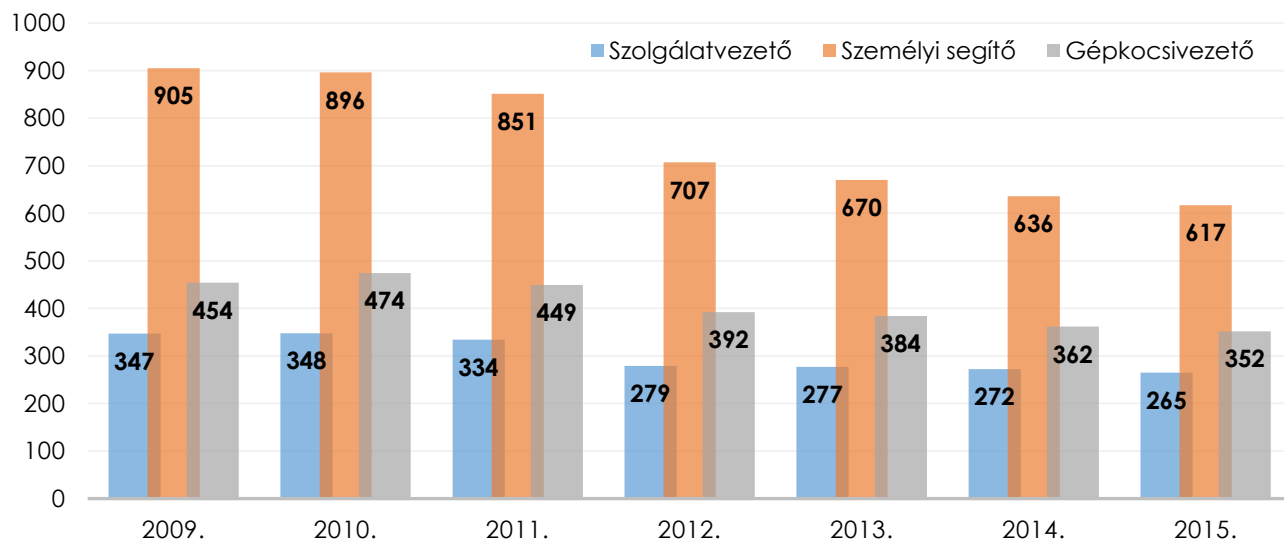
Az éves szakmai beszámolókból egyrészt az adott munkakörök számokban mérhető adatairól, másrészt pedig a minőségi jellemzőkről adnak információt a szolgáltatók. A ténylegesen betöltött létszámot teljes munkaidőre vetített formában kellett megadni, ennek megfelelően részmunkaidős foglalkoztatás esetében arányosítani kellett. (például: 2 fő 8 órás személyi segítő és 1 fő 4 órás személyi segítő esetében $(2 \times 8) + (1 \times 4) = 20$ óra, $20/8 \text{ óra} = 2,5$ fő a munkakörnél megadott létszám-adat). Az éves elszámolással ellentétben a kérdőívben a szakmai rendelet 2. számú mellékletének megfelelő munkakörben dolgozó munkatársak főben megadott adatára, mint betöltött álláshelyek számára kérdeztünk rá (a fenti példánál maradva: itt a 2,5 helyett 3 személy jelenik meg). A 2009-2015. közötti időszakokban a szakdolgozói létszámokat tekintve elmondható, hogy foglalkoztatási szempontból belül legkevésbé a szolgálatvezetők helyzete létszámhelyzete. Szolgáltatásonként egy fő foglalkoztatása szükséges a szakmai rendelet alapján. Az első pályázati ciklusban előfordult, hogy szolgálatvezető-helyettesi munkakörben további 0,5-1 munkakört hoztak létre a szolgáltatók, emiatt a 2009-2011. éves időszakban a minimális szakmai létszámot 1,7-2,7%-kal meghaladta a ténylegesen ebben a munkakörben foglalkoztatott személyek száma. 2012-től ez a gyakorlat lényegében megszűnt, sőt az éves beszámolók alapján kisebb létszámhiány is fellépett. Mind a beszámolók, mind a kérdőíves felmérésünk arról tanúskodik, hogy a szolgálatvezető munkakörök feltöltése egyes helyeken problémát jelent.

A személyi segítség esetén a kezdetektől jellemző, hogy a kötelező létszámot meghaladóan foglalkoztatnak személyi segítőket a szolgáltatók. A 2009-2010. évben ez 32%-os többletként jelent meg, a későbbiekben ez folyamatosan csökkent, különösen a 2012-től induló időszakban vált intenzívvé a visszaesés, 2014-ben már csak 15%-os többlet volt kimutatható a munkaköröket tekintve az éves elszámolásokban.

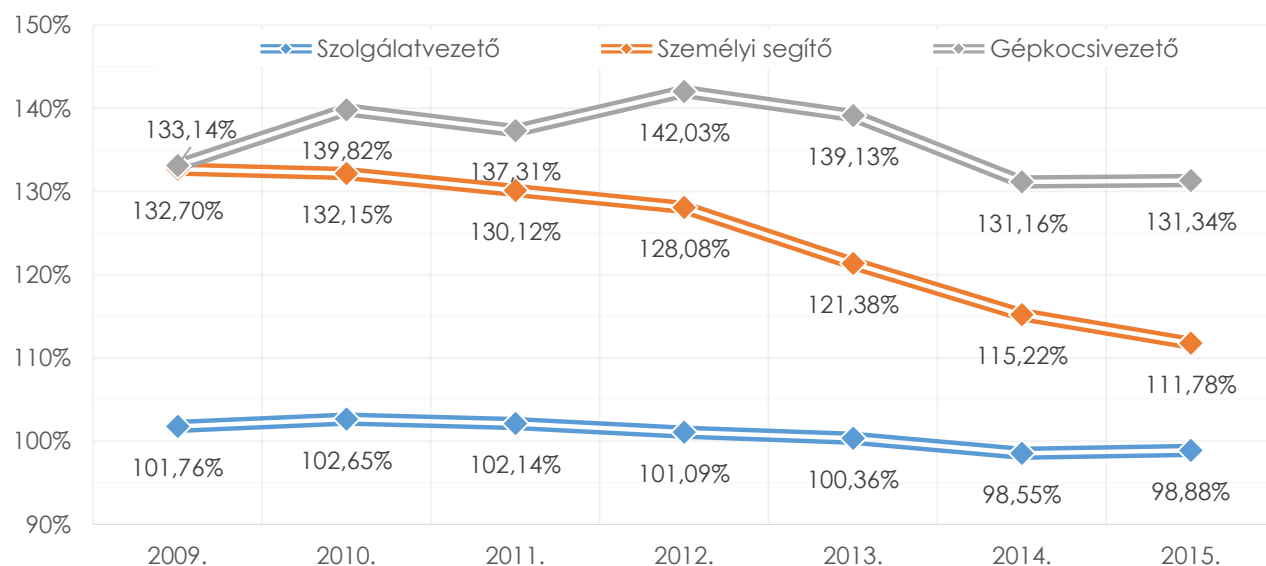
A gépjárművezetők esetében a tendencia a személyi segítőknél tapasztalt folyamattal párhuzamosan zajlott, bár a csökkenés tendenciája kevésbé volt erős, illetve a csúcspont a 2012 évre esett, az ott mért 42%-os többlet csökkent 2014-ben 31%-ra.

A folyamat mögött jól azonosíthatóan a finanszírozás változása áll, a befogadott feladatmutatók és a támogatás csökkentése részben feleslegessé, részben fenntarthatatlanná tette a magasabb dolgozói létszámokat. Alátámasztja ezt az is, hogy az elszámolásokban a magasabb személyi létszámhoz magasabb teljesített feladatmutató is társul. Amíg 2009-2010-ben 1 700 szakmai státusznál több volt a támogató szolgáltatásoknál, ez 2014-ben mindösszesen 1 270 főt jelentett. A 2015. évi elszámolásban ez kis mértékben tovább csökkent, 1 234-re. A szolgáltatók számának csökkenése természetesen együtt járt a kötelezően előírt létszám csökkenésével (kb. 20%), de a tényszerű csökkenés ennél magasabb arányt mutat (27%). A csökkenés a személyi segítőket érintette a legnagyobb mértékben, itt **öt év alatt 32%-kal csökkent** az álláshelyek száma. A szolgálatvezetőket érintette legkevésbé a visszaesés, nyilvánvalóan azért, mert a szolgálatvezetői álláshelyek száma a kezdeteknél sem tért el jelentősen a kötelező minimumtól.

11. ÁBRA – SZAKMAI LÉTSZÁMOK A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSBAN, 2009-2015

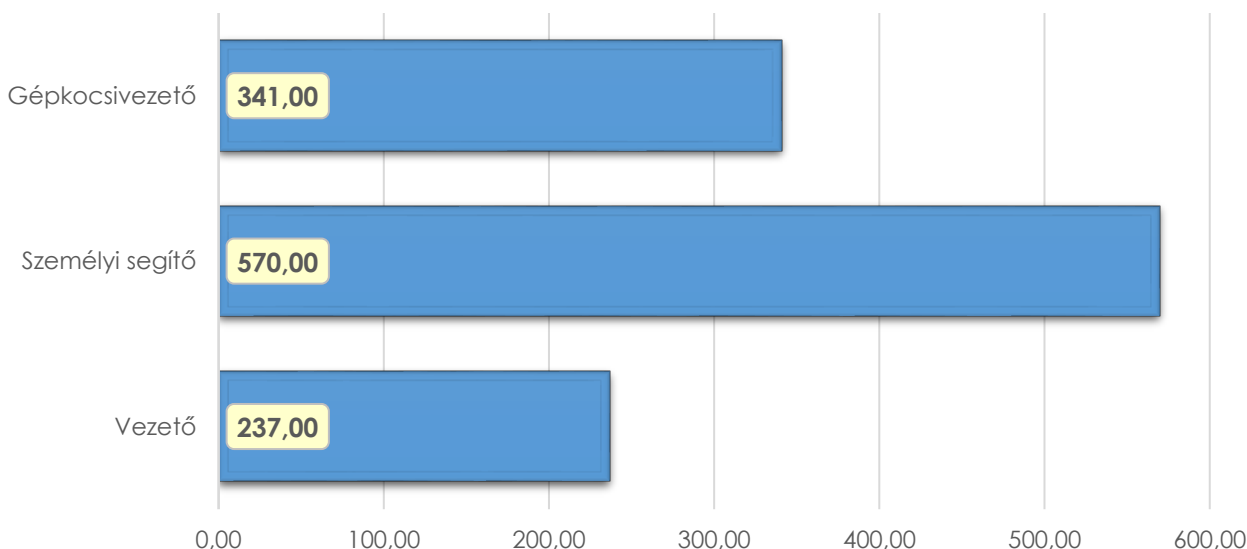


12. ÁBRA – SZAKMAI LÉTSZÁMOK ARÁNYA A KÖTELEZŐEN ELŐÍRT LÉTSZÁMOKHOZ VISZONYÍTVA, 2009-2015



A 2015. júliusi állapot szerinti lekérdezésben az éves beszámólótól eltérően nem az álláshelyek számát, hanem az abban dolgozó személyek számát vizsgáltuk. 236 válasz alapján 1 148 főről, mint a szakmai rendelet szerinti munkakörben foglalkoztatott személyről kaptunk információt. A felmérést kitöltők válaszai alapján átlag 4,86 főt foglalkoztatnak szolgálatonként, ebből 1 fő szolgálatvezető, 2,42 fő személyi segítő és 1,44 fő gépjárművezető. A szakmai rendelet szerint foglalkoztatott személyek 20,6%-a szolgálatvezető, 49,7%-a személyi segítő és 29,7%-a gépjárművezető.

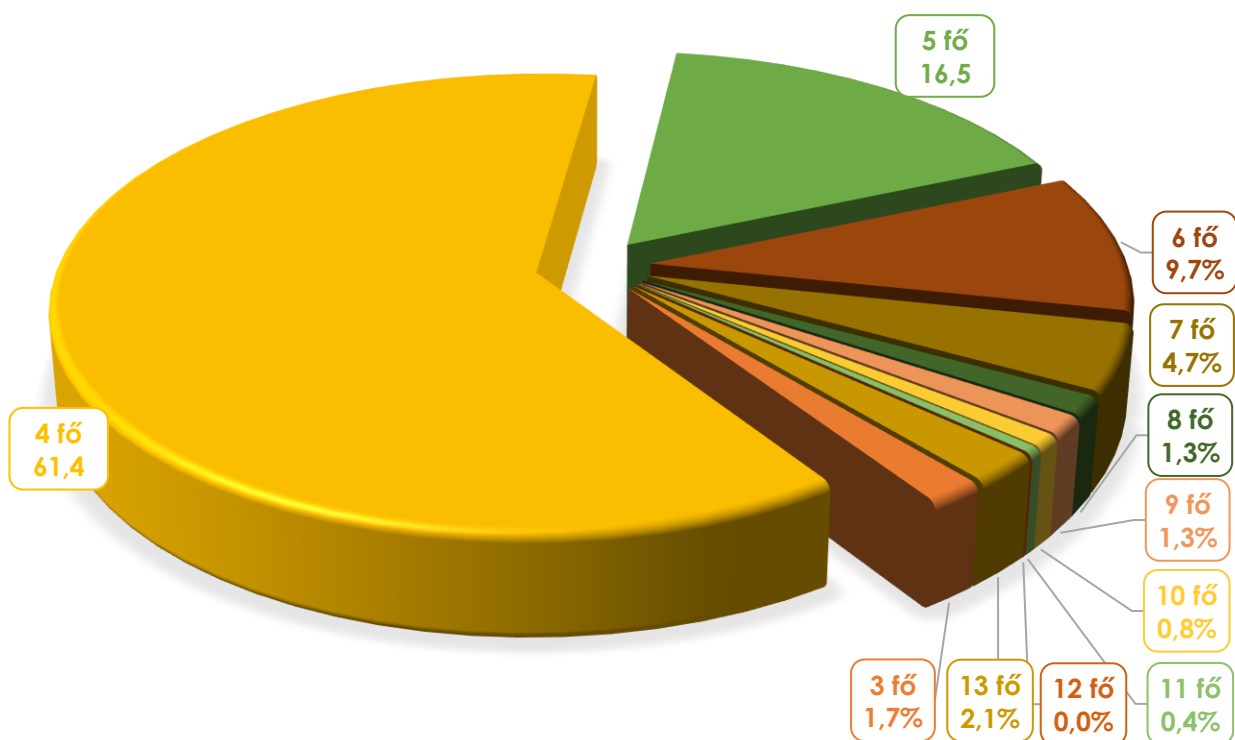
13. ÁBRA – SZAKMAI MUNKAKÖRBEN DOLGOZÓ SZEMÉLYEK SZÁMA, 2015. JÚLIUS



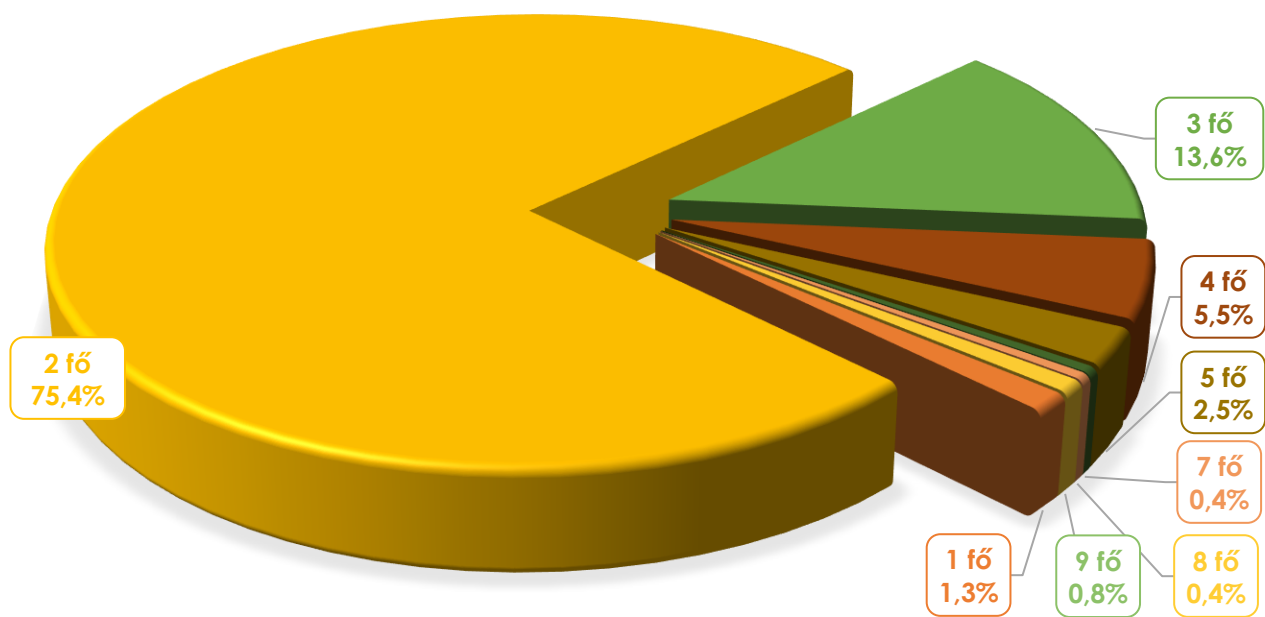
Egyes szolgáltatók teljes foglalkoztatotti létszáma nem érte el a szakmai rendelet szerinti kötelező minimális létszámot, ezeknél a szolgáltatóknál a gépjárművezető vagy a személyi segítő esetén lépett fel a hiány. Úgy véljük, ezekben az esetekben megüresedett, de az adatközlés időpontjában még fel nem töltött státuszokról van szó. **A szolgáltatók 63%-a csak a kötelező minimális létszámfeltételeket (4 fő) teljesíti**, a korábbi évek elszámolásait tekintve a két pályázati ciklusban ez az arány csaknem állandónak tekinthető. További 32%-a a szolgáltatóknak 1-3 főt alkalmaz a minimum létszám-elváráson felül, az ezen felüli létszámok alig 6%-ot tesznek ki. A legmagasabb foglalkoztatotti létszám 13 főben került megjelölésre a válaszadók között.

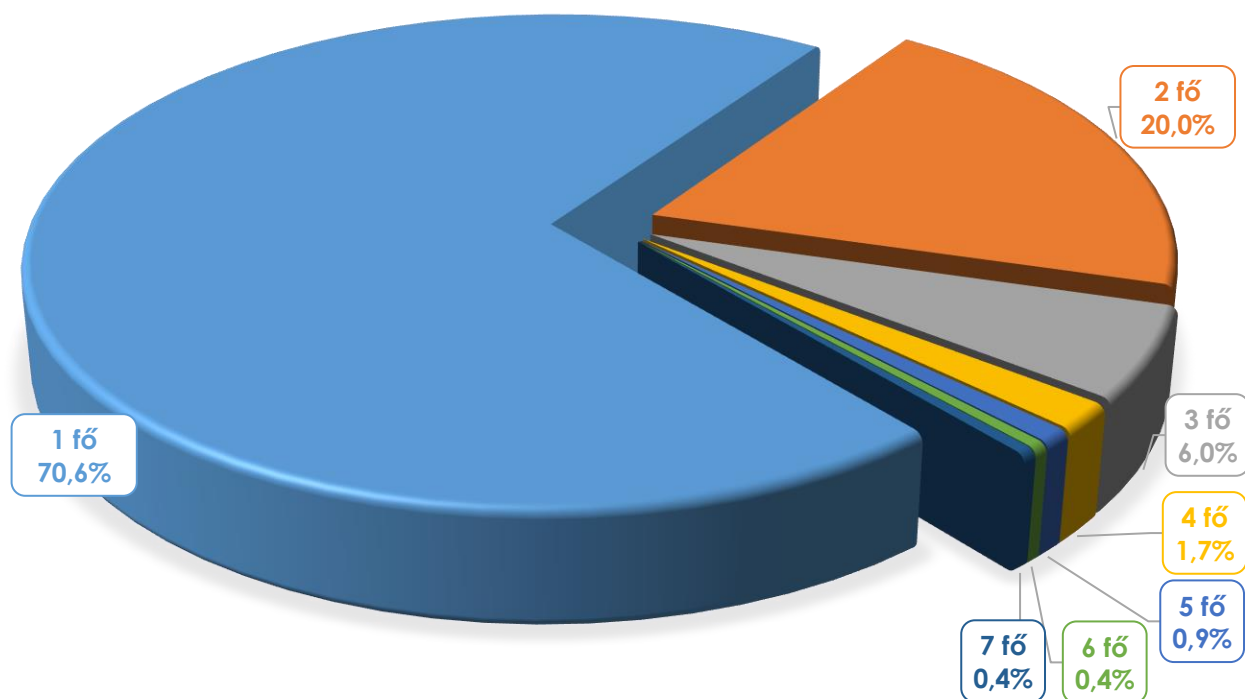
A szolgálatvezetők esetén döntően az 1 fő foglalkoztatása jellemző, mindösszesen két esetben jelezte 2 szolgálatvezetőként alkalmazott személyt. Személyi segítői munkakörben a válaszadó szolgáltatóknál a lekérdezés időpontjában 570 fő dolgozott összesen. A szolgálatok 75%-a a jogszabályban rögzített minimális létszámot alkalmazza eben a munkakörben. A legmagasabb személyi segítői létszám egy szolgálatnál a 9 fő volt. Gépjárművezetői munkakörben a lekérdezés időpontjában 341 fő dolgozott. A szolgálatok 70,6%-a a jogszabályban rögzített minimális létszámot alkalmazza, további 20%-nál fordul elő további 1 fő gépjárművezető. Az egy szolgálatnál alkalmazott legmagasabb gépjárművezető szám 7 fő volt. Az adatok alapján van összefüggés a dolgozói létszámok és a 2015. július 1-én ellátott személyek száma között: az átlagos ellátotti létszám és a teljesített feladatmutató (bár jelentős a szórás) emelkedő tendenciát mutat párhuzamosan a dolgozói létszámmal.

14. ÁBRA – SZOLGÁLATOK MEGOSZLÁSA DOLGOZÓI LÉTSZÁM SZERINT, 2015. JÚLIUS



15. ÁBRA – SZOLGÁLATOK MEGOSZLÁSA AZ ALKALMAZOTT SZEMÉLYI SEGÍTŐK SZÁMA ALAPJÁN, 2015





MUNKAKÖRBEN TÖLTÖTT IDŐ, FLUKTUÁCIÓ

A szakmai rendelet szerinti munkakörökben foglalkoztatott dolgozók esetében vizsgáltuk a szakmai pályán, adott munkakörben eltöltött időt. Egyértelmű, hogy a jelentős munkahelyi fluktuáció negatív tényező a minőségi szolgáltatásnyújtás megvalósításában, az érdemi, aktív szakmai munkára alkalmas munkatapasztalat pedig csak a területen töltött évek alatt alakulhat ki. Ebben a kérdéskörben az interjúzás során vizsgáltuk a pályaelhagyás jelenségét, annak kockázatát, okait (pl. kiégés).

A pályán töltött idő elvi maximuma 12,5 év (2003. január 1. és 2015. július 1 között) – a modellkísérleti időszak óta pályán lévő munkatársakat is ennek megfelelően vettük figyelembe. A három szakmai munkakört tekintve jellegzetes kép alakult ki. A felmérés időpontjában dolgozó személyek közül kb. 40 % még a normatív finanszírozás időszakában kezdett dolgozni a szolgáltatás területén, 60 % viszont már a pályázati időszakban. Ez utóbbin belül 20% az első pályázati ciklusban (2009-2011) került a szolgáltatáshoz, 40%, pedig a másodikban (2012-től).

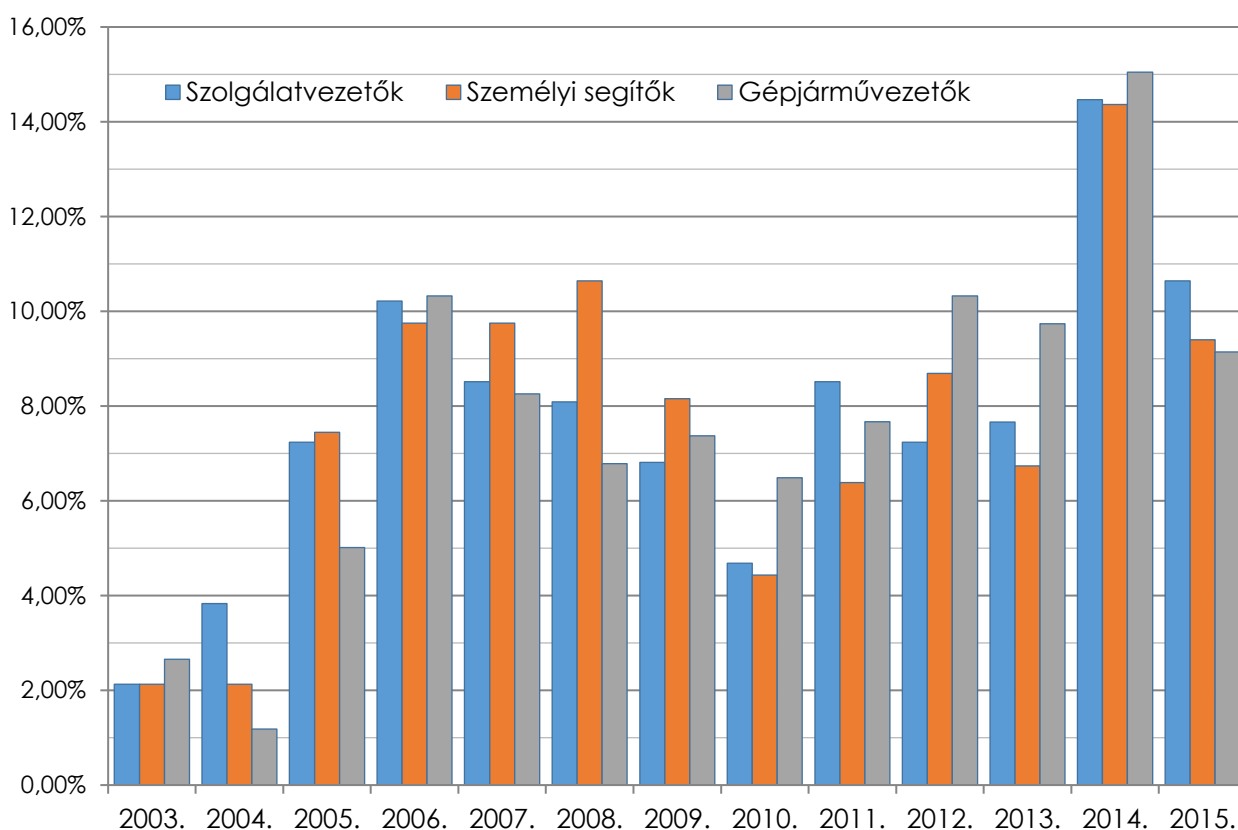
5. TÁBLÁZAT – AKTÍV DOLGOZÓK MEGOSZLÁSA A MUNKAKÖR BETÖLTÉSÉNEK KEZDŐ IDŐPONTJA ALAPJÁN

		Szolgálatvezető	Személyi segítő	Gépjárművezető
Normatív időszak	2003-2008	40,0%	41,8%	34,2%
1. pályázati ciklus	2009-2011	20,0%	19,0%	21,5%
2. pályázati ciklus	2012-2015	40,0%	39,2%	44,3%

A szolgálatvezetők és a személyi segítők aránya követi az előbb vázolt tendenciát. A gépjárművezetők esetében találunk eltéréseket. A vizsgálat időpontjában alkalmazott sofőröknek csupán a **34,2%-a** kezdett még a normatív időszakban dolgozni a szolgáltatásban, 65,8%-uk már a pályázati ciklusok valamelyikében érkezett.

Figyelmet igényel, hogy magas számot mutat az új munkatársak jelenléte: átlagosan hat munkatársból egy az elmúlt egy évben érkezett a szolgáltatáshoz. **A felmérés időpontjában egy éves (vagy annál rövidebb) munkaviszonnyal rendelkezők aránya a szolgálatvezetőknél volt a legmagasabb** (18,3%) volt, majd a személyi segítők következtek (16,8%), a legalacsonyabb értéket a gépjárművezetők esetében mértük (15,6%).

17. ÁBRA – AKTÍV DOLGOZÓK MEGOSZLÁSA A MUNKAKÖRBE LÉPÉS IDEJE SZERINT



Tekintettel arra, hogy a szolgáltatások száma és összetétele a pályázati ciklusokon belül állandónak tekinthető, az új dolgozók magas száma a fluktuációval magyarázható. Mivel a szolgálatok száma 2012-2015. között alig változott, az újonnan belépő munkatársak a szolgáltatást elhagyó személyeket pótolják, tehát egyértelmű jelzőszámai a fluktuációnak.

6. TÁBLÁZAT – ÚJ BELÉPŐ MUNKATRÁSAK 2014-2015-BEN FÉL ÉVES BONTÁSBAN

		Szolgálatvezető	Személyi segítő	Gépjárművezető
2014	I. félév	16	39	29
2014	II. félév	18	42	22
2015	I. félév	25	53	31

Emiatt figyelemre méltó, hogy a **2015. első félévében mért új belépő munkatársak száma önmagában meghaladja több korábbi év teljes értékét**, a féléves adatok alapján a 2015. évi új belépők száma meghaladja a 2014. évben mértet. Ez jelzi, hogy a támogató szolgáltatás területén 2014-2015 időszakban jelentős humán erőforrás veszteség lépett fel. A 2015. július 1-i viszonyítási dátumot figyelembe véve **a szolgálatvezetők átlagosan 5,15, a személyi segítők 5,25, a gépjárművezetők 5,75 éve dolgoznak munkakörükben.**

MUNKAI DŐ

A munkaszerződés szerinti heti munkaidő tájékoztatást nyújthat a különböző foglalkoztatási formákról, illetve a foglalkoztatás rugalmasságáról. A támogató szolgálatok vezetői esetében a jellemző munkaidő a napi 8, heti 40 óra, ez megfelel a szakmai rendelet elvárásainak. Ettől eltérést csak olyan esetben tapasztaltunk, ahol a szolgálat vezetője más szervezeti egység illetve szakfeladat vezetői feladatait is ellátja. A személyi segítők esetében a heti munkaidő a válaszadók 85%-ban napi 8, heti 40 óra, illetve a munkaidő-keretben történő foglalkoztatás esetén ennek megfelelő módoszatai. Ennél kisebb heti óraszámok jellemzik, a területen dolgozó megváltozott munkaképességű személyeket, a GYES mellett dolgozókat illetve részmunkaidőben vagy osztott munkakörben foglalkoztatottakat. A gépjárművezetőknel a válaszadók 79%-ban a heti munkaidő napi 8, heti 40 óra. Ennél kisebb heti óraszámok a megváltozott munkaképességű személyek, illetve részmunkaidőben vagy osztott munkakörben foglalkoztatott személyeknél fordulnak elő.

OSZTOTT MUNKAKÖRÖK

Fontos kérdés, hogy az egyes munkakörben dolgozók ellátnak-e más szakfeladatnál, szervezeti egységnél feladatokat? Jellemzően szolgálatvezetői munkakörnél fordul elő az osztott feladatellátás, személyi segítőknel, illetve gépjárművezetőknel kevésbé jellemző, de előfordul az osztott munkakör. A **szolgálatvezetők 33,9%-a** jelezte, hogy a támogató szolgálat mellett más szakfeladat vagy szervezeti egység vezetői teendőit is ellátja. A **személyi segítők esetében csak 4,5%** jelezte, hogy más szakfeladatnál, szervezeti egységnél vannak feladatai, jellemzően a *házi segítségnyújtás, idősok, illetve fogyatékkal élők nappali ellátása* fordult elő. A **gépjárművezetők 10,6%-a** vesz részt a támogató szolgáltatás mellett más szakfeladatban. A támogató szolgálat feladatai mellett jellemző az ételszállítás, a betegszállítási feladatok, a szervezet más szociális, gyermekjóléti feladatainak támogatása és jelentős számban gondnoki, karbantartói feladatok ellátása fordul elő.

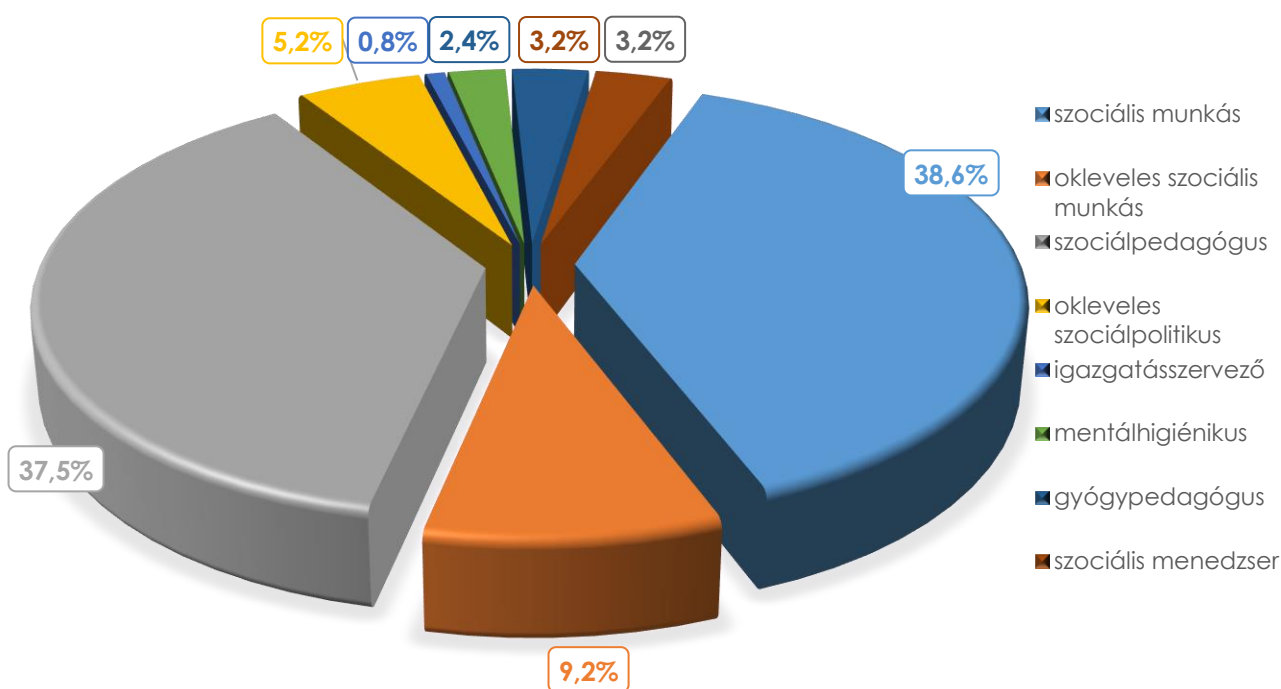
VÉGZETTSÉGEK

A megfelelő végzettség, a szakmai felkészültség a professzionális működtetés egyik alapját jelenti, tekintettel arra, hogy a munkakörök kiterjedt tudást, interdiszciplináris ismereteket követelnek meg, mert a szolgálatok tevékenysége jellemzően a fogyatékkal élő személy életvitelének minden színterére és tevékenységére kiterjed. Így az alapvető ismereteket hordozó képesítések vizsgálata e tekintetben mindenképpen informatív.

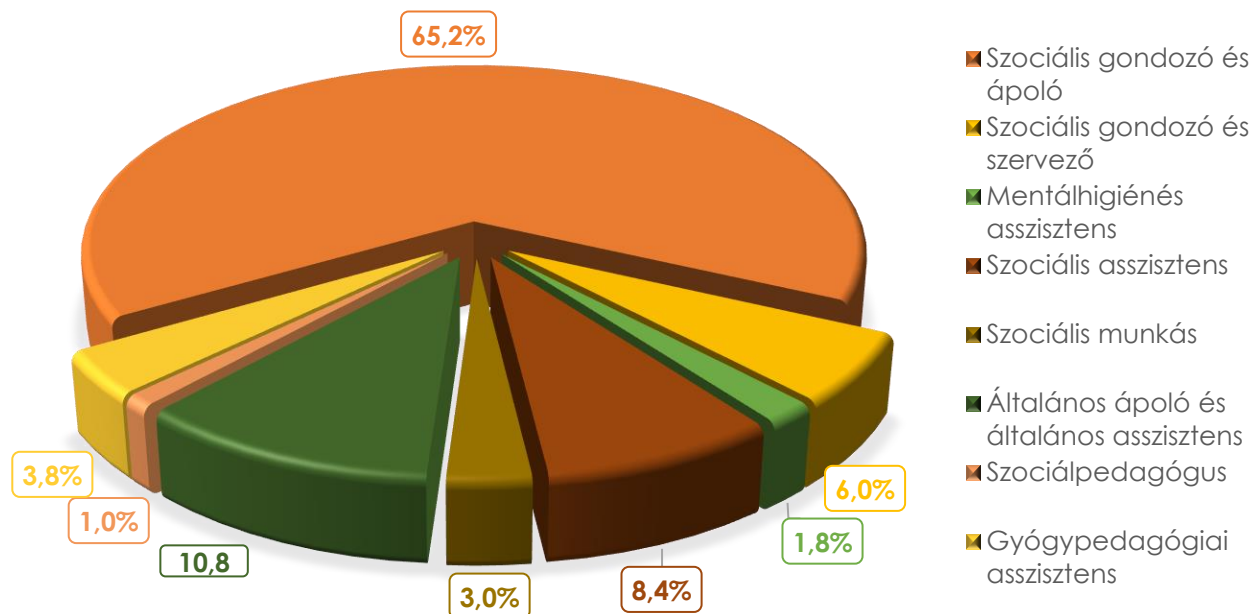
A **szolgálatvezetők** esetében a szakmai rendelet a vizsgálat időpontjában 9 fajta végzettséget fogadott el. A válaszadók kisebb része (3,8%) a szakmai rendelet által be nem sorolt végzettséget nevezett meg. Ezek között volt olyan személy, aki a szakmai rendelet egy korábban hatályos változata alapján szakképzettnek minősül, két esetben pedig a szakirányú felsőfokú végzettség megszerzése folyamatban van.

A válaszadók 86,4%-a egy, 9,3% kettő, 0,4% pedig három darab, a szakmai rendeletben nevesített végzettséggel rendelkezik. A végzettségek 47,8%-a szociális munkás és/vagy okleveles (Msc) szociális munkás, 37,5%-ban vannak jelen szociálpedagógusok, további 5,2%-ot képviselnek az okleveles (Msc) szociálpolitikus végzettséggel rendelkezők. A szakmai rendeletnek megfelelő végzettséggel rendelkező szolgálatvezetők 94,9%-a e három végzettség valamelyikével (esetleg kettővel) rendelkezik. A fennmaradó 5,1% arányban van jelen önálló végzettségként a *szociális menedzser*, *gyógypedagógus*, *mentálhigiénikus* és *igazgatásszervező*. Ugyanakkor ezeket a végzettségeket több esetben jelölték meg a kitöltők második vagy harmadik szakképzettségként. *Konduktor* végzettségű személy a felmérés elkészítésekor nem volt a válaszadó szolgálatvezetők között.

18. ÁBRA – SZOLGÁLATVEZETŐK VÉGZETTSÉGEI A SZAKMAI RENDELET ALAPJÁN, 2015



A **személyi segítők** esetében a szakmai rendelet igen széles körben fogad el szociális, egészségügyi, pedagógiai és gyógypedagógiai végzettségeket. A személyi segítők körében leggyakrabban előforduló végzettség a *szociális gondozó és ápoló*, ez önállóan, és más, szakirányú végzettségek mellett is előfordul, összességében ez adja a végzettségek 65%-át. A második helyen az *általános ápoló és ápolási asszisztens* (11%), a harmadikon pedig a *szociális asszisztens* végzettség áll (8%). A felsőfokú végzettségek közül a *szociális munkás* (3%) és a *szociálpedagógus* (1%) fordul elő a személyi segítők körében. A *szociális otthoni ápoló*, *csecsemő- és kisgyermekgondozó*, *szociális gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző*, *pedagógiai asszisztens* végzettségek kis számban fordulnak elő és csak más végzettségek megléte mellett.



A **gépjárművezetők** esetében a szakmai rendelet a B kategóriás jogosítványt jelöli meg elvárásként. A végzettségre vonatkozó kérdésben gyakran jelöltek meg egyéb gépjárművezetői jogosítványokat, végzettségeket (jellemzően árufuvarozói, közforgalmú személyszállítási vizsgák, PÁV, stb.). A gépjárművezetők kb. 10%-a rendelkezik valamilyen egészségügyi és/vagy szociális végzettséggel, itt döntően a szociális gondozó és ápoló végzettség fordul elő. Ezen felül jellemzően műszaki szakmunkás végzettségeket találunk, ami összhangban áll azzal, hogy a felmérés alapján sok gépjárművezető lát (vagy látott el) elgondnoki, karbantartói feladatokat a működtető szervezetnél.

MUNKAKÖR BETÖLTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES TANFOLYAM

A szakmai rendelet 39/D. § (2) bekezdése és az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2000. (IX.18.) ESzCsM rendelet szerinti kötelező képzés elvégzése szintén vizsgálatunk tárgyát képezte. A **szolgálatvezetők 73,7%-a** az adatközlés időpontjában már elvégezte a képzést. A képzés előtt állók esetében jellemző, hogy a szolgáltatásban töltött átlagos idő nem haladja meg a képzésre előírt két évet (átlagosan 1,7 év), több esetben jelezték a kitöltők, hogy a bejelentkezés megtörtént vagy a felmérés időpontjában zajló 2015. évi képzéseken már részt vesznek a vezetők. A képzést el nem végzők között 21% két évet meghaladóan dolgozik a szolgáltatás területén. A **személyi segítő** esetében a képzést a válaszadók **73,3%-a** elvégezte. A nemmel válaszolók átlagos szolgáltatásban töltött ideje 1,58 év, a két éven felüliek aránya ezen belül 20%. Itt is jelentős számban érkezett visszajelzés a folyamatban lévő képzésekről, néhány személy esetében a bejelentés még nem történt meg a folyamatban lévő próbaidős foglalkoztatás miatt, vagy azért, mert a személyi segítő két éven belül nyugdíjba vonul. A kötelező képzést elvégzők aránya a három munkakör közül a **gépjárművezetők** között a legmagasabb: **76,3%**, de ez sem tekinthető kiugrónak. A képzést el nem végzők átlagos munkában töltött ideje 1,66 év, a képzést még el nem végzettek között a két évnél régebben munkába álltak aránya 25%, ami a két másik munkakörnél kapott arányoknál valamivel magasabb.

Az egyéni és csoportos interjúk során is kritikai észrevételeket fogalmaztak meg képzési kötelezettséggel kapcsolatban, ezen felül a kérdőívhez kapcsolódó szöveges kiegészítések is nagy arányban jeleztek problémákat a témakör vonatkozásában.

- A legtöbbet kifogásolt tétel a képzés költsége. A 2015. évben a gépjárművezető tanfolyami díja 63.300 Ft, a személyi segítő és a szolgálatvezető képzése 194.000 Ft. Ehhez adódnak még a képzés elvégzésének járulékos költségei (utazás, szállás, étkezés). Ez jelentős kiadást jelent a szolgáltatóknak, a képzés elvégzése után pedig nincs akadálya annak (mint arra volt példa nem egy esetben), hogy rövid időn belül megszűnjön a munkavállalásra irányuló jogviszony.
- A képzés rendkívül időigényes, az elméleti és gyakorlati oktatás jelentős kiesést jelent a szolgáltatásban dolgozóknak, nehézséget okoz a távollévő munkatársak helyettesítése.
- A képzés szakmai tartalmát illetően is változtatást igényelnek a gyakorlati hasznosíthatóságára vonatkozóan. Általános visszajelzés volt, hogy a tananyag elavult, jelentős átdolgozása szükséges.
- Külön probléma, hogy a szolgálat dolgozója a munkakör betöltése után 1-2 évvel jut csak el a képzésre, ugyanakkor az ellátotti körrel kapcsolatos speciális ismeretek átadásával nem kellene éveket várni. A munkába állás előtti képzés viszont a kapcsolódó anyagi kötelezettségek miatt a dolgozók részéről nem felvállalható.

SPECIÁLIS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK

A válaszadók 4,6%-a jelezte, hogy a személyi segítő munkakörben foglalkoztatottja megváltozott munkaképességűnek számít, öregségi nyugdíj mellett pedig egy személy dolgozik. A gépjárművezetők körében a megváltozott munkaképességűek aránya 8,5%-ot, az öregségi nyugdíj mellett foglalkoztatottak aránya pedig 3,6%-ot ért el.

KIÉGÉS (BURNOUT) JELENSÉGE

A szolgálatvezetőkkel készített egyéni és csoportos interjúkban kiemelten foglalkoztunk a pályaelhagyás és ennek egyik kockázati tényezőjeként számon tartott kiégés jelenségével. A gépjárművezetőként és személyi segítőként foglalkoztatott személyek bérszínvonala rendkívül alacsony, ennek számos negatív hatása van. A jelenlegi körülmények között a szolgáltatásnak kevés érdemi lehetősége arra, hogy a jól teljesítő dolgozókat anyagilag motiválja, illetve megtartásukat ilyen módon elősegítse. Emellett jelentős negatív hatása van a dolgozók leterheltségének is, úgy mint: magas esetszámok, a fizikai munkavégzés jellege társulva a rossz munkakörülményekkel (pl. nagy ellátási terület bejárása kerékpárral, stb.) mindez növeli a dolgozó elvesztésének kockázatát.

A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent. A segítő kapcsolatban átélhető mindennapi ellentétek, a „nehéz személyiségek” és a „játzmák” mellett jelen vannak nagyon komoly konfliktushelyzetek, melyek kezelése megfelelő támogatás mellett is komoly nehézséget jelent a segítőknak. Szintén negatív tényező a munkával járó nagy felelősség, mely alacsony megbecsüléssel jár együtt.

Minimális a pozitív visszajelzés az ellátottak, fenntartók és más érintett szereplők részéről, ellenben a negatívumok rendkívül erősen jelennek meg a szolgáltatásokkal szembeni kommunikációban.

Ehhez kapcsolódik, hogy hiányzik a szupervízió jellegű szakmai támogatás, mely segítené a nehézségek feldolgozását, a segítői személyiség integritásának fenntartását. A szolgáltatásban dolgozók részéről problémaként jelentkezett a kötelező képzésen túlmutató, kifejezett szakmai fejlődést biztosító képzések hiánya.

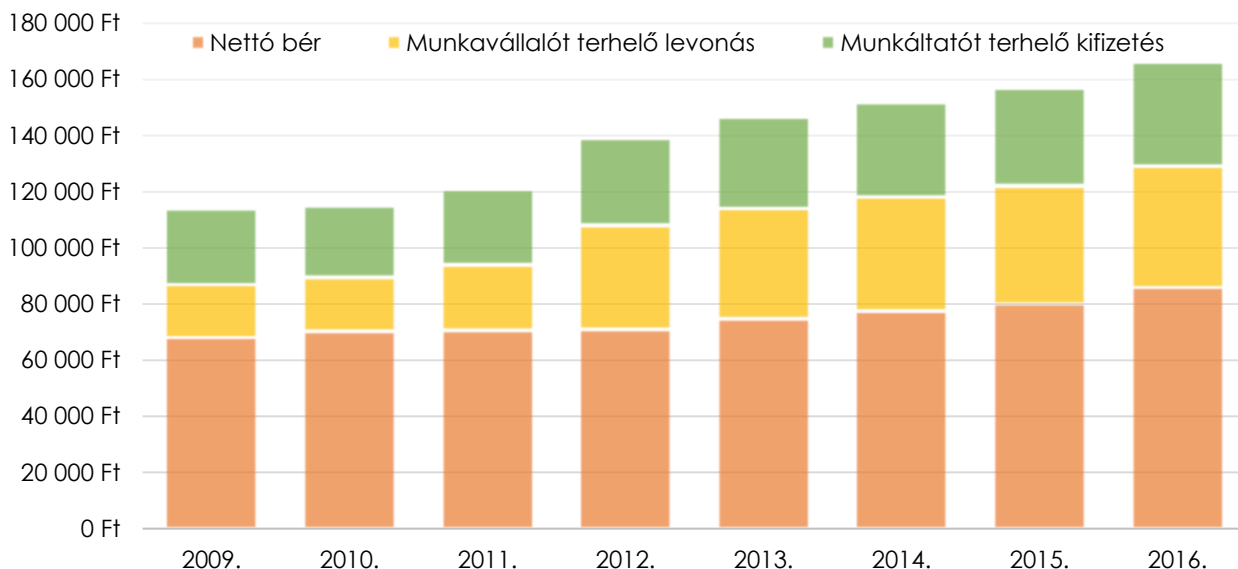
A munka minőségére kihat, hogy a legtöbb szolgáltató egyfajta nem hivatalos „kedvezmények” rendszerét építette ki, ami leginkább a napi munkaidő kezelésében jelentkezik. Ahogy egy szolgálatvezető megfogalmazta: „*a szűkösséget rugalmassággal lehet csak pótolni*” – ez viszont egyfajta szürke-zóna felé tolja a munkavégzést, mely hosszú távon destruktív lehet a munkamorál és a szolgáltatás szakmai minősége szempontjából. További kritikus tényező lehet a munka és a magánszféra összeesése. Ennek hátterében több tényező áll. Jelen van a rugalmas szolgáltatási idő: a támogató szolgálat a hivatalos nyitvatartási időszakán túl sokszor egyéb időpontokban is elérhető – kellően definiált keretek hiányában a munkaidő „rácsúszhat” a magánéletre. Van egy jellegzetes infrastrukturális vonzata a jelenségnek: sok szolgáltatónál a segítőknél nincs szolgálati telefonjuk, így az ellátottak hozzájutnak a magán telefonszámokhoz – ilyen formában pedig nem lehetséges a munkaköri kommunikáció szisztematikus elhatárolódása a magánélettől. Nem elhanyagolható a segítői személyiség bevonódása miatti problémák, melynek ugyan vannak racionalizálható elemei („*kit hívjak, ha nincs más, aki segítsen?*”), de összességében egyértelműen jelezik a professzionális szakmai támogatás (személyiségfejlesztés, szupervízió) hiányát.

BÉRKÖLTSÉGGEL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK

A 2010-ben végzett szakmai felmérésből már kiderült, hogy a támogató szolgáltatásoknál a legnagyobb kiadási tételt a személyi kiadások adják, ez döntően **a kiadások 50-80%-át** jelentette. A 2015.évi vizsgálatunkban is kiemelt jelentőséget tulajdonítottunk a területnek. A szolgáltatásban dolgozó gépjárművezetők és személyi segítők jellemzően az alacsony bérezésű munkavállalók körébe sorolhatók. Az állami fenntartók esetében a pályázati finanszírozású időszakban a közalkalmazotti bértábla határozta meg az illetményrendszert. 2009-2013 között a nem állami fenntartók esetében a bértábla alkalmazása nem volt kötelező, de a szociális törvény 2013. január 1-től hatályba lépő módosításával a nem állami fenntartású, pályázati úton finanszírozott szolgáltatások esetében is kötelező a közalkalmazotti bértábla szerinti bér alkalmazása. Mivel a bértábla utoljára a 2008. évben módosult, ezért a szolgáltatások „terepen” dolgozó munkatársainak alapbérét illetve illetményét jellemzően a garantált bérminimum határozta meg, a bértábla alkalmazása a támogató szolgálatok dolgozói esetében érdemi bérnövekedést nem eredményezett.

Bár a közalkalmazotti bértábla a pályázati finanszírozás időszakában nem változott, az évenként megállapított minimálbér, illetve bérminimum, illetve az személyi jövedelemadózással, járulékfizetéssel összefüggő jogszabályi változások kihatással voltak a dolgozók nettó jövedelmére, ezzel együtt a fenntartók személyi kiadásaira.

20. ÁBRA – BÉRMINIMUM ÉS KAPCSOLÓDÓ JÁRULÉKAI 2009-2015



Forrás: HR Portál, bérkalkulátor

7. TÁBLÁZAT – BÉRMINIMUM 2009-2015

	Bérminimum	Nettó bér	Munkavállalót terhelő levonás	Munkáltatót terhelő kifizetés	Teljes kiadás
2008.	86 300 Ft	67 435 Ft	18 865 Ft	30 861 Ft	117 161 Ft
2009.	87 000 Ft	67 890 Ft	19 110 Ft	26 745 Ft	113 745 Ft
2010.	89 500 Ft	70 062 Ft	19 438 Ft	25 508 Ft	115 008 Ft
2011.	94 000 Ft	70 549 Ft	23 451 Ft	26 790 Ft	120 790 Ft
2012.	108 000 Ft	70 740 Ft	37 260 Ft	30 780 Ft	138 780 Ft
2013.	114 000 Ft	74 670 Ft	39 330 Ft	32 490 Ft	146 490 Ft
2014.	118 000 Ft	77 290 Ft	40 710 Ft	33 630 Ft	151 630 Ft
2015.	122 000 Ft	79 910 Ft	42 090 Ft	34 770 Ft	156 770 Ft
2016.	129 000 Ft	85 785 Ft	43 215 Ft	36 765 Ft	165 765 Ft

A bérminimum a 2009-2016. év viszonylatában havi bruttó 42 000 Ft összeggel (+48%) emelkedett, ez azonban a nettó értékben jóval kisebb arányban jelentkezett, itt mindösszesen 17 895 Ft/hó a különbség (+26%), ez a növekmény sem egyenletesen jelent meg az évek során.

A bérminimum nettó összege az adójóváírás kivezetése okán 2010-2012 között gyakorlatilag stagnált, érdemi emelkedés a 2013. évtől jelent meg e területen. E területen a 2016-tól jelentkező, SZJA csökkentéssel együtt végrehajtott emelés jelent jelentősebb szintű emelkedést a nettó bérben. A szolgáltatások számára fontos tétel, hogy a munkáltató teljes költsége a nevezett időszakban 52 020 Ft/hó (+45,7%) összeggel emelkedett. Természetesen nem hagyhatók figyelmen kívül az egyéni, adóalapot csökkentő kedvezmények (pl. családi adókedvezmény megjelenése, bővülés), ez azonban a munkavállalók esetében általánosan nem vehető figyelembe, hatásuk a szolgáltatás dolgozóinál nem állapítható meg pontosan.

A támogató szolgáltatás esetén általában a szolgálatvezető az egyetlen diplomás végzettséggel rendelkező foglalkoztatott, kis arányban személyi segítők körében találkozhatunk még ilyen végzettséggel. A diplomások a 2015. év előtt kifejezetten „vesztesei” voltak a rendszernek, hiszen a közalkalmazotti bértábla stagnálása mellett csak a 3 évenkénti átsorolás növekménye jelentkezett emelésként – 2015-re pedig a bérminimum elérte az F1 besorolás bérszintjét, ezzel a személyi segítők kezdő bérezése beérte a diplomával rendelkező foglalkoztatottak bérszínvonalát. Ezen problémára jelent átmeneti megoldást **a szociális ágazat bérpótlék-rendszere.**

A szociális ágazat, ezen belül a támogató szolgáltatások foglalkoztatottjainak bérszínvonalának javítására a kormányzat 2013. március 1-től bevezette a szociális ágazati bérpótléket, illetve 2015. július 1-től pedig a kiegészítő bérpótléket. A bérpótlék rendszer a szolgáltatásban dolgozók besorolására épülve, külön költségvetési forrásból kerül kifizetésre, így **úgy emeli a dolgozók bérét, hogy azt a fenntartónak nem saját forrásból kell kigazdálkodnia.** A közalkalmazotti bértábla „A” – „E” kategóriáiban évek óta a minimálbér/bérminimum emelése folyamatos bérnövekedést jelentett, a legrosszabb bérhelyzetben a „F” – „H” kategóriák alsó fele voltak, a kiegészítő bérpótlék első sorban a magasabb végzettségű szakdolgozók számára jelent jelentős támogatást. A közalkalmazotti bértábla, a szociális ágazati bérpótlék és a kiegészítő együttesen a szociális életpályamodell tervezett bértábla-szerkezetét hozták létre.

MUNKAI DŐ KIHASZNÁLTSÁG

A teljesített feladatmutatóval összevetve elmondható, hogy annak emelkedése a munkaidő kihasználtsági mutató emelkedését eredményezi. A 4 ezer feladategységnél kisebb teljesítés esetén fennálló 55,4%-os érték fokozatosan emelkedik és a 8-10 ezer feladategység közötti tartományban már eléri a 74,6%-os értéket is. Ha csak a személyi segítséssel teljesített feladatmutatót vesszük figyelembe, akkor 2 000 feladategység feletti teljesítésnél érik el a szolgáltatók a 70%-os munkaidő-kihasználtsági értéket, ami viszonylag stabilan jelen van a magasabb teljesítésű szolgáltatások körében is.

SZEMÉLYI FELTÉTELEKKEL KAPCSOLATOS EGYÉB JELZÉSEK

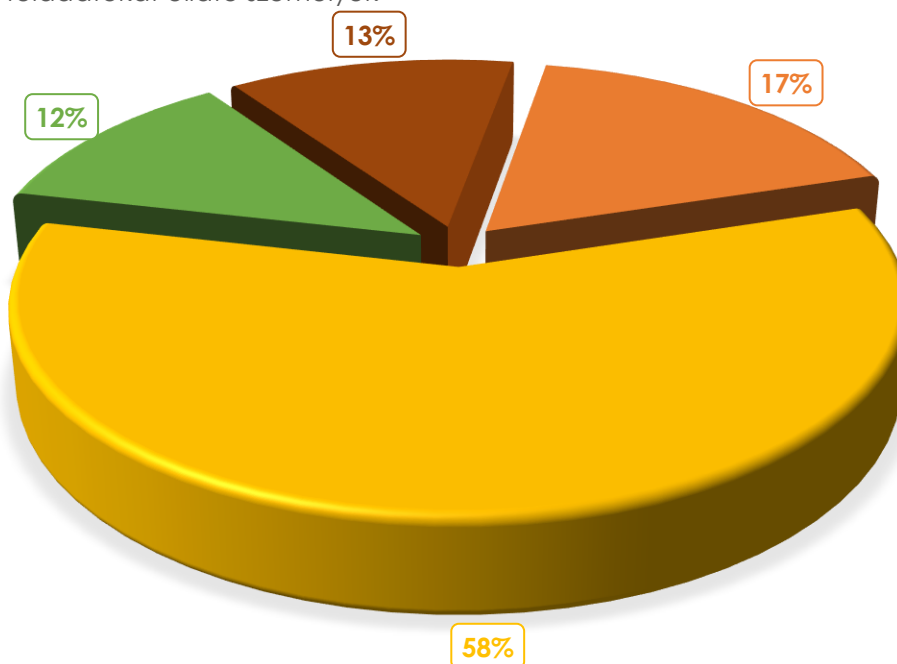
- A szolgáltatók részéről jelentős igény mutatkozik a kiégésnél is nevesített szupervízió és coaching jellegű szakmai támogatásra.
- A szolgálatvezetők részéről a szolgálat vezetéséhez, irányításához szükséges menedzsment ismeretek átadását a képzési rendszerben erősíteni kell.
- A képzéssel, továbbképzéssel kapcsolatban elhangzott, hogy a szakmai kapcsolatokra, együttműködésre, egymás közötti tapasztalatcserét erősítő képzésekre, fejlesztésekre, szakmai műhelymunkákra kell jelentős hangsúlyt fektetni.

A SZAKMAI RENDELETBEN FEL NEM SOROLT MUNKAKÖRÖK

A szakmai rendeletben felsorolt munkakörökön túl vizsgáltuk a technikai, gazdasági, illetve egyéb szakmai feladatellátás céljából történő foglalkoztatást. E tekintetben a kérdőív és az interjú során kérdeztünk az egyes munkakörökben foglalkoztatottak számáról, az elvégzett feladatokról, a foglalkoztatás formájáról. A kérdésre nagyon kevés értékelhető válasz érkezett, a szolgáltatók 4/5-e nem válaszolt, vagy válasza alapján nem alkalmaz szakmai létszámon felüli munkavállalókat. Fő tendencia, hogy a nagyobb, integrált szervezetek esetében közvetlenül a támogató szolgáltatáshoz ritkán kapcsolódik nem szakmai munkakör, az ilyen feladatokat a szolgáltató/intézmény központjában látják el, a rájuk vonatkozó költségeket pedig a szolgáltatások között arányosan osztják fel.

21. ÁBRA – SZAKMAI RENDELETBEN FEL NEM SOROLT MUNKAKÖRBEN DOLGOZÓK MEGOSZLÁSA, 2015

- Technikai feladatokat ellátó személyek
- Gazdasági, adminisztratív feladatokat ellátó személyek
- Szakmai feladatokat ellátó személyek
- Egyéb



A legnagyobb arányban **gazdasági és adminisztratív feladatokat** ellátó személyeket foglalkoztatnak a szolgáltatások, döntően pénzügyi, gazdasági feladatokra, kisebb arányban a szolgáltatás egyéb adminisztrációs feladatának ellátására (58%). A foglalkoztatás formája döntően Kjt. illetve Mt. szerinti alkalmazotti jogviszony, kis arányban fordul elő vállalkozási tevékenység, megbízási szerződés. A **technikai feladatok** ellátására jóval kisebb személyi feltételrendszer épült ki, itt jellemzően takarítási, karbantartási feladatok jelennek meg (17%), a foglalkoztatás gyakorlatilag alkalmazotti jogviszonyban történik. A **szakmai kiegészítő feladatok** esetében igen széleskörű feladatkört kaptunk a felmérésben. Az integrált intézményben feladatot ellátó szakemberek (pszichológus, jogász, stb.) elérhetőek a támogató szolgáltatás ellátottjai számára is, emellett vezetőt segítő személyek (koordinátor, pályázatokkal dolgozó munkatárs), ügyintézésben vagy egyéb segítői tevékenységben részt vevő személyek kerültek feltüntetésre (összesen 12%).

A 2012-2020 évekre szóló Nemzeti Önkéntes Stratégia (1. melléklet az 1068/2012. (III.20.) Korm. határozathoz) helyzetleírása alapján Magyarországon az önkéntesség az EU államok átlagánál alacsonyabb mértékben jellemző. A dokumentum szerint: „Magyarországon jellemző, hogy az önkéntesség csak alkalmanként jelenik meg a társadalomban, a rendszeres önkénteskedők száma nem emelkedik, azaz sokan tevékenykednek, de aránylag ritkán, rendszertelenül és szervezeti kötődés nélkül”.

Az önkéntesség vizsgálatára szervezett hazai kutatások nem mentesek ellentmondásoktól, de abban egységesek, hogy az önkéntes tevékenység kiemelt területe a szociális ellátás (bár a mérésekben ez a terület összemosódik az egészségügyi területtel). Érdemes megemlíteni azokat a főbb megállapításokat, melyeket a Nemzeti Önkéntes Stratégia a terület analízisekor gyengeségként, illetve önkéntességet veszélyeztető tényezőként megállapított:

- Az önkéntesség magasan iskolázott, jó anyagi helyzetben, széles társadalmi kapcsolatokkal rendelkező rétegeknél jellemző.
- Az önkéntesség sokak számára csupán ingyen munkát jelent.
- Nincs rendszeres kutatás a magyar önkéntesség fejlődéséről.
- A társadalom számára kevés az információ az önkéntesség előnyeiről, jelentőségéről és a bekapcsolódás lehetőségéről.
- Viszonylag kevés vállalatnál integráns része a társadalmi felelősségvállalásnak (CSR³) az önkéntes programok szervezése. Szinte csak a budapesti székhelyű nagyvállalatok részvétele jellemző.
- Nincs átfogó támogató rendszer az önkéntes programokat támogató szakmai szervezetek (önkéntes centrumok/pontok) munkájának hosszú távú fenntartása érdekében.
- A fogadó szervezetek túlnyomó többsége még mindig nem készült fel az önkéntesek megfelelő fogadására és megtartására.
- Az önkormányzatok nem számolnak az önkéntesség társadalmi értékével és az abban rejlő lehetőségekkel, ezzel párhuzamosan szinte semmilyen támogatást nem biztosítanak az önkéntes programok szervezői és azok segítői számára.
- Az intézményi szféra nem eléggé nyitott és befogadó az önkéntesekkel való együttműködésre, ezért számos közfeladat ellátása kapcsán az önkéntesek nem kaphatnak szerepet, vagy munkájuk szervezése nem kellően hatékony.
- Nem rendelkezünk rendszeres időközönként, reprezentatív módon gyűjtött adatokkal.
- A munkanélküliek viszonylag kevés esetben kapcsolódnak be a munkakeresési időszak alatt önkéntes tevékenység végzésébe. Nincs rendszerszerű önkéntes integrációs program, tartósan munkanélküliek és hátrányos helyzetű emberek számára.
- Az önkéntes programok akadálymentesítése sok esetben nem megoldott.
- Kevés szervezetnél figyelhető meg a stratégiai gondolkodás az önkéntes programokra vonatkozóan.
- Sok esetben a szociális és egészségügyi intézményekben a kliensek és a befogadó szervezet munkatársai bizalmatlanok az önkéntesekkel.

³ Corporate social responsibility – azaz szervezeti (vagy vállalati) szociális felelősségvállalás.

- A közösségi szolgálat a közoktatásban „kötelező önkéntességként” jelenhet meg, amely jelentősen árt a valódi önkéntes tevékenység imázsának.
- Az önkéntesség társadalmi fontosságának üzenete nem jut el az állami fenntartású intézményekbe, csak az ingyenes munkát, a laikusságot, vagy az alkalmazottak konkurenciáját látják a lehetőségben. Az önkéntes státusz nem fog különbözni egy közmunkás státuszától (csupán támogatott munkalehetőség, és nem hozzáadott érték termelésére szolgáló eszköz).
- A fogadó szervezetek a fizetett munkaerőt esetenként önkéntesekkel kívánják kiváltani.

Arra a kérdésre, hogy részt vett-e önkéntes 2015. január 1. és 2015. július 1. között a támogató szolgáltatás feladatellátásában, 32 szolgáltató válaszolt igennel, ez a kérdőívet visszaküldők **13,6%-a**. További **4,7%** jelezte a szervezetek közül, hogy alkalmanként előfordul önkéntes tevékenység náluk. A válaszadók között kis arányban jelennek meg az állami fenntartású támogató szolgálatok, mindösszesen három önkormányzati, társulási fenntartású szolgáltatásnál jelentek meg az önkéntesek. 2015-ben összesen 137 személy vett részt önkéntesként a szolgálatok munkájában a kérdezési időpontjáig, a létszám szolgálatonként 1 és 17 fő között változott. Az önkéntesség formái közül a három legjellemzőbb:

- Iskolai közösségi szolgálat a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény alapján, ez a forma a pozitív választ adók **71,8%-nál** fordul elő.
- A közérdekű önkéntes tevékenységről 2005. évi LXXXVIII. törvény alapján végzett önkéntes tevékenység a pozitív választ adók **46,7%-nál** fordul elő.
- Aktív korúak ellátáshoz kapcsolódó (1993. évi III. tv. 33-36. § alapján) végzett közérdekű önkéntes tevékenység összesen két helyen fordult elő (**6,3%**)

Ezek emellett lehetőség volt egyéb önkéntes tevékenységi forma megadása is, ilyenről két szolgáltatásnál érkezett visszajelzés, egy TÁMOP projekthez és egy tovább nem pontosított „saját önkéntes” programhoz kapcsolódóan.

A pozitív választ adóknál kérdeztük, hogy milyen gyakorisággal segítik önkéntesek a szolgálat munkáját? A válaszadók 56,3%-a az alkalmankénti önkéntes tevékenységet jelölte meg, a második leggyakoribb válasz a heti rendszeresség (25,0%) volt, a havi, illetve napi szintű részvétel egyaránt 9,4%-os arányban volt jelen. A önkéntes tevékenységen belül jellemzően ugyanazok a tevékenységek jelennek meg:

- adminisztrációs típusú tevékenységek,
- szállító szolgálathoz kapcsolódó segítői, kísérői feladatok,
- egyéb személyi segítői feladatok (bevásárlás, takarítás, társalgás, házkörüli teendők, szabadidős programok támogatása),
- programokhoz, rendezvényekhez kapcsolódó szervezési - lebonyolítási feladatokban való részvétel (adományok gyűjtése, közvetítése, klubfoglalkozások, táborok).

Kérdeztük, hogy az jelenlegi vagy korábbi ellátottak közül van-e olyan, aki önkéntesként részt vesz/vett a szolgálat munkájában 2015 I. félévében, ha igen, akkor milyen tevékenységekben, feladatokkal vannak jelen? Erre a kérdésre két pozitív választ kaptunk, a két érintett személy adminisztrációs jellegű, illetve szervezési-lebonyolítási feladatokban vesz részt.

Az interjúkban és a kérdőívben adott válaszok tanulságai összecsengenek a Nemzeti Önkéntes Stratégiában megfogalmazottakkal. A segítői kapcsolatban a bizalmi tényező nagyon fontos, folyamatosan változó önkéntesek mellett a segítői tevékenységhez szükséges bizalmi légkör, biztonság megteremtése nehezen érhető el. Fontos hátráltató tényező, hogy szakmai tevékenységben szakképzettséggel, szakismeretekkel és tapasztalatokkal nem rendelkező személyek nehezen alkalmazhatóak. Az önkéntesek jellemzően nem is a szolgáltatás alaptevékenységeiben, hanem az alapfeladatokon túl biztosított egyéb tevékenységekben vesznek részt, mint pl. rendezvényekhez kapcsolódó szervezői, lebonyolítói feladatok (ezt a véleményt tükrözik a kérdőívben kapott válaszok is). További nehézséget jelent a kiszámíthatatlanság: az önkénteseknél nem lehet olyan stabil, rendszeres tevékenységekört kialakítani, mint az alkalmazottaknál.

Érdekes kérdést vet fel az önkéntesek által elvégzett feladatok elszámolhatósága az állami támogatásra való jogosultságot megalapozó feladatmutatók vonatkozásában. Mivel a szolgáltató eleget tesz a vállalt kötelezettségének, a fennmaradó kapacitást esetleg más, bevételt hozó szolgáltatás-elemekre csoportosítja át, az önkéntesekre épülő szolgáltatás irányában kevés a motiváció az alapfeladatok területén. Másrészt az önkéntesek munkája nem eredményez elszámolható feladatmutatót, így az így teljesített többlet munka nem is jelenne meg a szolgáltatási teljesítményben. A visszajelzések alapján az önkéntességnek nagyon komoly hátráltató tényezője, hogy a társadalmi kultúra még nem ismeri el széles körben értéként. Nehezen alkalmazhatók a „kötelező önkéntesek” – az iskolai közösségi szolgáltatással kapcsolatban kritikus gondolatok fogalmazódtak meg: jellemző a motiváltság hiánya és a letöltendő 50 órás időkeretben nincs lehetőség az érdemi önkéntes team szakmai felépítésére és működtetésére.

Egy alkalommal történt olyan, hogy a szolgáltató kísérletet tett az ellátottak bevonására önkéntes tevékenységbe (pl. önszervező tevékenységek megvalósításában), de nem járt sikerrel.

A SZOLGÁLTATÁS CÉLCSOPORTJA ÉS IGÉNYBEVEVŐI

A támogató szolgáltatás kapcsán a célcsoportot két szinten, a fogyatékossgal élők és a szolgáltatásra jogosult, szociálisan rászorult személyek szintjén kell tárgyalni.

FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK MAGYARORSZÁGON

A fogyatékossg fogalma, meghatározása a történelem során folyamatosan fejlődött, ennek megfelelően változott (általában véve bővült) azon személyek köre, akik fogyatékossgal élőknek minősülnek. Nehézséget okoz, hogy a meghatározásban több megközelítés is érvényesül, a téma megközelíthető egészségügyi (medikális), munkaképességi, szociális, gyógypedagógiai és alapjogi szempontból is. A jelenleg hatályos jogszabályok is eltérő fogyatékossgai meghatározásokat alkalmaznak, melyek csak részlegesen feleltethetők meg egymásnak. Ebből következik, hogy a fogyatékossgal élők körének pontos mennyiségi és minőségi leírása is nehézségekbe ütközik. A legátfogóbb leírást a Központi Statisztikai Hivatal 2011. évi népszámlálása adja, melynek részletes elemzése 2015-ben jelent meg. Ekkor **a teljes népesség 4,9%-a, 490 578 fő azonosította magát fogyatékossgal élőként**. Az adatok elemzésekor figyelembe kell venni, hogy a KSH a népszámlálás során 12 fogyatékossgai osztályt határozott meg, ezek közül egyesek (pl. a súlyos belszervi fogyatékossg) nem része az általánosan fogyatékossgnak tekintett károsodásoknak, egy részük nem is jelenik meg típusosan a szociális ellátórendszerben (pl. a beszédhiba), vagy pedig nem a fogyatékkal élőkre specializálódott ellátásokban (pl. a mentálisan sérültek) kerülnek ellátásra. Ettől függetlenül a KSH adatai hasznos háttérrel nyújtanak a támogató szolgáltatás célcsoportját képező fogyatékkal élők helyzetének megértéshez.

SZOCIÁLIS RÁSZORULTSÁG

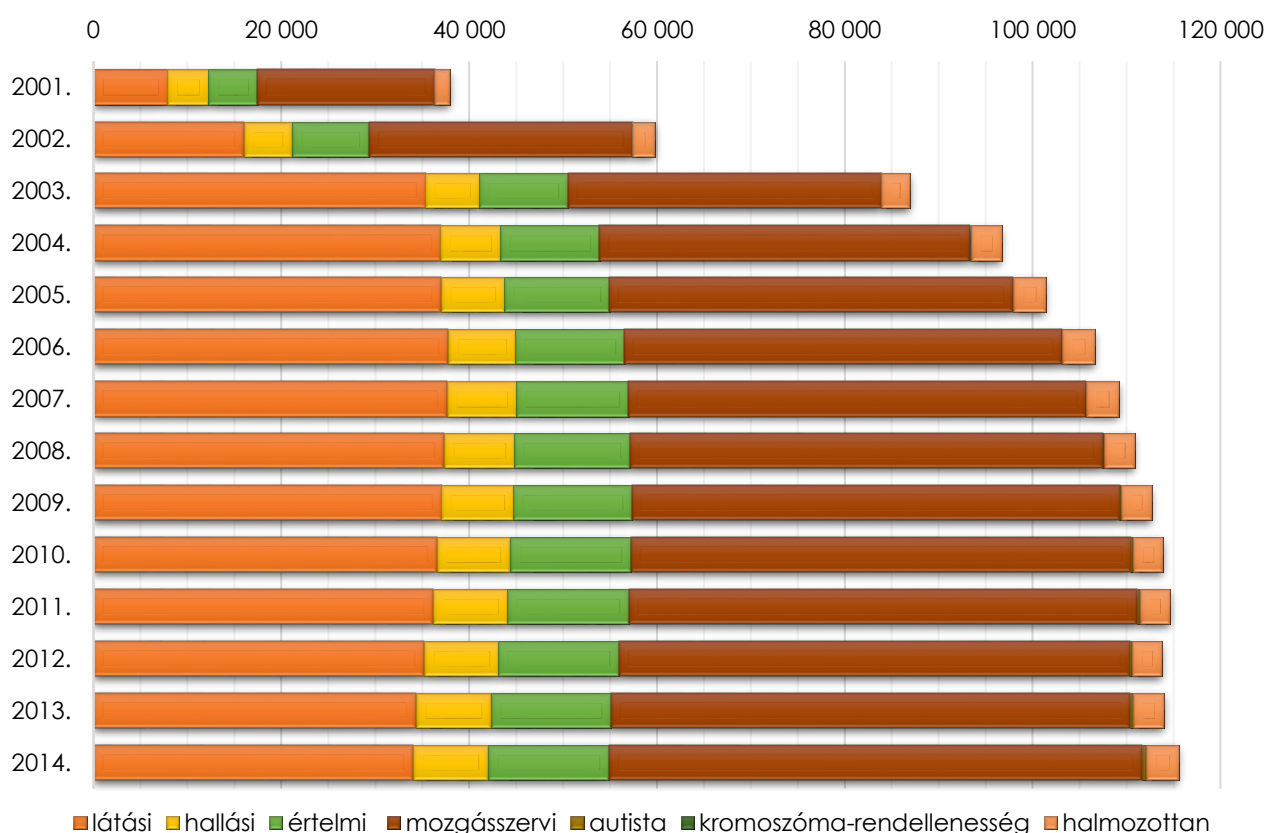
A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) 4. § a) pontja szerint fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja. Ezen jogszabály 11. §-a rögzíti, hogy a fogyatékos személy részére biztosítani kell a fogyatékossga által indokolt szükségleteinek megfelelő támogató szolgálat igénybevételét.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerint az alapszolgáltatások igénybevételének kritériuma a szociális rászorultság. A szociális rászorultság vizsgálata 2007-től kötelező, a 2007. évtől új ellátott csak rászorultsági vizsgálatot követően vehette igénybe az ellátást, illetve a már ellátásban részesülő ellátottak felülvizsgálatát 2008. január 1-ig el kellett végezni. A törvény 59/A. § (1) c) pontja alapján a szociális rászorultságot támogató szolgáltatás esetében vizsgálni kell. A 65/C. § (4) bekezdés alapján a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy.

Ezen bekezdés alkalmazásában pedig súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy.

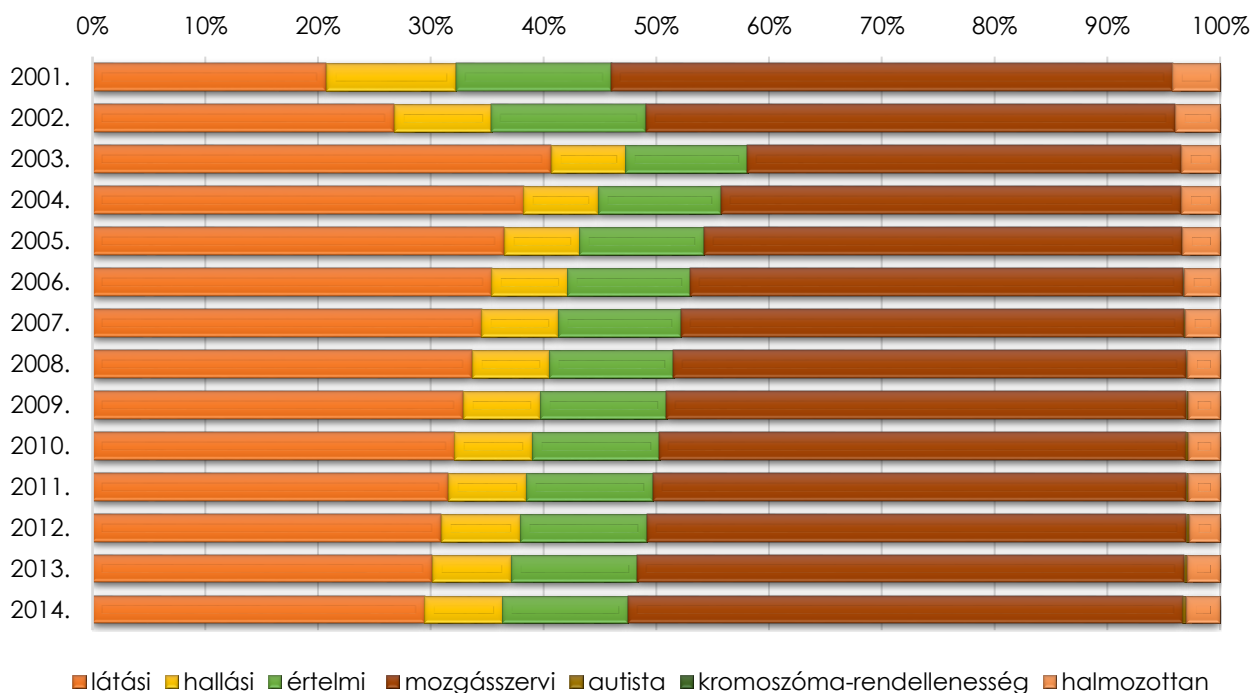
A fogyatékosági támogatásra való jogosultságot a Fot. pontosan meghatározza. A folyósított fogyatékosági támogatás igénybevevői között az autizmus diagnózisú személyek köre 2003-tól, a kromoszóma-rendellenességgel élők 2013-tól jelennek meg. A 2014. évben ellátásban több mint 115 ezer személy részesült, a fogyatékosági támogatásban részesülők köre lassuló ütemben, de folyamatosan emelkedik. A KSH adatai szerint a fogyatékos támogatásban részesülők a következő fogyatékosági típusok szerint oszlanak meg.

22. ÁBRA – FOGYATÉKOSSÁGI TÁMOGATÁSBAN RÉSZESÜLŐK FOGYATÉKOSSÁGI TÍPUS SZERINT, KSH, 2001-2014.



Az adatokból látható, hogy legnagyobb számban és arányban a **mozgásszervi fogyatékoság** (56 772 fő, 49%) van jelen, ez jelen pillanatban érintettek számát és a fogyatékosági támogatásban részesülőkön belüli arányt tekintve is növekvő tendenciát mutat. Másodikként következik a **látási fogyatékoság** (34 029 fő, 29%), ami az érintettek számát tekintve enyhe csökkenő tendenciát mutat, ugyanakkor 2003-2014 között közel 10%-os mértékben esett vissza az ellátásban részesülőkön belüli arányuk is. A sorrendben az **értelmi** (12 890 fő, 11%) és a **hallási** (7 973 fő, 7%) fogyatékosággal élők következnek, ezekben a kategóriákban évek alig változik az ellátást kapók száma. A **halmozott fogyatékoság** okán ellátást igénylők aránya kb. 3% (3 454 fő), nagyon kis arányban (405 fő, <1%) van jelen az **autizmus** és a **kromoszóma-rendellenesség** (18 fő).

23. ÁBRA – FOGYATÉKOSSÁGI TÍPUSOK ARÁNYA ÉS AZOK VÁLTOZÁSA A FOGYATÉKOSSÁGI TÁMOGATÁSBAN RÉSZESÜLŐK KÖZÖTT, KSH, 2001-2014.



A kor szerinti megoszlásban a fogyatékosági támogatás erőteljesen az idősök felé tolódik el. A 2001-2014. időszakban a 18-29. éves korosztály aránya 9,92%-ról 4,97%-ra, a 30-61 éves korosztály aránya 48,59%-ról 35,79%-ra csökkent, míg a 62 év felettiek aránya 41,49%-ról 59,30%-ra emelkedett.

A **vakok személyi járadéka** a fogyatékosági támogatással szemben „kifutó ellátás”, 2001. július 1. után nem került új jogosultság meghatározásra. A járadékot a fogyatékosági támogatás váltotta fel, a két ellátás pedig egyidejűleg nem folyósítható. Mivel új megállapítás nincs, ez a szám lassan csökken, a 2015. évben 3 773 fő részesült ebben az ellátásban.

A **magasabb összegű családi pótlék** esetében a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény (Cst.) és végrehajtási rendeletei részletesen szabályozzák az ellátásra való jogosultságot. A Cst. 3. § (4) bekezdésében szereplők szerint a tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermeket nevelő családokra neheztől terhek ellensúlyozása céljából, továbbá esélyegyenlőségük elősegítése érdekében a családtámogatási rendszer egyes elemei differenciáltak, így a tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermeket nevelő család, illetve egyedülálló nevelő esetén a folyósítandó családi pótlék magasabb összegben kerül meghatározásra. A differenciálás megjelenik az iskoláztatási támogatás és a nevelési ellátás összegében, ezen felül saját jogán jogosult nevelési ellátásra a tizennyolcadik életévét betöltött tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos személy az iskoláztatási támogatásra való jogosultság megszűnésének időpontjától. A magasabb összegű családi pótlékre jogosító betegségekről és fogyatékoságokról szóló 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet alapján megállapított ellátások helyzete speciális, az ellátás ugyanis nem kizárólag a fogyatékoságot jelentő állapotok, hanem más, rendeletben meghatározott tartós betegségek után is igényelhető. Emiatt az ellátásban részesülő személyek jelentős részénél a támogató szolgáltatás igénybevétele nem indokolt – ezen személy körének pontos meghatározása azonban technikailag, jogilag nagyon sok kérdést vet fel, melyet a jövőben jogalkotási szinten rendezni kell.

A pályázatokhoz közzétett adatok szerint 2007-ben 90 686 fő, a 2011-ben 151 331 fő részesült magasabb összegű családi pótlékban, vagyis négy év alatt 67%-kal bővült az ellátásban részesülők száma. A 2014. márciusi állapot adatközlés szerint országosan 125 112 fő részesült magasabb összegű családi pótlékban. A visszaesésben szerepe lehet annak, hogy az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 2013. április 1-én hatályba lépő módosítása jelentősen átalakította a jogosultságot megalapozó diagnózisokat rögzítő mellékleteket, ez alapján csökkenhetett az ellátásra jogosult személyek száma. A magasabb összegű családi pótlék esetén nehézséget jelent, hogy az ellátásban részesülők meghatározó módon nem a fogyatékoságként definiált kódok alapján, hanem tartós betegként részesülnek az ellátásban. A 2014. évi adatközlésben a fogyatékoságként azonosítható K, L, M, N kódok 23 850 személynél jelennek meg, ami az ellátásban részesülők 18,6%-a. Tekintettel arra, hogy egyes fogyatékosággal kapcsolatba hozható állapotok, betegségek kívül esnek a rendelet 1/I. mellékletén, a fogyatékoságban érintettek száma több lehet, mint a fenti szám, illetve arány. Összességében azonban az ellátásban részesülők döntő többsége nem tekinthető a szolgáltatás szakmai értelemben vett célcsoportjának, a jövőben pedig meg kell találni a szabályozási lehetőséget arra, hogy a támogató szolgáltatás célcsoportja az egyéb ellátásban részesülőkől egyértelműen lehatárolható legyen.

Kor szerinti összetételt vizsgálva a magasabb összegű családi pótlékban részesülők 61,7%-a 19 év alatti, ezen belül jellemzően a 7-18 közötti korosztály a meghatározó. A nemeket tekintve rendkívül polarizált a csoport, a 0-18 éves korosztályban a férfiak aránya mindösszesen 12,76%. Az idő elteltével a nemi eloszlásban található eltérés mérséklődik, a 18-23 éves korcsoportban a férfiak aránya 19,0%-ra emelkedik, a 24 év feletti csoportban pedig 43,5%-os értéket ér el.

A fogyatékosághoz köthető K, L, M és N kategóriákban a korcsoport szerinti elosztás jelentősen eltér, a csoport 94,3%-a 0-18 éves, 3,4% 19-23 éves és 2,3% a 24 év feletti személy. A nemi bontásban is jelentős az eltérés, a 18 év alatti csoportban az ellátásban részesülők 16%-a férfi, a 18-23 éves korosztályban 19,4%, a 24 év felettiekénél pedig az arány csaknem kiegyenlítődik, a férfiak aránya 48,4%-ra emelkedik. A 18 éves kor alatti csoportban a mozgásszervi (L) kód alapján jogosultak száma a legmagasabb, a jogosultak 44%-át adják. A csoporton belül a prevazív zavarok (N) 22%, az érzékszervi fogyatékoságok (K) együttesen 18%, az értelmi fogyatékoság (M) 16%-os arányban van jelen. A nagykorúak között a vezetést az értelmi fogyatékoság veszi át 41%-kal, majd a mozgásszervi (29%) érzékszervi fogyatékoságok (19%) következnek, a sort a prevazív zavarok (11%) zárják.

8. TÁBLÁZAT – MAGASABB ÖSSZEGŰ CSALÁDI PÓTLÉKBAN RÉSZESÜLŐ FOGYATÉKKAL ÉLŐK SZÁMA, ONYF, 2014. MÁRCIUS

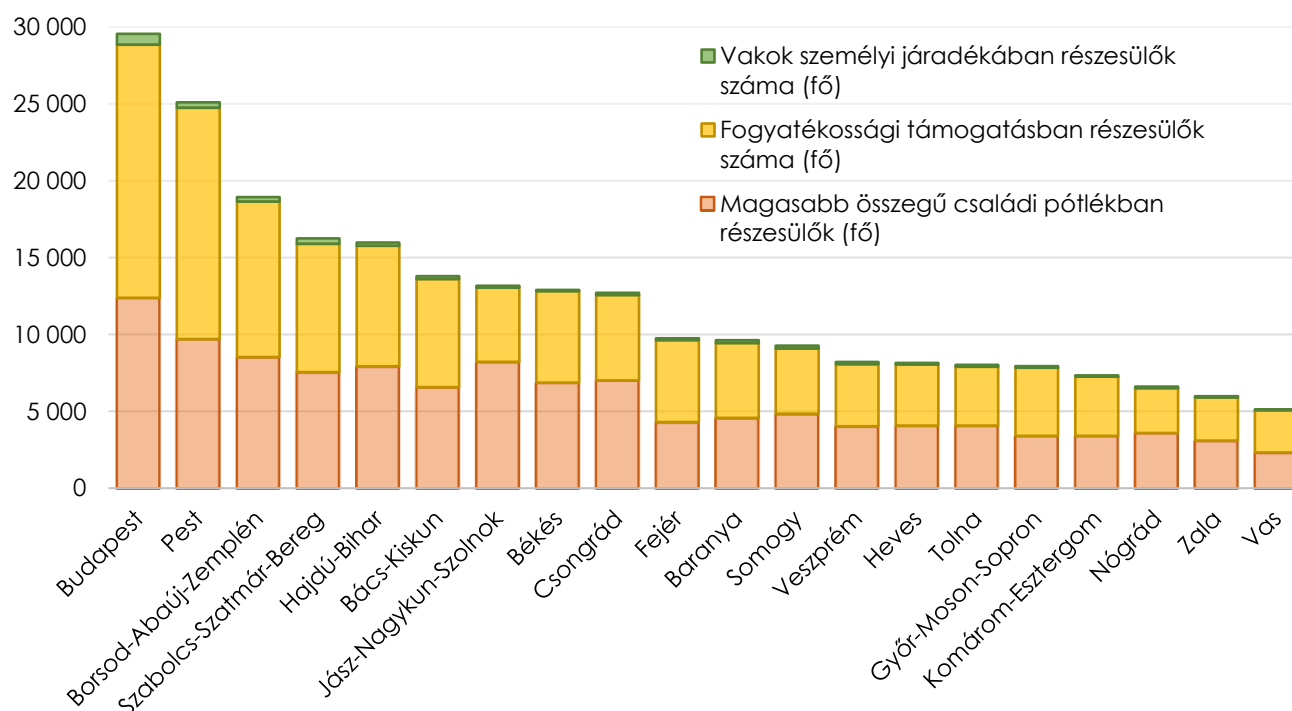
	0-18 éves	19 év és idősebb	Összesen
Hallási, látási (K)	4 054	249	4 303
Értelmi (M)	3 579	533	4 112
Mozgásszervi (L)	9 894	371	10 330
Pervazív zavar (N)	4 967	137	5 105
Összesen	22 494	1 290	23 850

A fenti három típusú ellátásban részesülő személyeket tekintve csaknem negyed millió (244 ezer) személy tartozik a szolgáltatás szociális rászorultság által definiált célcsoportjába, ennek 47,6%-a fogyatékosági támogatásban, 50,8%-a magasabb összegű családi pótlékban, 1,5%-a vakok személyi járadékában részesül. Ha a magasabb összegű családi pótlékban részesülők közül csak a fogyatékosággal élő személyként meghatározott kódok alapján jogosultakat vesszük figyelembe, a célcsoport akkor is 144 ezer főt tesz ki, ekkor belül a fogyatékosági támogatásban részesülők aránya 80,8%, a magasabb összegű családi pótlékban részesülők 16,6%, a vakok személyi járadékában részesülők pedig 2,6%-ot képviselnek. Ha a szociális rászorultságot megalapozó fogyatékoságot vizsgáljuk a három ellátás esetén, akkor azt kapjuk, hogy a legnagyobb arányban (~45%) a mozgásukban korlátozottak vannak jelen a célcsoportban, őket az érzékszervi (hallási, látási) fogyatékosággal élők követik (32%), majd az értelmi fogyatékosággal élők következnek (~12%).

A pervazív zavarokban érintettek csoportja jelen pillanatban hozzávetőlegesen 4%-os arányban van jelen, de az autizmus diagnosztikai és ellátórendszerének dinamikus fejlődése révén ez az érték a jövőben várhatóan emelkedni fog. A halmazott fogyatékosággal élők száma és aránya alacsony, itt azonban a folyósított ellátáshoz kapcsolódóan megállapított halmazott fogyatékoság és a valós egészségügyi állapot között jelentős eltérés lehet.

A szociálisan rászorult személyek jellemzői országos szinten jelentős eltéréseket mutatnak. A célcsoportba sorolható személyek lakossághoz viszonyított aránya is széles tartományban változik. Eltérések tapasztalhatók az egyes ellátástípusokban részesülők száma és egymáshoz viszonyított aránya tekintetében is.

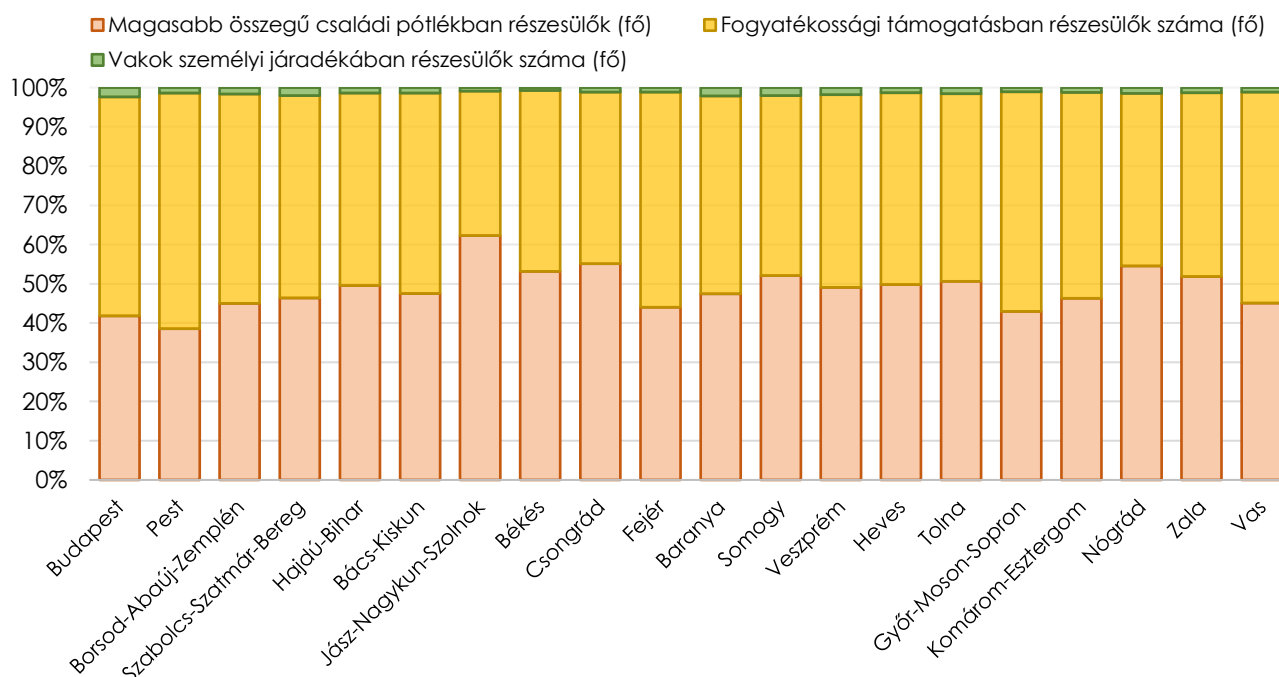
24. ÁBRA – SZOCIÁLISAN RÁSZORULT SZEMÉLYEK SZÁMA MEGYÉNKÉNT, 2015



A vakok személyi járadéka minden megyében kis arányban (átlagosan 1,5%) van jelen, megyénkénti aránya 0,7-2,4%-os értékek között változik. A fogyatékosági támogatás és a magasabb összegű családi pótlékban részesülők aránya 50,9%, illetve 47,6%.

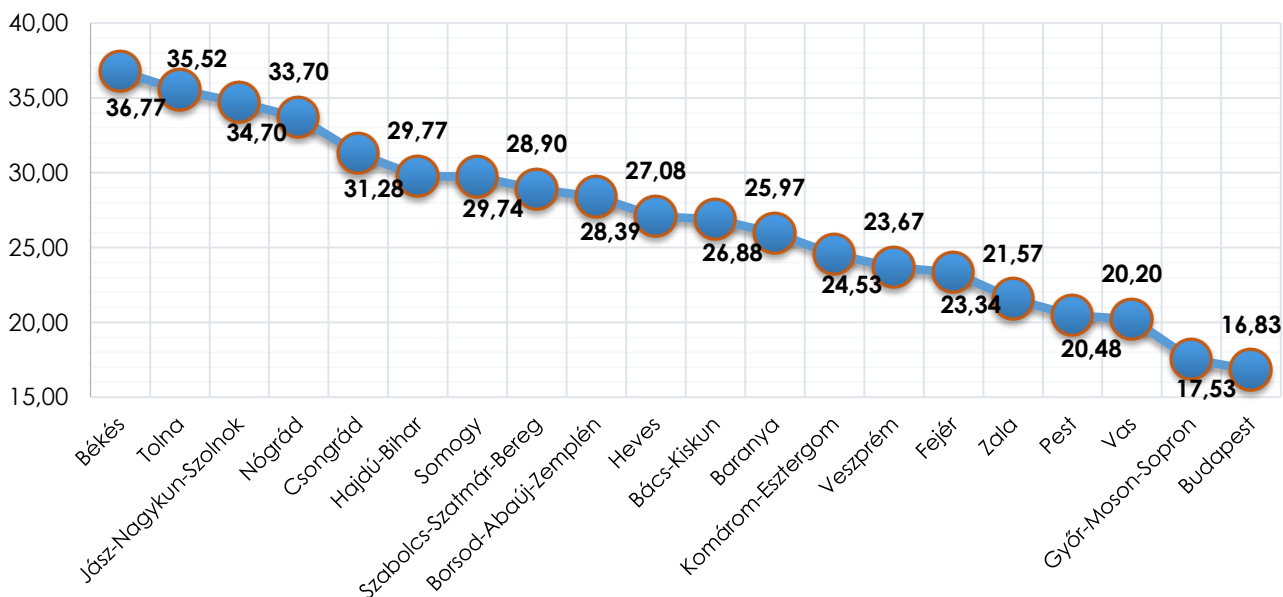
A magasabb összegű családi pótlék 36,8% - 61,3% között, a fogyatékosági támogatás aránya 36,7% és 60,0% között változik.

25. ÁBRA – SZOCIÁLISAN RÁSZORULT SZEMÉLYEK ARÁNYA ELLÁTÁSTÍPUSONKÉNT ÉS MEGYÉNKÉNT, 2015



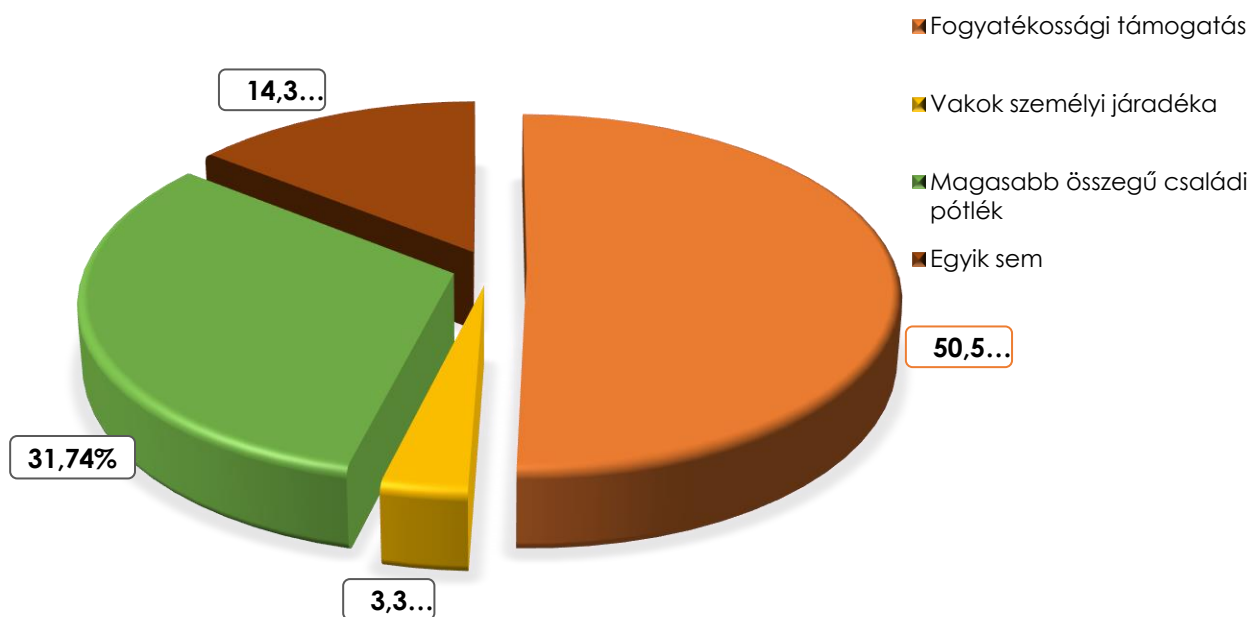
A lakosságon belüli arányt nézve szintén erős eltéréseket láthatunk, amíg Budapesten 1 000 lakosra 16,8 szociálisan rászorult személy esik, addig Békés megyében ez csaknem 36,8 fő (az országos adatok alapján számolt átlag 24,8 fő/1 000 lakos). Tendenciaként megfogalmazható, hogy az alacsony arányszámú megyék kevés kivétellel jellemzően a Dunántúlon helyezkednek el, amíg a magasabb arányszámúak a keleti országrészben fordulnak elő nagyobb gyakorisággal.

26. ÁBRA – SZOCIÁLISAN RÁSZORULT SZEMÉLYEK ARÁNYA LAKOSSÁGON BELÜL MEGYÉNKÉNT, 2015



A kérdőíves felmérésben kapott eredmények szerint az ellátottak **14,36%-a szociálisan nem rászorult**ként kap ellátást, a szolgáltatók **48,9%-a** biztosít ilyen formában szolgáltatást. A szociálisan nem rászorult ellátottak száma egyes esetekben elérte a 150 főt, átlagosan szolgáltatásonként csak 15 fő kap ilyen formában ellátást. Az igénybevevők **50,6%-a** fogyatékosági támogatásban, **31,8%-a** magasabb összegű családi pótlékban részesül, a vakok személyi járadékát az ellátottak **3,3%-a** kapja.

27. ÁBRA – ELLÁTOTTAK MEGOSZLÁSA A SZOCIÁLIS RÁSZORULTSÁGOT MEGALAPOZÓ ELLÁTÁS TÍPUSAI SZERINT, 2015



SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐK JELLEMZŐI

Az ellátásban részesülők vizsgálata során két fő információforrásra, az éves szakmai beszámolóra, illetve az Igénybevevői Nyilvántartásra támaszkodhatunk. Mindkét forrás adatai sajátos szempontok alapján kerülnek meghatározásra. Az Igénybevevői Nyilvántartás adatai alapján vizsgálhatók a támogató szolgáltatás valamely szolgáltatására (szállítás, személyi segítség, szállításhoz kapcsolódó személyi segítség) **megállapodással rendelkező személyek**, illetve ezen belül tetszőleges időszakban adott szolgáltatást **ténylegesen igénybevevő személyek**. Az éves szakmai beszámolóban a szolgáltatók tárgyévire vonatkozóan szolgáltatnak adatot, elsősorban a finanszírozás szempontrendszeréhez igazodóan. Az elszámoláson belül három helyen jelennek meg ellátotti létszámmal kapcsolatos adatok. A szolgáltatás szakmai jellemzői című táblázatban negyedéves bontásban kell az ellátottak számáról adatot szolgáltatni.

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

I. A SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI JELLEMZŐI

Hónapok	Személyi segítségben részesülők száma halmozott fogyatékos vagy autista szociálisan rászorult személyek (fő)	Személyi segítségben részesülők száma más szociálisan rászorult személyek (fő)	Szállító szolgáltatásban részesülők száma (fő) (szociálisan rászorult személyek részére)
I. negyedév			
II. negyedév			
III. negyedév			
IV. negyedév			
Éves adatok összesítése /4 (fő)	0	0	0

Az adatszolgáltatás szabálya, hogy amennyiben az ellátott igénybe vette a személyi segítséget és a szállítást is, akkor az adott negyedév sorában mindkét cellában fel kell őt tüntetni, személyi segítség esetén a jogszabály szerint autista vagy halmozott fogyatékos személyeket külön oszlopban. A táblázat segítségével a szolgáltatásban részesülőkről szolgáltatási tevékenységeként pontos adatot kapunk, de az adott időszakban megállapodással rendelkező személyekre ebből az adatsorból nem lehet következtetni. Erre alkalmas az a felület, ahol az **ellátottak fogyatékosági csoport szerinti megoszlását** kell megadni. Ebben az adatsorban az ellátottak számát az év folyamán megállapodással rendelkező, elszámolható ellátottak összesített számadatával kell megadni, fogyatékosági típusonként megbontva. Ezen felül az ellátotti adatokra vonatkozó adatmező található a szakmai jellemzők éves összesítő táblázatában, ahol a tárgyévi és a tárgyévet megelőző évi mutatószámokat kér az elszámoló felület. Itt a megállapodás szerint szolgáltatásban részesülő személyek számát kell megadni annak megfelelően, hogy adott személy személyi segítséget, szállítást, illetve mindkét szolgáltatást igénybe vette-e.

A SZOLGÁLTATÁSBAN RÉSZESÜLŐK SZÁMA

A pályázati finanszírozású időszak előtti időszakról az ellátotti számokat illetően a Központi Statisztikai Hivatal adatai állnak rendelkezésre. A támogató szolgáltatásra vonatkozóan először a 2005. évi statisztikai évkönyvben jelennek meg információk, ekkor már 10 534 fő az ellátottak száma. A létszámadatok erőteljesen emelkednek egészen 2008-ig, ahol **19 350 fővel éri el az ellátottak száma a csúcst.** A 2009. év jelentősebb visszaesést eredményezett, amit 2010-ben kis mértékű növekedés követett. A finanszírozott kapacitás csökkenésével együttesen jelentős ellátotti létszámcsökkenés kezdődött meg, ami a rendelkezésre álló adatokban folyamatosan jelen van.

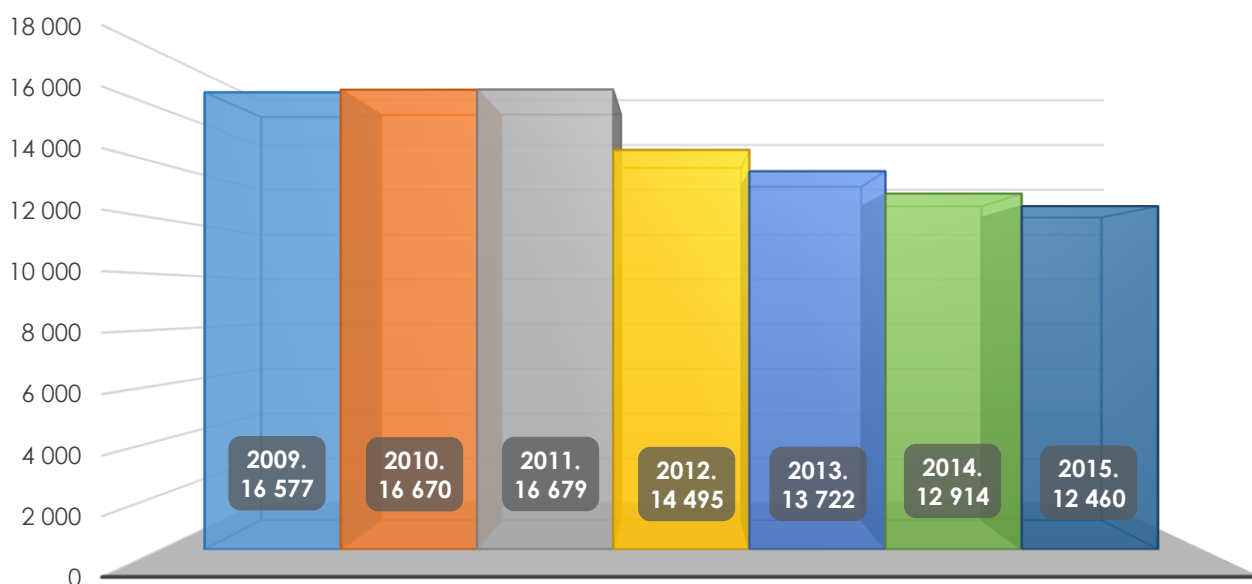
9. TÁBLÁZAT – TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS TIGÉNYBE VEVŐK SZÁMA, KSH

Év	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Fő	10 534	17 450	18 590	19 350	17 841	18 008	16 874	14 844	14 334	13 639

A pályázati finanszírozású időszakban benyújtott szakmai elszámolások adatai alapján a pályázati időszak első három évében az ellátottak száma stabil volt, megközelítőleg 18,5 ezer személy részesült a szolgáltatásban.

A KSH adataitól való eltérést a számítási módszer eltérése magyarázza, a KSH esetében a mintavételi időpont tárgyév december 31-e, amíg a pályázati elszámoló ellátotti adata az év egészére, mint jelentési időszakra vonatkozik. ennek ellenére a beszámolókból is megjelenik a 2012. évtől az erőteljes létszámcsökkenés. Az ellátotti létszám 2015-ben **alig 12,5 ezer fő volt, ami a pályázati időszak csúcserőteljének 75%-a**. Ez a csökkenés egyértelműen párhuzamba állítható a szolgáltatók számának és a finanszírozott kapacitások erőteljes csökkenésének, mely jellemzően a második pályázati ciklusban következett be.

29. ÁBRA – MEGÁLLAPODÁS ALAPJÁN ELLÁTÁSBAN RÉSZESÜLŐK SZÁMA A SZAKMAI BESZÁMOLÓK ALAPJÁN, NRSZH, 2009-2015



Az Igénybevevői Nyilvántartás 2012 júliusától tartalmaz elemzésre alkalmas adatokat, így a pályázati időszak átfogó elemzésére nem használható. Ezzel szemben más típusú megközelítésben az adatsorai jól hasznosíthatók. Az Igénybevevői Nyilvántartás indulása óta, évenként egy adott októberi hetet mintaként kiválasztva vizsgáltuk az aktív, szolgáltatást ténylegesen igénybe vevők számát. A kapott adatok alapján évről-évre változó erősségű, de folyamatos csökkenésről beszélhetünk az igénybe vevői szám kapcsán.

10. TÁBLÁZAT - IGÉNYBE VEVŐK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA A KENYSZI RENDSZERBEN, NRSZH, 2012-2015

Év	Igénybevevők száma heti adat ⁴	Igénybevevők száma egy hétköznapi napon ⁵	Igénybevevők száma egy hétfégi napon ⁶
2012. október	6 497	3 686	226
2013. október	6 037	3 418	75
2014. október	6 035	3 493	58
2015. október	5 741	3 327	64

⁴ Adott héten a támogató szolgáltatás ellátást legalább egyszer igénybe vevő ellátottak száma

⁵ Adott hét egy hétköznapiján a támogató szolgáltatás ellátást igénybe vevő ellátottak száma

⁶ Adott hét egy hétfégi napján a támogató szolgáltatás ellátást igénybe vevő ellátottak száma

A három adatforrás alapján elmondható, hogy a pályázati finanszírozású időszakot megelőzően a szolgáltatói szám erőteljes bővülése az ellátottak intenzív bevonásával járt együtt, a támogató szolgálat igénybevevői köre folyamatosan és erős ütemben bővült. A szociális rászorultság 2007-2008. évi bevezetése ezt az emelkedést ugyan mérsékelte, de nem törte meg. A pályázati finanszírozás bevezetése ezt a bővülést fékezte, de az átállást követően a 2010. évre stabilizálódott a helyzet. A 2011. évtől bekövetkező forráscsökkenés azt eredményezte, hogy a szolgáltatói rendszer részben tudta a korábbi ellátotti kör számára a szolgáltatást biztosítani. A 2012. évtől az ellátottak száma folyamatosan csökkent. Az arányokat az szemlélteti a legjobban, hogy a 2010. évi csúcstértekhez képest 2015-re a szolgáltatás elveszítette az ellátottak egynegyedét.

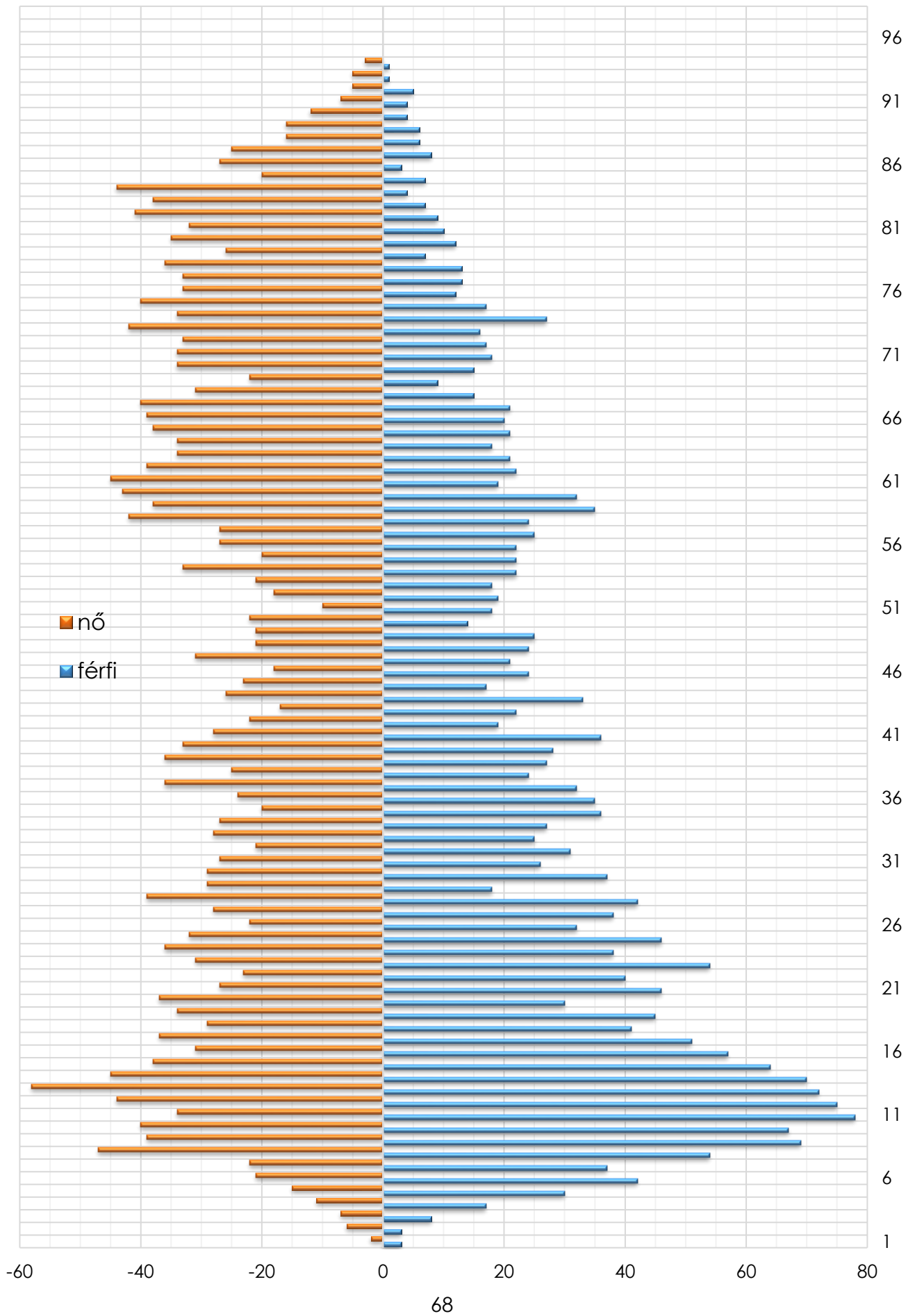
ALAPVETŐ DEMOGRÁFIAI ADATOK

Az igénybevevői nyilvántartásban szereplő igénybe vevők – a 2015. januári, szolgáltatást ténylegesen igénybevevő adatok alapján – 42%-a férfi, 46%-a nő, míg 12% esetében az adatszolgáltatók nem jelezték az ellátott nemét. Amennyiben csak a megadott nemű igénybe vevőket nézzük, 48% a férfi, 52% a nő, ez alapján a nemi csoportok közti megoszlás egyenletes, sem a férfiak, sem a nők nem felülreprezentáltak a támogató szolgáltatás igénybevevői között. A kor szerinti eloszlást tekintve a legtöbb ellátott a 18-39 év közötti kategóriában szerepel, az összes igénybevevő 27%-a tartozik ide. Jelentős még a 40-59 év és a 7-13 év közöttiek aránya (18 illetve 14%). A férfi és női igénybe vevők életkori megoszlása jelentős különbségeket mutat. 40 év alatt a férfi igénybe vevők aránya meghaladja a nőkéét (55-60%), 40 és 60 év között az aránya közel azonos (48% férfi, 52% a nő). A nők dominanciája – hazánk mortalitási adatiból is kifolyólag – a 60 év feletti kategóriákban (35 % férfi, 65 % nő) jelenik meg: a férfi igénybe vevők 10%, míg a női igénybe vevők 25% kerül ki ezekből az életkori kategóriákból.

11. TÁBLÁZAT - IGÉNYBE VEVŐK NEMÉRE ÉS ÉLETKORÁRA VONATKOZÓ ADATOK (2015. JANUÁR)

	Férfi	Nő	Nincs adat	Összesen
3 évnél fiatalabb	6	8	1	15
3-6 év	97	54	13	164
7-13 év	452	284	93	829
14-17 év	242	151	56	449
18 év alatt összesen	797	497	163	1 457
18-39 év	770	640	179	1 589
40-59 év	468	498	117	1 083
60-64 év	112	195	57	364
Aktív korú	1 350	1 333	353	3 036
65-69 év	86	170	42	298
70-79 év	155	345	92	592
80-89 év	72	294	52	418
90 év felett	15	37	6	58
Idős	328	846	192	1 366
Összesen	2 475	2 676	708	5 859

31. ÁBRA – AZ IGÉNYBE VEVŐK KOR ÉS NEM SZERINTI MEGOSZLÁSA, NRSZH, 2014



FOGYATÉKOSSÁG TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁS

Az igénybevevő nyilvántartás nem tartalmaz a fogyatékosagra vonatkozó adatot, az ellátottak összetételét az éves elszámolások és szakmai beszámolók és a kitöltött kérdőív alapján lehet vizsgálni. Az elszámolás és a kérdőív azonos szerkezetben tárgyalta a kérdéskört, alapvetően a szociális rászorultságot megalapozó fogyatékoság, meghatározásokra építve.

12. TÁBLÁZAT – FOGYATÉKOSSÁGI TÍPUSOK MEGHATÁROZÁSA A SZOCIÁLIS RÁSZORULTSÁGOT MEGALAPOZÓ ELLÁTÁSOKRA VONATKOZÓ JOGAZSBÁLYOK ALAPJÁN.

Látási fogyatékoság
A Fot. 23. § 1. § a) pontja, valamint a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról szóló 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 4. (K1) pontja szerinti személy, illetve a vakok személyi járadékában részesülő személy.
Hallási fogyatékoság
Fot. 23. § 1. § b) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 2. (K2) pontja szerinti személy
Értelmi fogyatékoság
Fot. 23. § 1. § c) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 3. (M) pontja szerinti személy.
Mozgásszervi fogyatékoság
Fot. 23. § 1. § e) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 5. (L) pontja szerinti személy.
Pervazív fejlődési zavarok (autizmus)
Fot. 23. § 1. § d) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet II. rész 2. (N1) pontja szerinti személy.
Halmazott fogyatékoság
Fot. 23. § 1. § f) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. mellékletének I. része és a II. rész 2. pontja szerinti esetekből több eset együttes fennállásában érintett személyek.
Egyéb fogyatékoság
Fot. 23. § 1. § h) pont szerinti kromoszóma-rendellenességgel élő, illetve az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet alapján magasabb összegű családi pótlékban részesülő, előző kategóriákba rendelkezésre álló dokumentumok alapján be nem sorolható személyek.

Az éves elszámolásban kapott adatok alapján a szolgáltatás legnépesebb igénybevevői a **mozgásszervi fogyatékosággal élők**, az ellátottakon belül arányuk 2009-ben még 43,6% volt, ez 2015-re 39,3%-ra csökkent. A második legnagyobb csoportot az **értelmi fogyatékosággal élők** alkotják, az évek során csak kis (8,2%) csökkenés volt megfigyelhető a számukban, eközben az ellátottakon belüli arányuk 21,9%-ról 27,8%-ra emelkedett. A harmadik csoportot a **látássérültek** alkotják, az ő esetükben egy erőteljes, 38,4%-os csökkenést tapasztaltunk a pályázati időszak alatt.

A **hallássérültek** gyakorlatilag alig jelennek meg a szolgáltatásban, az ellátott személyek száma 70%-kal esett vissza, 2015-ben az ellátottak alig több mint 2 %-a tartozott ebbe a csoportba. A kérdőívet kitöltő szolgáltatóknál az esetek több mint felében nincs hallássérült személy az igénybevevők között.

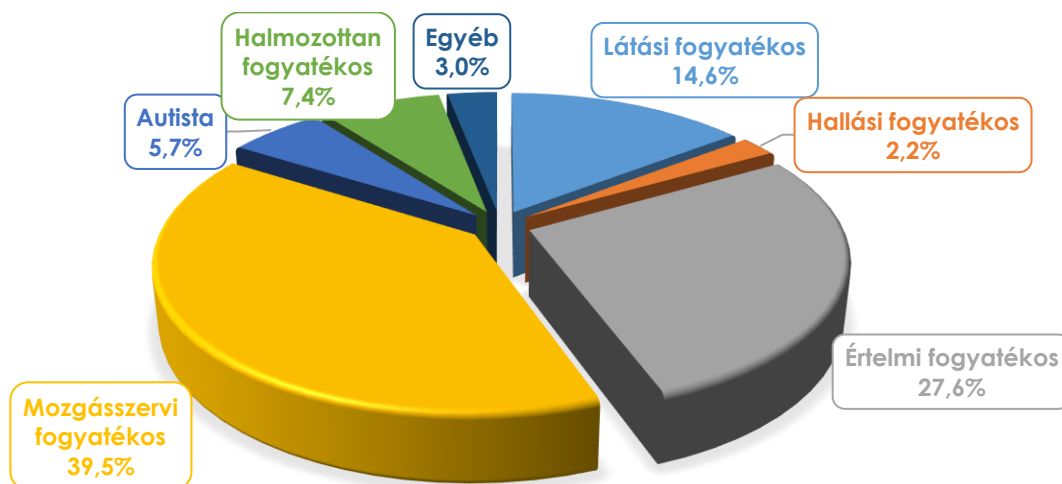
A **halmozottan sérült személyek** száma szintén csökkent az évek során, ugyanakkor az ellátottak körén belüli 7% körüli arányt megtartották. Az összes fogyatékosági csoporton belül egyedül az **autista személyek** száma emelkedett jelentős (13,6%) mértékben a 2009. és 2015. év összehasonlítása során, a teljes ellátotti létszámon belül arányuk közelíti a 6%-ot. A szakmai beszámolókból 2011. évtől szerepel az **egyéb fogyatékoság** kategória, ide az egyéb kategóriákba be nem sorolható ellátottak számát lehet megadni.

13. TÁBLÁZAT - IGÉNYBE VEVŐK FOGYATÉKOSSÁGTÍPUS SZERINTI MEGOSZLÁSA, SZÁMA ÉS ARÁNYA AZ ELLÁTOTTAKON BELÜL, SZAKMAI BESZÁMOLÓK, 2009-2015

	Értelmi fogyatékos		Mozgássérült		Látássérült		Hallássérült		Autista		Halmozottan sérült		Egyéb sérült	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%	Fő	%
2009	3.636	21,9	7.225	43,6	2.946	17,8	864	5,2	611	3,7	1.295	7,8	-	-
2010	4.085	24,5	7.190	43,1	2.713	16,3	866	5,2	640	3,8	1.176	7,1	-	-
2011	4.000	24,0	7.223	43,3	2.588	15,5	402	2,4	725	4,4	1.129	6,8	612	3,7
2012	3.709	25,6	6.079	41,9	2.162	14,9	284	2,0	699	4,8	1.011	7,0	551	3,8
2013	3.546	25,8	5.633	41,0	2.129	15,5	287	2,1	671	4,9	915	6,7	541	3,9
2014	3.372	26,1	5.242	40,6	1.912	14,8	266	2,1	692	5,4	890	6,9	540	4,2
2015	3.337	26,8	4.967	39,9	1.815	14,6	260	2,1	694	5,6	863	6,9	524	4,2

A kérdőíves felmérésben szintén vizsgáltuk a fogyatékosági típusok szerinti eloszlást. A kapott válaszok alapján az éves elszámolásban megadott ellátotti létszám **80%-nak** megfelelő ellátottról (9 876 fő) kaptunk információt. A **fogyatékosági típusok szerinti eloszlás a 2015. évi elszámolás adataitól alig (<1%) tért el.** A fogyatékoságok országos adataival összehasonlítva a mozgásfogyatékos személyek és látássérültek és halmozott fogyatékosággal élők jelenléte nagyságrendileg igazodik más statisztikai forrásokban látható arányukhoz. Az **értelmi sérültek, autisták** (és más pervazív zavarokban érintett személyek) **az ellátottak körében más forrásokhoz képest felülreprezentáltak, míg a hallássérültek száma messze elmaradt a várhatótól.**

31. ÁBRA - AZ ELLÁTOTTAK FOGYATÉKOSSÁGTÍPUS SZERINTI MEGOSZLÁSA A SZAKMAI BESZÁMOLÓ ALAPJÁN, 2015

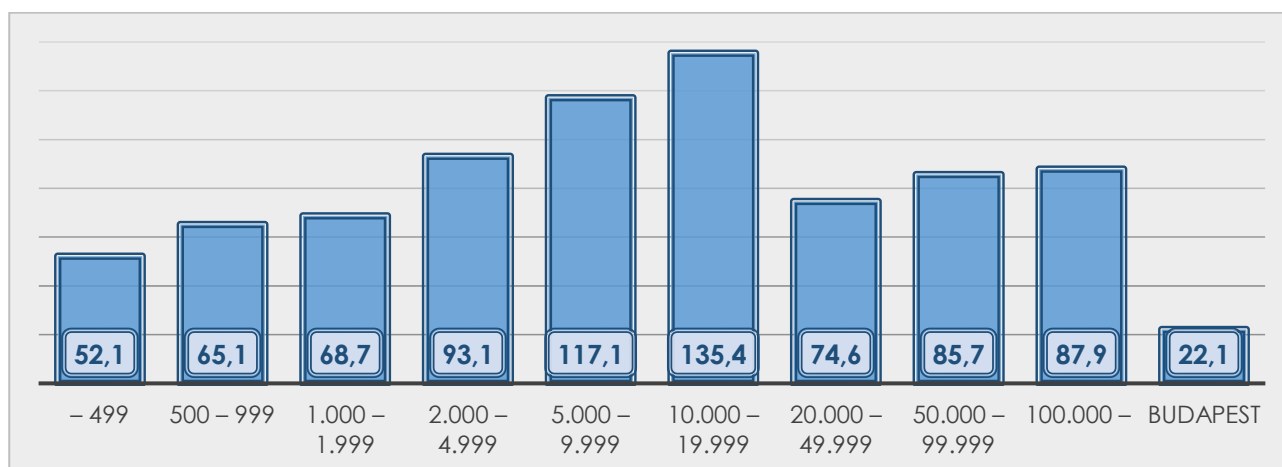


LAKHELY

Az igénybe vevők lakóhely szerinti megoszlása fontos indikátora a szolgáltatáshoz való hozzáférésnek. A szolgáltatás területi lefedettségének kérdését a KSH is vizsgálta, az alábbi tanulsággal: „Az ellátottság erősen függ a települések nagyságától, általánosságban elmondható, hogy minél kisebb egy település, annál kevésbé biztosított az ellátás. Még szembetűnőbb a különbség, ha megnézzük, hány helyen működik helyben a szolgáltatás: az ezer lelket el nem érő helységeknek csak 0,3 százalékában, és az országos átlag sem éri el a 9 százalékot. A többiek ún. bevont településként részesülnek a gondozásból, ami azt jelenti, hogy egy központi helyen lévő intézmény szervezi a környező térség ellátását, vagyis a gondozók egy adott településről járnak át egy vagy több másikba (átlagosan 12-be)”⁷.

A KSH 2015. évi adatai⁸ alapján vizsgálta az ellátottak arányát településnagyság szerint. A támogató szolgáltatásban részesülők tízezer lakosra jutó száma a kistelepülések felől haladva folyamatosan emelkedik, **a legmagasabb ellátotti arányszám az 5 000 főnél nagyobb, de 20 000 főnél kisebb lakosságszámú településeket jellemzi.**

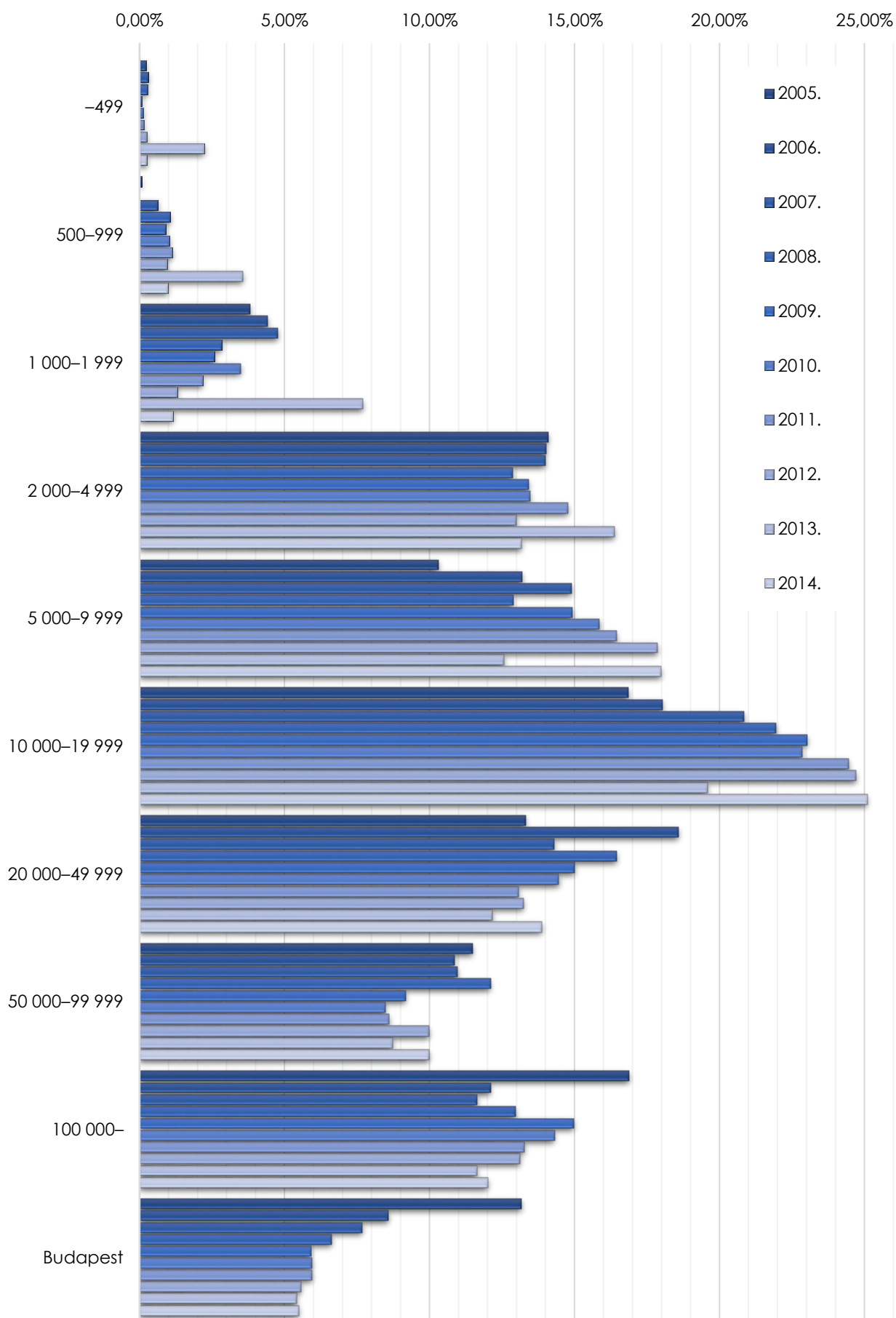
32. ÁBRA – ELLÁTOTTAK SZÁMA TELEPÜLÉSEK NÉPESSÉGNAGYSÁG-KATEGÓRIÁJA SZERINT, KSH, 2014



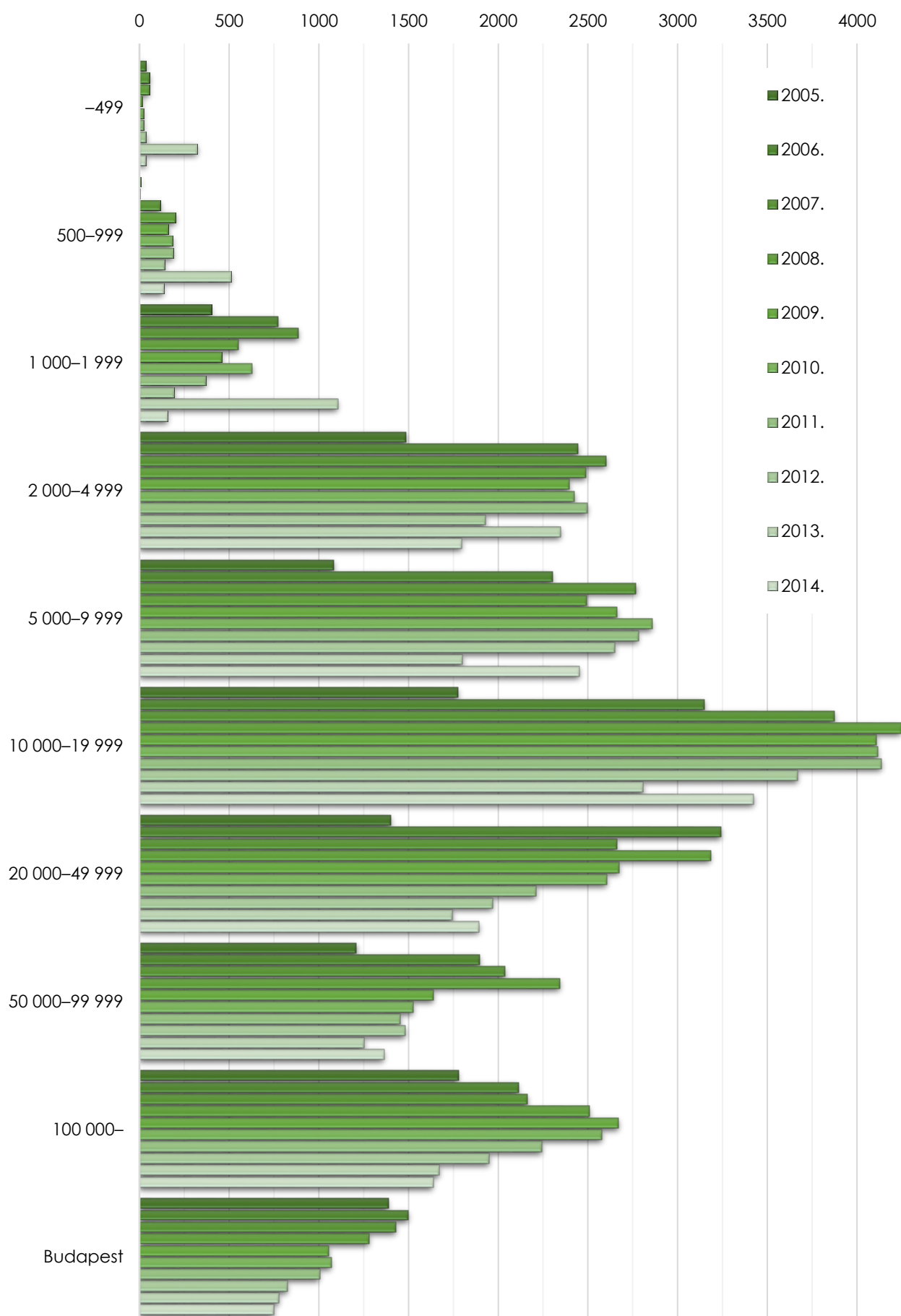
⁷ 2011. évi népszámlálás, 17. A fogyatékossgal élők helyzete és szociális ellátásuk, KSH, 2015

⁸ Statisztikai Tükör 2015/88., KSH, 2015

33. ÁBRA – SZOLGÁLTATÁSBAN RÉSZESÜLŐK ARÁNYA AZ ÖSSZES ELLÁTOTTON BELÜL AZ ELLÁTOTTAK LAKÓHELYE ÉS A LAKÓHELY NÉPESSÉGNAGYSÁGA SZERINT, 2005-2014, KSH



34. ÁBRA – SZOLGÁLTATÁSBAN RÉSZESÜLŐK SZÁMA AZ ÖSSZES ELLÁTOTTON BELÜL AZ ELLÁTOTTAK LAKÓHELYE ÉS A LAKÓHELY NÉPESSÉGNAGYSÁGA SZERINT, 2005-2014, KSH

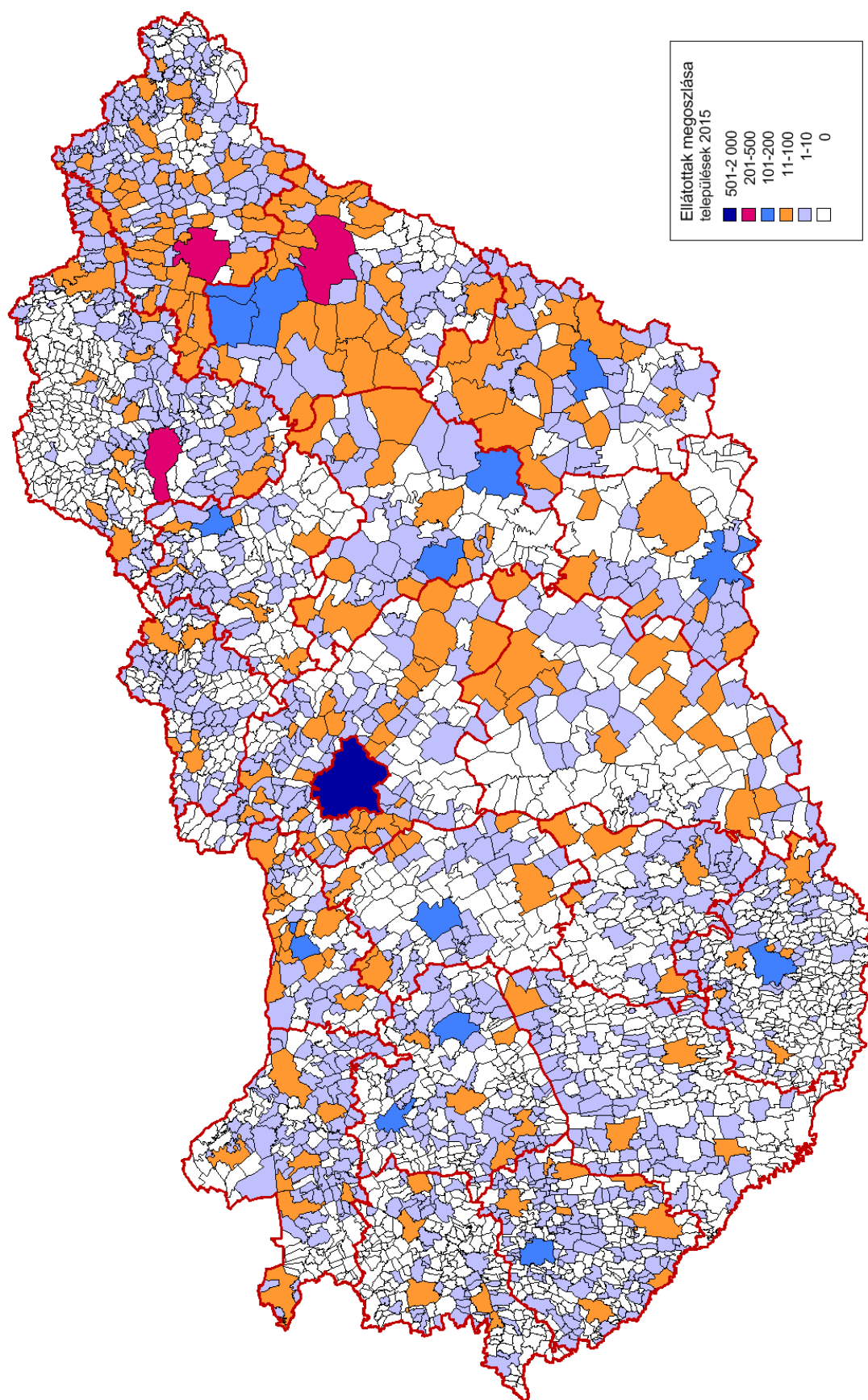


A 2011. évi népszámlálásról készített kiadványban megállapításra kerül, hogy a fogyatékossgal élők és a teljes népesség lakóhelyének településtípus szerinti megoszlásában kismértékű az eltérés. A fogyatékossgal élők között némileg kisebb a fővárosban, megyeszékhelyen lakók aránya, többen laknak közülük kisvárosban és községben. A **támogató szolgáltatásban részesülő személyek eloszlásában ettől eltérő képet kapunk**: település lakosságszám szerint vizsgálva az ezer főnél kisebb lakosságszámú településeken az ellátottak száma és a teljes ellátotti létszámon belüli aránya a teljes vizsgált időszakban alacsony volt. A 1 000-2 000 fő közötti lakosságszámú településeknél a pályázati időszak előtti években (2007) volt egy csúcspont, ezután egy jelentős visszaesés következett be, az ellátottak számának csökkenése mai napig tart. Jelentős ellátotti szám **a kétezer fő feletti lakosságszámú településeken jelentkezik, számukat és arányukat tekintve a legtöbb ellátott a 10 és 20 ezer fő közötti lakosságszámú településeken található**, továbbá kiemelkedik az ellátotti létszám a 100 ezer főt meghaladó városokban, ezekben viszont a teljes lakosságszámhoz viszonyított arány jelentősen nem tér el az országos átlagtól. Speciális helyzetben van Budapest, ahol **a budapesti ellátottak teljes ellátottakon belüli aránya 2005 óta, az igénybevevők száma 2006 óta folyamatosan, de mérséklődő ütemben csökken**.

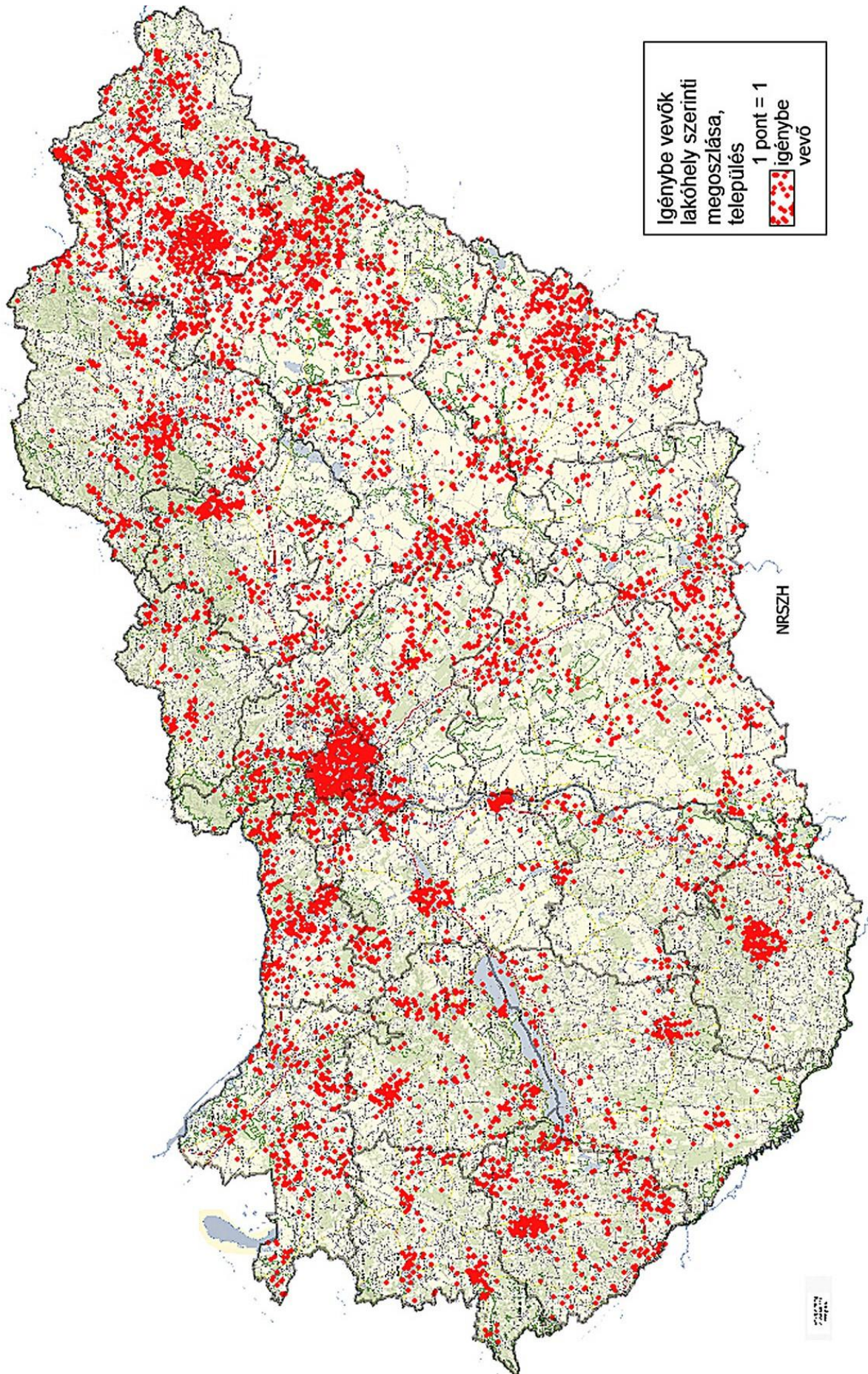
A lakhely szerinti megoszlást települési és kistérségi szinten is vizsgáltuk a 2015. januári KENYSZI adatok alapján. Az ország 3 177 településéből 990 helyen volt az ellátottak bejelentett lakóhelye, ez a települések **31,1%-át** jelenti. A legtöbb igénybe vevő nagyvárosokból veszi igénybe a szolgáltatást (*Budapest, Nyíregyháza, Debrecen, Pécs, Miskolc, Zalaegerszeg*), de jelentős, és kiemelendő, hogy a Tiszántúlon (*Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar és Békés megyék*) lakik az igénybe vevők jelentős része. A lakóhely kistérségi szerint megoszlása alapján a 175 kistérségből 157-ben lakott ellátott, ezek alapján a kistérségek **89,7%-ban** van aktív igénybevevő. Hasonlóan a településeknél, itt is a nagyvárosokat magukban foglaló kistérségek azok, ahol sok ellátott lakóhellyel rendelkezik (*Budapest, Nyíregyháza, Miskolc, Debrecen*), de a hajdúsági kistérségek is magas ellátotti számmal rendelkeznek (*Baktalórántházai, Hajdúböszörményi, Hajdúhadházi*).

Érdekes mutató kistérségi vonatkozásban a 10 000 lakosra jutó ellátottak aránya. Itt már nem a nagyvárosok azok, ahol a legmagasabb értékeket találjuk, a legmagasabb, 25 fő/10 000 lakos feletti értékkel a *Baktalórántházai, Pacsai, Sarkadi, Bodrogházi, Téli és Zalaszentgróti kistérségek* bírtak.

35. ÁBRA – MEGÁLLAPODÁSSAL RENDELKEZŐK LAKÓHELY SZERINTI SZÁMA – TELEPÜLÉSENKÉNT, 2015

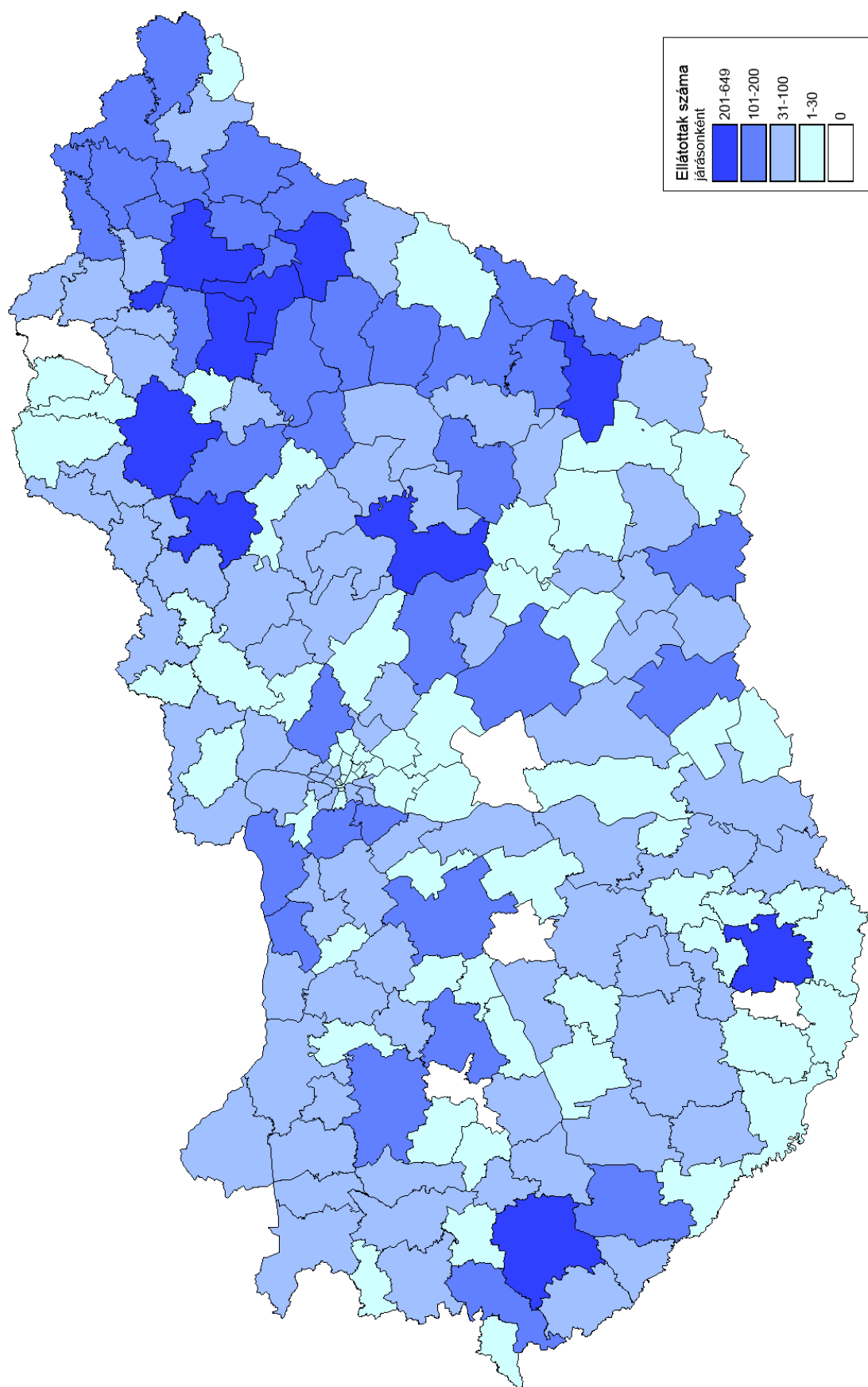


36. ÁBRA - IGÉNYBE VEVŐK LAKÓHELY SZERINTI MEGOSZLÁSA, TELEPÜLÉSENKÉNT, NRSZH, 2015

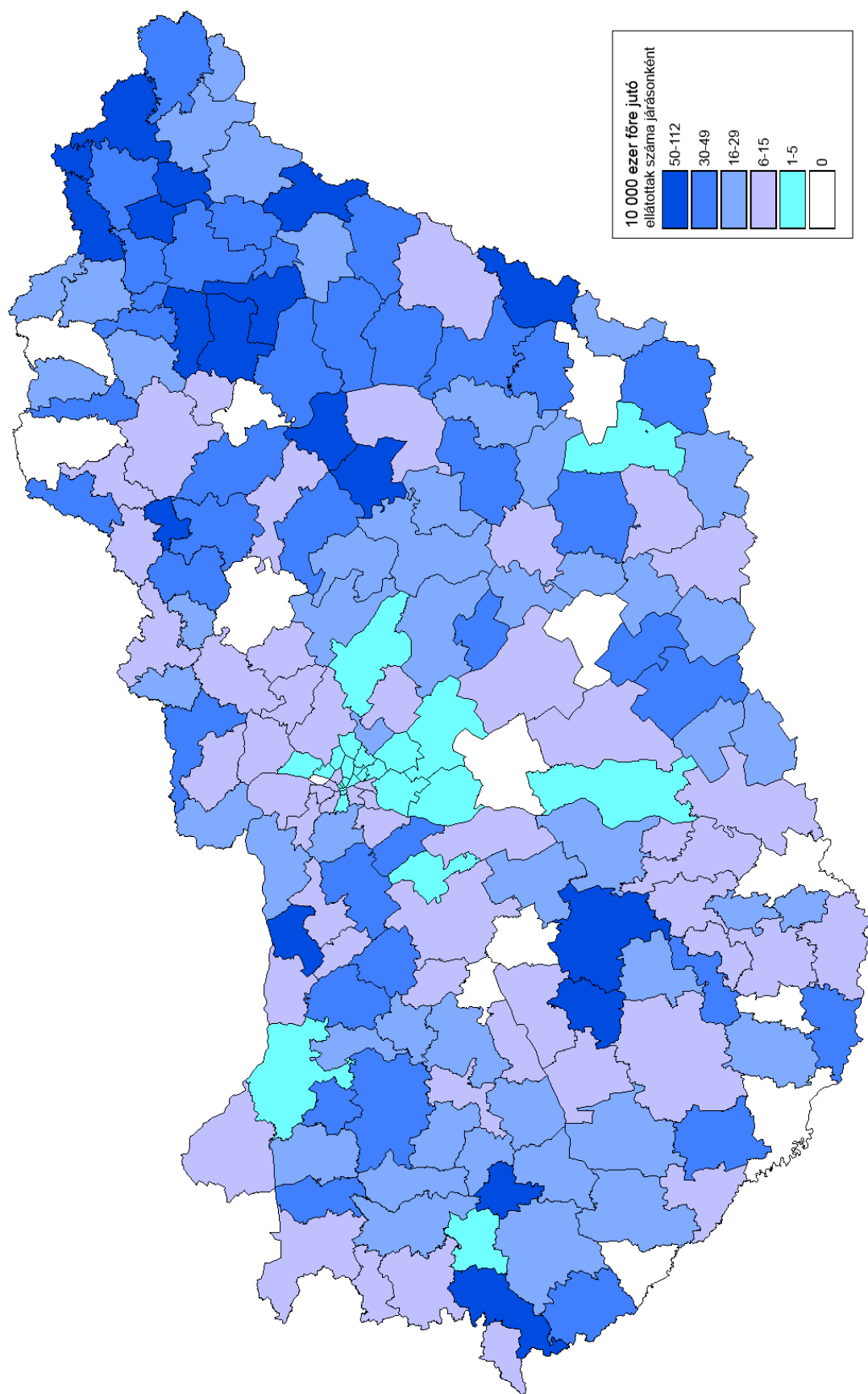


Forrás: Igénybevevői Nyilvántartás, 2015

37. ÁBRA - IGÉNYBE VEVŐK LAKÓHELY SZERINTI SZÁMA – JÁRÁSONKÉNT, 2015



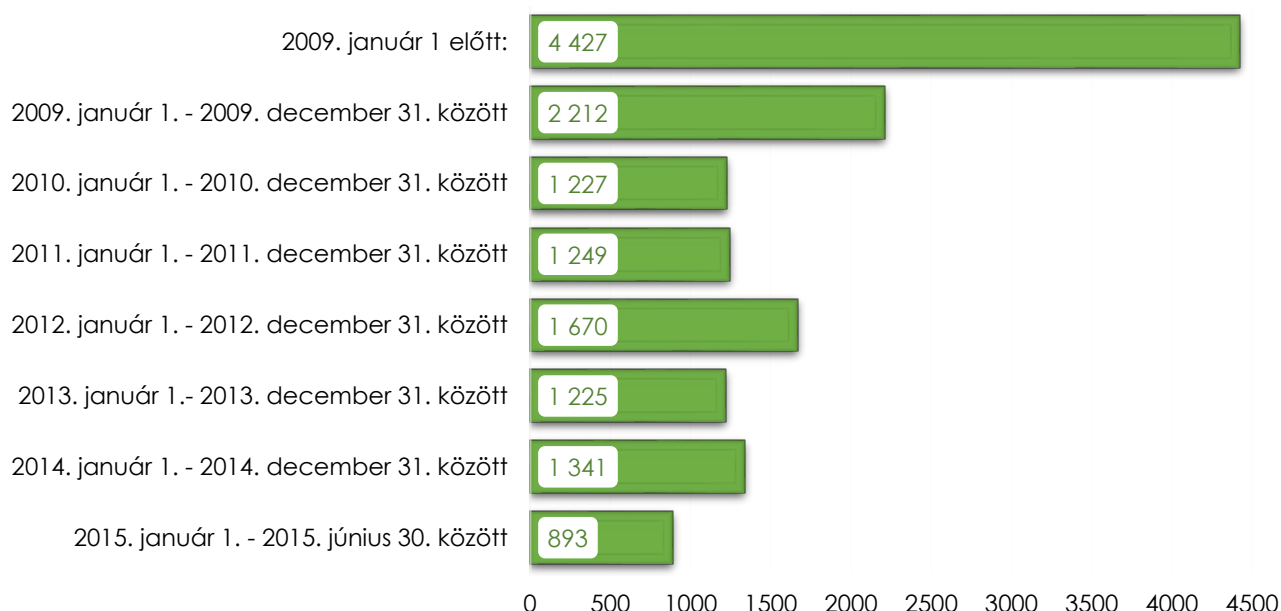
38. ÁBRA - 10 000 LAKOSRA JUTÓ ELLÁTOTT JÁRÁSONKÉNT, 2015



ELLÁTOTTI FLUKTUÁCIÓ

A kérdőíves felmérésben vizsgáltuk a felmérés időpontjában jogviszonnal rendelkező ellátottak esetében, mióta veszik igénybe a szolgáltatást.

39. ÁBRA - A 2015. JÚLIUSI IGÉNYBEVEVŐK MEGOSZLÁS JOGVISZONY KELETKEZÉSE SZERINT.



A kapott adatok alapján az ellátottak 31%-a a pályázati finanszírozású időszak előtt (2003-2008 között) létesített jogviszonyt, azóta folyamatosan igénybe veszi a támogató szolgáltatást. A pályázati ciklusban évente átlagosan kb. 1 200-1 300 új megállapodást kötöttek a szolgáltatók, bár ebben jelentős szórás tapasztalható, kiemelkednek a pályázati időszakok kezdő évei, amikor az új igénybevételek száma meghaladja a köztes években mért értékeket.

Az új belépők viszonylag magas száma ellenére a szolgáltatás igénybevevőinek a száma évről évre csökken, ami arra utal, hogy a szolgáltatásból kilépő személyek száma az új belépőknél magasabb.

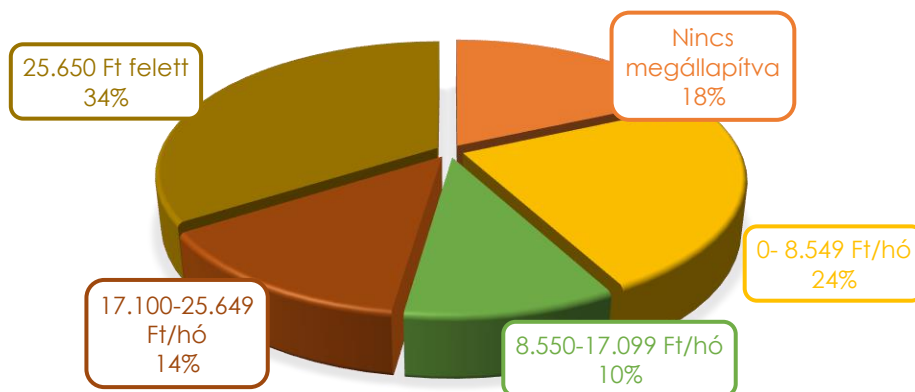
ELLÁTOTTAK JÖVEDELMI HELYZETE, TÉRÍTÉSI DÍJFIZETÉSEL KAPCSOLATOS JELLEMZŐK

Az ellátottak jövedelmi helyzetének vizsgálata több szempontból is fontos. Egyrészt a célcsoport szociális helyzetének megismerésében a jövedelem, a jövedelmet befolyásoló tényezők mérése nagy jelentőséggel bír, másrészt a térítési díj vonatkozásában, a szolgáltatás fenntartható működését illetően tudnunk kell, milyen az ellátottak fizetőképessége.

Vizsgáltuk, hogy a jogszabály szerinti határ összege milyen megoszlású, tekintettel arra, hogy ennek megállapítása a személyi térítési díj meghatározása során a szolgáltató feladata, így erre vonatkozó adatok minden ellátott vonatkozásában rendelkezésre kell, hogy álljanak. Bár összességében erre a kérdéstípusra a kitöltött kérdőívek kb. 70%-ban válaszoltak.

A kategóriákat a Szt. 116. § (3) bekezdése szerinti felső határ és a nyugdíjminimum (28 500 Ft/hó) összegének figyelembevételével határoztuk meg, így a válaszok alapján a felső határ összegére, ez alapján a jövedelmi helyzetre is kaptunk információkat. Nagykorú ellátottak esetében személyi térítési díjának megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni, a személyi térítési díj pedig nem haladhatja a jövedelem 30%-át.

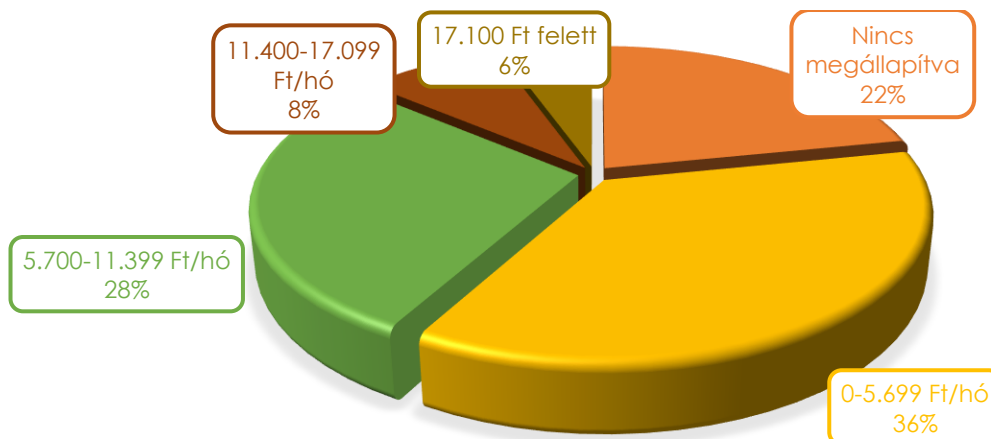
40. ÁBRA – SZT. 116. § (3) SZERINTI HATÁR ÖSSZEGE A NAGYKORÚ ELLÁTOTTAK KÖRÉBEN.



A **nagykorú igénybevevők** 18%-a esetében a határösszeg nincs megállapítva, ennek oka lehet, hogy a szolgáltatást térítésmentesen biztosítják, vagy az ellátott, illetve más személy a térítési díj megfizetését vállalja (Szt. 117/B. § rendelkezése alapján). A kérdőív alapján különösen alacsony jövedelemmel rendelkezik (28 500 Ft/hó vagy ez alatt) a nagykorú igénybevevők 24%-a, e körben egy rendkívül alacsony térítési díj és igénybevétel mellett is gyorsan eléri a jogszabályban meghatározott határértéket. Az ellátottak 10%-a a nyugdíjminimum 100-200%-a közötti, 14%-uk pedig a nyugdíjminimum 200-300% közötti jövedelemmel rendelkezik. A legmagasabb kategóriába (ami 85 500 Ft vagy annál magasabb havi jövedelemnek felel meg) az igénybevevők 34%-a sorolható.

A **kiskorú ellátottak** esetében személyi térítési díjának megállapításánál a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni, a személyi térítési díj pedig nem haladhatja ennek 20%-át. Tekintettel a kiskorúakra vonatkozó sajátos jövedelemszámítási szabályokra, itt a háztartásban élők egészére nézve kapunk jövedelmi információkat.

41. ÁBRA – SZT. 116. § (3) SZERINTI HATÁR ÖSSZEGE A KISKORÚ ELLÁTOTTAK KÖRÉBEN.

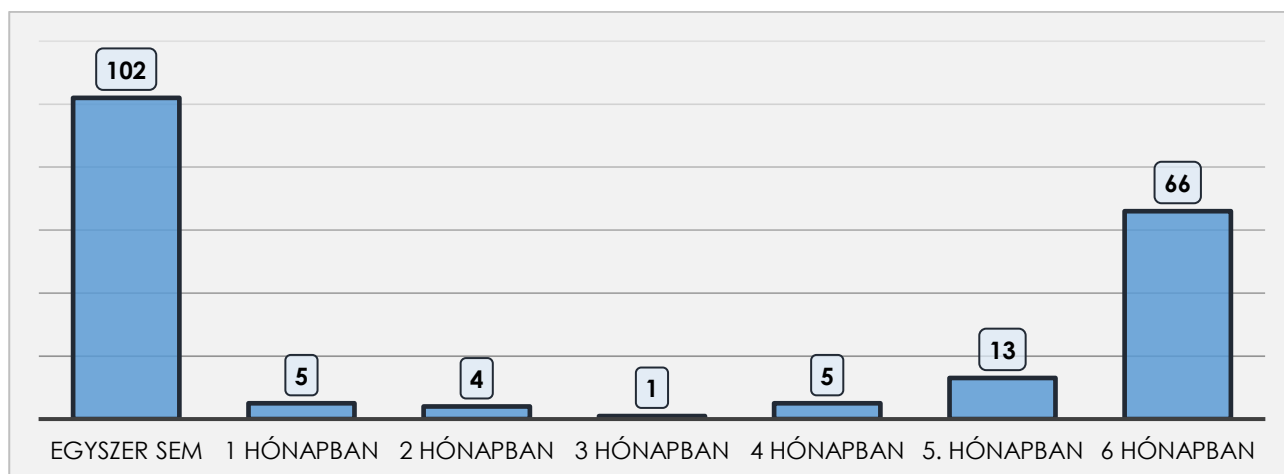


A kiskorú ellátottak 22%-a esetében nincs megállapítva a személyi térítési díj felső határa, értelemszerűen itt nincs a jövedelmi adatokról sem információnk. Az alacsony jövedelmű háztartások itt 36%-os aránnyal vannak jelen, ebben a körben az egy főre eső jövedelem kisebb, mint a nyugdíjminimum összege. További 28% esetében az egy főre eső jövedelem kevesebb, mint a hatályos öregségi nyugdíjminimum 200%-a (57 000 Ft/fő/hó). 200-300% közötti egy főre eső jövedelemmel a családok 8%-a, ennél magasabb jövedelemmel mindössze 6%-uk rendelkezik.

A támogató szolgáltatások egyik fő problémája, hogy a fizetendő térítési díj gyakran eléri az Szt. 116. § (3) bekezdése szerinti felső határt, ez különösen a kiskorú ellátottaknál fordul elő nagy arányban. A felmérésben kapott adatok alapján vélhető, hogy a jogszabály szerinti határ elérését dominánsan nem a magas intézményi/személyi térítési díj okozza, hanem a magas igénybevétel, illetve az igénybevevők alacsony jövedelme. Ugyanígy nincs összefüggés az intézményi térítési díj és az adott hónapban a fizetési határösszeget elérő ellátottak között: azon szolgálatok körében, ahol legalább tíz ilyen ellátott volt egy hónapban, a szállítás átlagos kilométerdíja mindössze 85 Ft/km (40–135 Ft/km), a személyi segítség óradíja 283 Ft/óra átlagosan (0–508 Ft/óra), ami nem mondható kiugróan magasnak.

A kérdőíves felmérésben vizsgáltuk, hogy a 2015. január - 2015. június időszakban ellátott szociális rászorult személyek közül a havi térítési díj hány fő esetében érte el a Szt. 116 (3) bekezdésében foglalt határt, a kitöltött kérdőívek 83%-a tartalmazott erre vonatkozóan válaszokat.

42. ÁBRA – JÖVEDELMI HATÁR ELÉRÉSE 2015. JANUÁR-JÚNIUS IDŐSZAKBAN (DB).



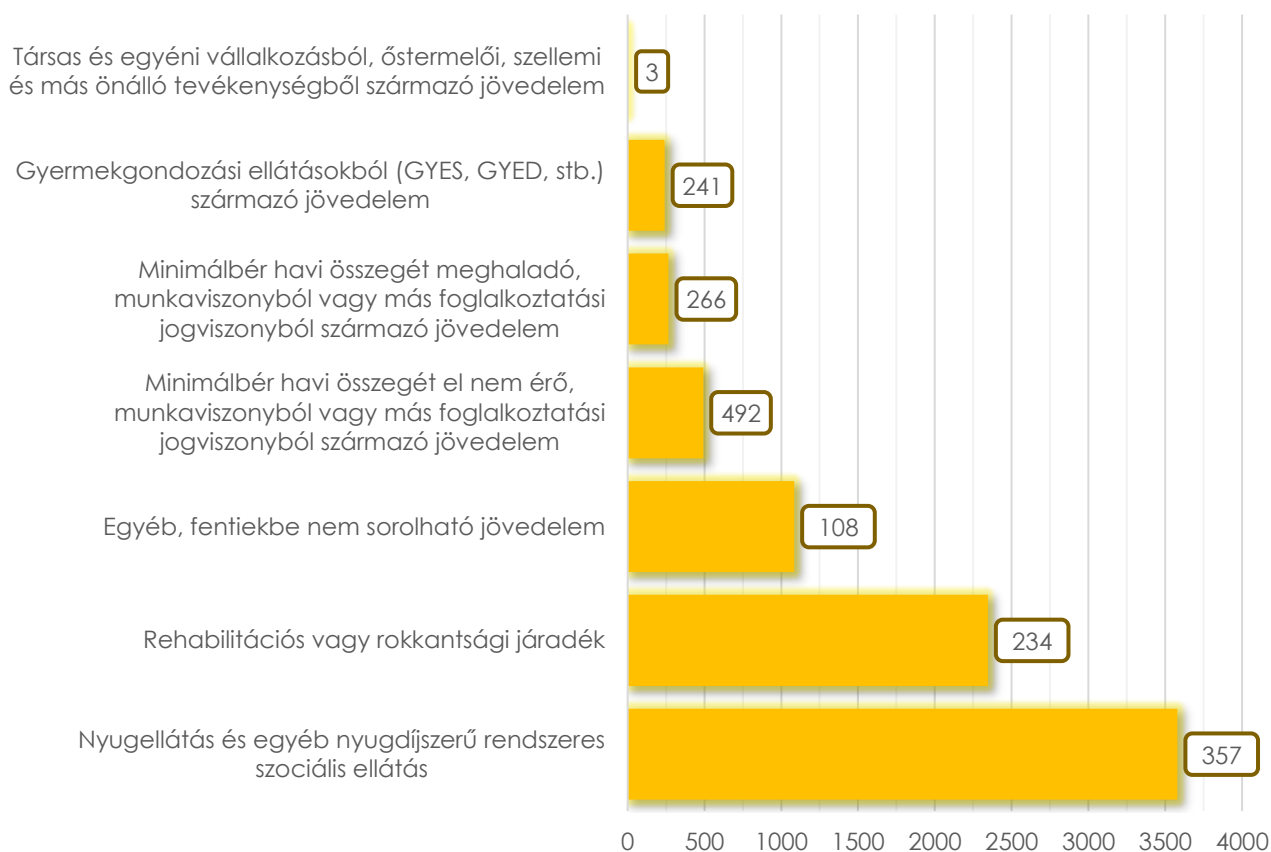
A válaszadók 51,7%-nál a vizsgált fél évben nem volt olyan személy, aki elérte volna a jogszabályi térítési díj határt – értelemszerűen ide tartoznak azon szolgáltatások, ahol a szolgáltatás ingyenes, illetve a személyi térítési díj alacsony összegben került megállapításra. A szolgálatok kis részénél néhány hónapban előfordultak ellátottak, akik elérték a térítési díj-határt, a válaszadó szolgálatok 33,5%-a esetében pedig minden hónapban volt olyan ellátott, akinél a fizetendő térítési díj elérte a jogszabály alapján meghatározott felső értéket.

A jövedelemhatárok vizsgálatának fő tanulsága, hogy **a szolgáltatások igénybevevői körében a fizetőképes kereslet korlátozott**, a nagykorú személyek esetében alig 1/3, a kiskorúak esetében 1/16 arányban vannak jelen olyanok, akiknél személyi térítési díj számítását képező jövedelem eléri a nyugdíjminimum 300%-át.

Ez a tény **erősen korlátozza a szolgáltatásokat abban, hogy térítési díjból származó érdemi bevételhez jussanak**. Ilyen jövedelmi viszonyok között egy jól meghatározott térítési díjrendszer mellett is nehéz olyan bevételt realizálni, ami jelentős mértékben kiegészítheti az állami támogatást.

A kérdőívben vizsgáltuk a 2015. július 1-én ellátott, 18. évét betöltött személyek közül hány személy rendelkezett a jövedelemnyilatkozatban meghatározott fő jövedelem-típusokkal (ha egy ellátott több jövedelemtípussal is rendelkezett, mindegyiknél fel kellett tüntetni).

43. ÁBRA – JÖVEDELEMI „PORTFÓLIÓ” A NAGYKORÚ ELLÁTOTTAK KÖRÉBEN.

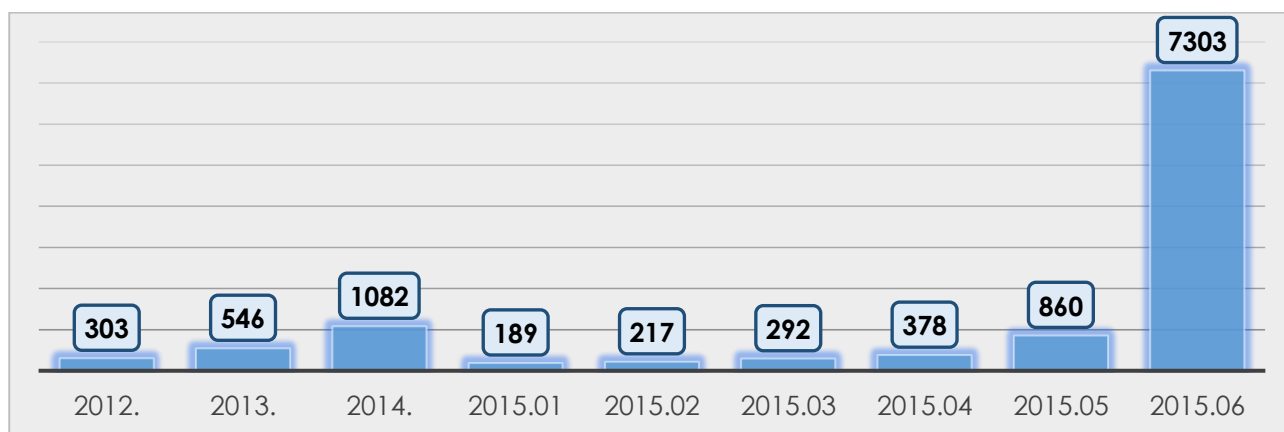


A kapott válaszokból kitűnik, hogy az ellátotti kör jellemző jövedelmei a *nyugellátás, a nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátások, illetve rehabilitációs/rokkantsági járadék*. Az egyéb jövedelmek körén belül jellemzően a *fogyatékosági támogatás, árvaellátás, magasabb összegű családi pótlék* került megnevezésre. **Rendkívül alacsony a munkaviszonyból és más foglalkoztatásra irányuló jogviszonyból származó jövedelem**, ezen belül is jellemzően a minimálbért nem éri el a kapott jövedelem. A KSH adatai alapján **a 15 éves, és annál idősebb fogyatékossgal élők körében a foglalkoztatottsági adatok rendkívül rosszak**, a 2011. évben a teljes népesség 46%-os foglalkoztatási arányával szemben alig 14% volt a foglalkoztatott, ez visszatükröződik felmérésünk eredményeiben is. Bár az elmúlt évek intézkedései javítottak a foglalkoztatási feltételeken, a fogyatékkal élő személyek munkaerőpiaci hátrányait még nem sikerült felszámolni és messze vagyunk még attól, hogy a csoport munkaerőpiaci potenciálját kiaknázza a hazai foglalkoztatás rendszere – ez tükröződik a szolgáltatás ellátotti körében is. A jövedelemnyilatkozatok alapján a különböző vállalkozások, önálló tevékenységek teljesen hiányoznak az igénybevevők jövedelmi portfóliójából.

„ALVÓ” ELLÁTOTTAK

A megállapodás megkötése önmagában nem jelenti azt, hogy az érintett személy igénybe is veszi a támogató szolgáltatást. Ezzel kapcsolatban a szolgáltatói nyilvántartás alapján vizsgáltuk, hogy a 2015. június végén fennálló megállapodásokhoz kapcsolódóan mikor történt az utolsó tényleges igénybevétel. A kapott adatok alapján a júniusban megállapodással rendelkező ellátottak **65,4%-a** 2015 júniusában vett igénybe szolgáltatást, **82,7%-uk** a 2015. január-június hónapban legalább egyszer ténylegesen kért segítséget a támogató szolgálattól. A mérés alapján a megállapodással rendelkezők **17,3%-a** fél éven túl vett igénybe csak szolgáltatást, **7,6%** azon ellátottak aránya, akik hosszabb idő óta nem jelentek meg aktív ellátottként a szolgáltatásoknál.

44. ÁBRA – UTOLSÓ IGÉNYBEVÉTEL IDŐPONTJA A MEGÁLLAPODÁSSAL RENDELKEZŐ ELLÁTOTTAK KÖRÉBEN, 2015. JÚNIUSI ÁLLAPOT SZERINT



A szolgáltatások részéről érkező visszajelzések között találkoztunk azzal az igénnyel, hogy a legalább 1 éve ellátást nem kérő személyek esetében a szolgálatvezető megkeresése után a megállapodás megszüntetésére legyen lehetőség. Az esetek döntő többségében olyan tényező, változás áll a háttérben (pl. elhalálozás, ellátási területről való elköltözés, bentlakásos intézménybe költözés), ami a szolgáltatás biztosítását egyébként is ellehetetleníti, de erről a szolgáltató nem kapott értesítést.

SZOLGÁLTATÁSI KAPACITÁSOK

A szolgáltatók száma a 2003. évtől 2008-ig terjedő időszakban gyors ütemben emelkedett, ez azonban megfelelő kapacitás-kezelési rendszer hiányában rendkívül aránytalanul történt. Egyes területeken rendkívül magas koncentrációban jelentek meg szolgáltatások, más régiók teljesen ellátatlanul maradtak. A 2008. évi adatok alapján Magyarország északkeleti régiója, illetve Budapest területe volt rendkívül telített, ezen belül is kiemelkedtek a megyei jogú városok (Debrecen, Nyíregyháza, Miskolc, Baranya megyében Pécs), ahol nagyszámú szolgáltatás működött. Az ellátotti létszámokkal összevetett szolgáltatási kapacitások megyénként és kistérségenként is rendkívül erős eltéréseket mutattak. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal 2008-ban, a pályázathoz kapcsolódóan közzétett térképeinek egyesítésével látható a szolgáltatások eloszlásában tapasztalt egyenlőtlenségek.

A pályázati finanszírozási rendszer előtti szabályozási kísérletek elégtelennek bizonyultak, ezért szükséges volt, hogy az országos ellátórendszer alapos felülvizsgálata megtörténjen, és új eszközrendszerrel jelentős átrendeződés menjen végbe a szolgáltatási rendszerben. Ezért a pályázati finanszírozási rendszer egyik elsődleges célja a területi egyenlenségek mérséklése volt. Ennek biztosítására több eszközzel is rendelkezett:

- **Általános pályázat** – a Tkr. 4. § (2) a) pontja alapján az általános pályázat képezi alapját a pályázati úton finanszírozott rendszernek. A pályázatra vonatkozó szabályok alapján lehetőség van arra, hogy a „zsúfolt” területeken kevesebb szolgáltatás kerüljön befogadásra. Az ellátáshiányos területeken a rendelkezésre álló források keretein belül volt lehetőség szolgálatok befogadására.
- **Pályázatok ellátatlan területekre** – a Tkr. 4. (2) b) pontja és (4) bekezdése lehetőséget biztosított arra, hogy az általános pályázat elbírálását követően ellátatlanul vagy részben ellátatlanul maradt területekre, illetve kapacitásbővítésre külön pályázat kerüljön kiírásra. A külön pályázat kiírása történhet az általános pályázatnak megfelelő formában vagy meghívásos pályázat keretében.
- **Feladatmutatók befogadása** – a szolgálatok száma mellett a befogadott feladatmutatók elosztása is érdemi eszköznek tekinthető a kapacitások kezelésében, e tekintetben a korlátokat a rendelkezésre álló, finanszírozásra fordítható források szabták meg. Mivel a feladatmutatók száma szolgáltatóként rendkívül széles tartományban mozoghatott, önmagában az egy területen működő szolgáltatások száma 2009-től nem is alkalmas a területi lefedettség, az elérhető kapacitások eloszlásának objektív vizsgálatára.
- **Többlettámogatás** – a Tkr. 2. § (4) bekezdése alapján a szolgáltatások területi lefedettsége, az ellátási hiányok pótlása, a hatékony szervezeti működtetés elősegítése, illetve a magasabb költséggel ellátható területek ellátása érdekében az egy feladategységre jutó támogatás meghatározott ellátási területre az általánosnál legfeljebb 20 százalékkal magasabb összegben is megállapítható.
- **Ellátási terület bővítése** – új szolgáltató befogadása nélkül is ellátásba vonható egy terület, ha egy szolgáltató ellátási területét kiterjeszti rá. Az ellátási terület bővítése gyakran kapcsolódott a befogadott feladatmutató emelésével.

A pályázati úton finanszírozás fontos eredményeket ért el a területi kiegyenlítés vonatkozásában, bár a kívánt eloszlást több okból nem sikerült megvalósítani:

- **Források csökkenése** – a pályázati finanszírozású rendszer mozgásterét a rendelkezésre álló költségvetési források határozták meg. A 2009. évben elérhető forrás még a zárolások ellenére is érdemi előrelépést tett lehetővé, később azonban ez a lehetőség lezárult, a 2012. évtől a forráscsökkenés miatt bővítési lehetőség nem volt, a szolgáltatások száma és a korábbi években kiépült kapacitás sem volt fenntartható.
- **Igénybevevők védelme** - magas szolgáltatói kapacitást koncentrálnó területeken az ellátotti létszámok is magasak voltak, így onnan olyan mértékű kapacitás nem volt elvonható, ami a már ellátásban lévő személyek igénybevételét veszélyeztette volna. Ugyanakkor az ellátatlan területre települő új szolgáltatások sem tudtak minden esetben megmaradni, egyes térségekben a jelentős számú potenciális ellátandó személy részéről a szolgáltatás iránti kereslet kiépülése lassan történt meg.

ABSZOLÚT ÉS RELATÍV ELLÁTÁSHIÁNY KÉRDÉSKÖRE

A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal referencia intézményekkel együtt végzett 2010. évi vizsgálatában is kitért az ellátatlan területek és az ellátáshiány kérdéskörére. Már az akkori eredmények alapján is megfogalmazódott egy olyan tanulság, mely szerint az „ellátatlanság” mint fogalom egy-egy szolgáltatás esetében több megközelítésből is meghatározható, elemezhető. Jelen vizsgálatunk alapján megállapítható, hogy az akkor megfogalmazottak mai napig helytállóak, ugyanakkor a szociális területen végrehajtott informatikai fejlesztések (elsősorban a szolgáltatói és igénybevevői nyilvántartás létrejötte) lehetővé teszik a pontosabb vizsgálatokat a téma egyes vonatkozásaiban, így az ellátatlanság kérdése mélyebben is vizsgálható. A szolgáltatás esetében az ellátás, szolgáltatás hiányát az alábbi megközelítésekben tárgyalhatjuk:

Abszolút ellátatlan az a terület, mely egyetlen támogató szolgálat ellátási területéhez sem tartozik. Ebben az esetben a helyi potenciális ellátottak nem juthatnak hozzá a szolgáltatáshoz. Az ellátás abszolút hiánya egyértelműen kimutatható a szolgáltatói nyilvántartás alapján, az ellátási területek vizsgálatával.

Ellátatlannak tekinthető az a terület is, mely egy vagy több támogató szolgálatnak az ellátási területéhez tartozik, de valamilyen okból nincsenek aktív (megállapodással rendelkező) igénybevevők. Jelen vizsgálatunkban több ilyen területet is azonosítottunk, kistérségi/járási szinten jól azonosíthatóak azok az egységek, melyek valamely szolgálat ellátási területéhez tartoznak, de nincs a területükön az adott szolgáltatónak székhelye, telephelye, nyitva álló helysége, ezáltal a szolgáltatáshoz való hozzáférés az esetek többségében fizikailag megghiúsul. Az ellátáshiány ebben az esetben az igénybevevői nyilvántartás alapján vizsgálható, mely tartalmazza az ellátottak lakcím adatait, ezek összevethetőek a szolgáltatói nyilvántartás adott területre vonatkozó szolgáltatási adataival. A jövő feladata egy olyan szolgáltatási modell megalkotása, mely ezt a problémát a megfelelő módon képes kezelni.

Relatív ellátatlannak tekinthető az a terület, melyen a szolgáltatás ténylegesen hozzáférhető, de a területre jutó szolgáltatási kapacitás elmarad a szolgáltatás iránti igényektől. Az adott térségben, településen a szolgáltatás ugyan ténylegesen hozzáférhető, de a kapacitás nem elegendő a valós, fennálló szükségletek és igények kielégítésére. A valós szükségletek és a kapacitás közötti eltérés nehezen vizsgálható.

A tájékozódásban elvi szinten segíthet minket az ellátásra várakozók száma, illetve a szolgáltatásra várakozás ideje, ez a 2016-tól működő, szolgáltatásra várakozók számára épülő adatszolgáltatás által elemezhetővé válik, bár e téren a szolgáltatói adatszolgáltatás pontosságának kiszolgáltató az elemzés pontossága. Tájékoztató jellegű lehet a befogadott kapacitás és a valós teljesítések közötti eltérés, bár e tekintetben is jelentős torzító hatással lehetnek a lokális tényezők. A relatív ellátáshiány általánosságban meghatározható úgy is, hogy az adott területen a szolgáltatás hozzáférhető, de a kapacitás elmarad az országos átlagtól, vagy az optimális kapacitásértéktől. Ebben az esetben a vizsgálat egyszerűbb, mert az országos adatok könnyen hozzáférhetőek, ugyanakkor csak közelítő jellegű vizsgálatra alkalmas, hiszen a tényleges igényekben területenként rendkívül széles eltérések jelentkezhetnek.

Ellátatlanságról nem csak területi alapon beszélhetünk, ellátatlan lehet a potenciális ellátottak egy olyan, demográfiai jellemzők (fogymódossági típus, életkor, településtípus, stb.) alapján jól azonosítható, leírható csoportja is, mely valamilyen okból egyáltalán nem, vagy a várható értékétől elmaradóan jelenik meg az igénybevevők körében. Ez a terület ma csak közvetlenül a szolgáltatótól nyert információk alapján vizsgálható, de a jövőben várható informatikai fejlesztések (TEVADMIN) révén ez is pontosabban vizsgálható lesz. E tekintetben a szolgáltatás általános szabályozásától (mely célcsoportok igénybevételeének kedvez, melyeknek nem) a helyi viszonyokon át, a szolgáltatást biztosító szervezet egyedi jellemzővel bezárólag nagyon sok tényező játszhat szerepet.

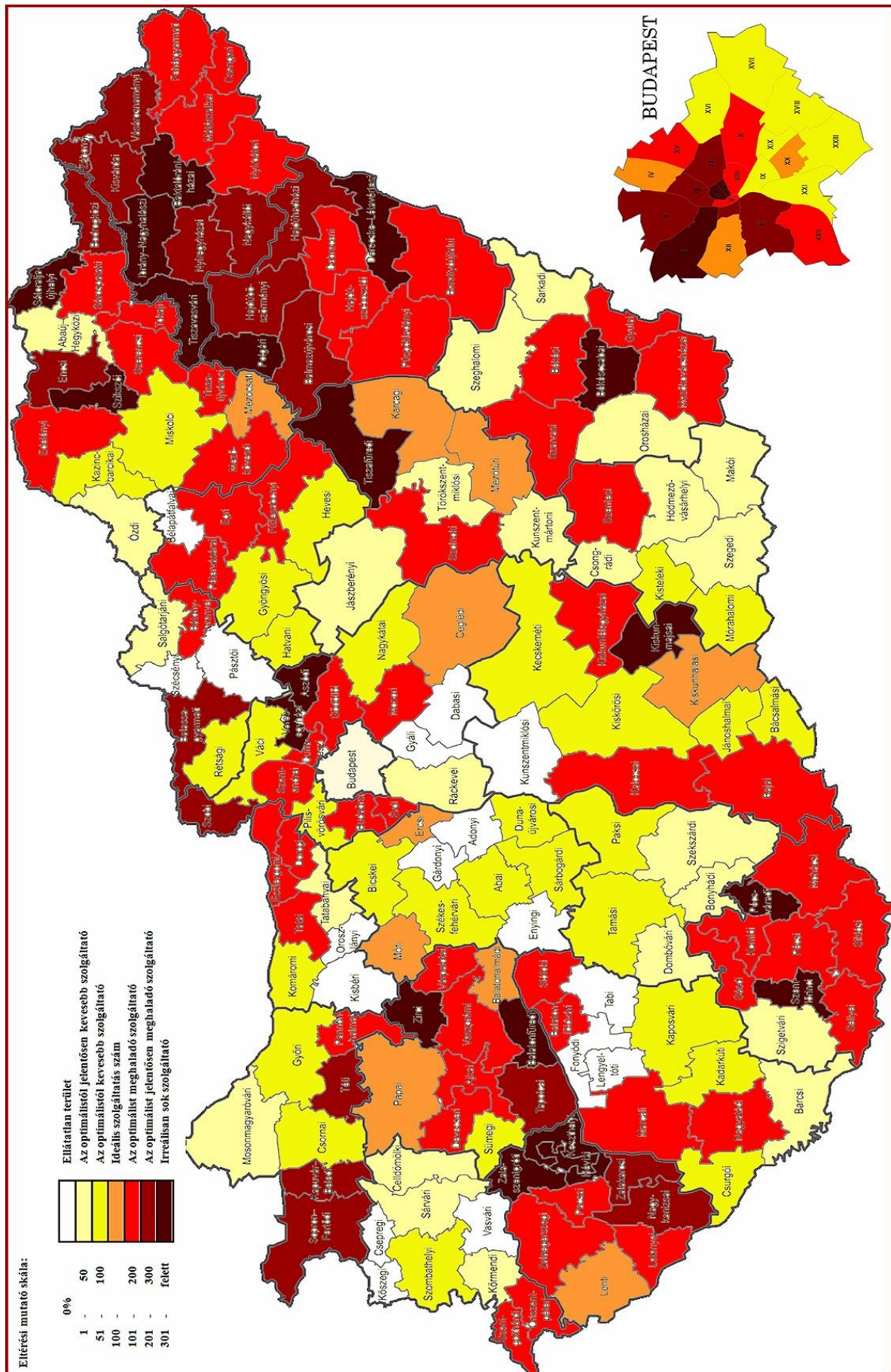
SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI MEGOSZLÁSA 2008/2015

A pályázati rendszer előkészítése során minden megyére ellátási térkép készült, melyben az adott területei egységen (kistérség) működő szolgáltatások száma (hozzáférhető kapacitás), illetve potenciálisan ellátandó személyek alapján az országos átlaghoz viszonyítva meghatározásra került a hozzáférhető kapacitás. A pályázat benyújtásakor a forrásadatok és a belőlük készült térképek is hozzáférhetőek voltak a szolgáltatások számára.

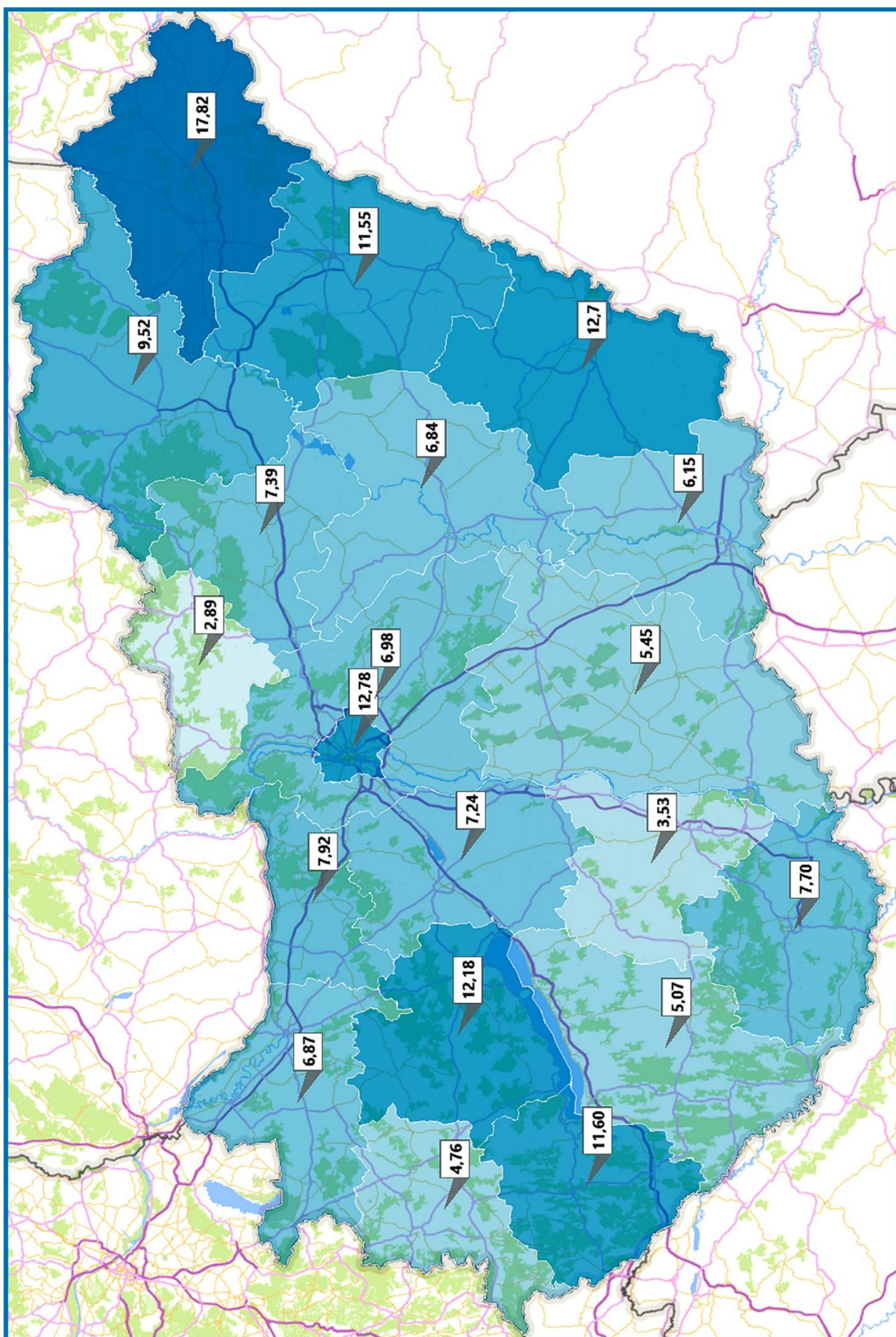
A 2008.évi felmérés alapján látható volt, hogy a szolgáltatások eloszlása rendkívül egyenetlen, megyei és kistérségi szinten is jelentős eltérések alakultak ki.

A felmérés időpontjában a támogató szolgáltatások az ország keleti részében továbbra is erőteljesebben vannak jelen, mint a nyugati részben. 2015-ben a legtöbb telephelynek otthont adó öt megye Pest kivételével a keleti országhatár mentén található, míg a legkevesebb telephellyel bíró öt megyéből négy a Dunántúlon van.

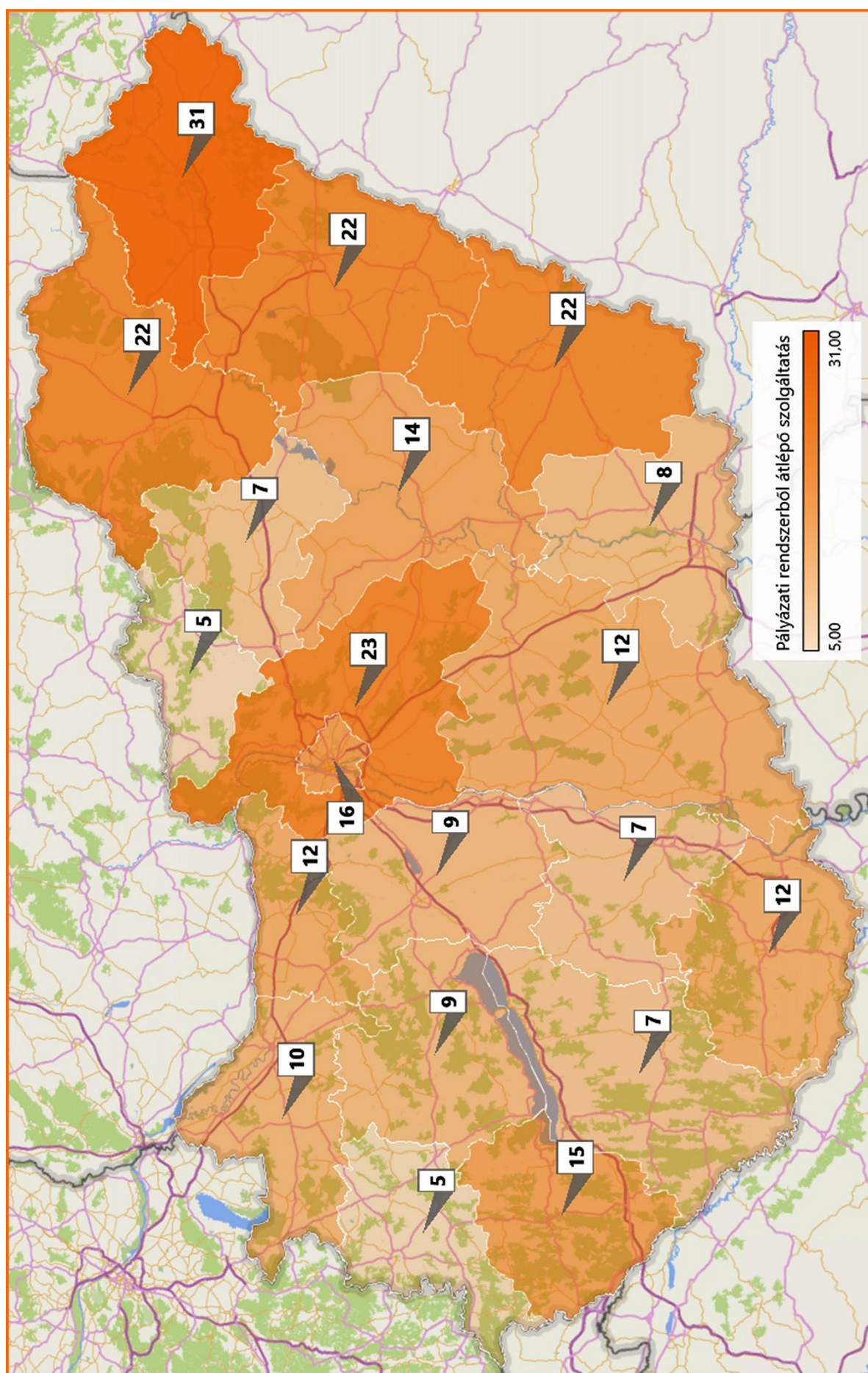
46. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓI KAPACITÁS MEGOSZLÁSA KISTÉRSÉGI BONTÁSBAN, ORSZÁGOS ÁTLAGHOZ VISZONYÍTVA, FSZH, 2008



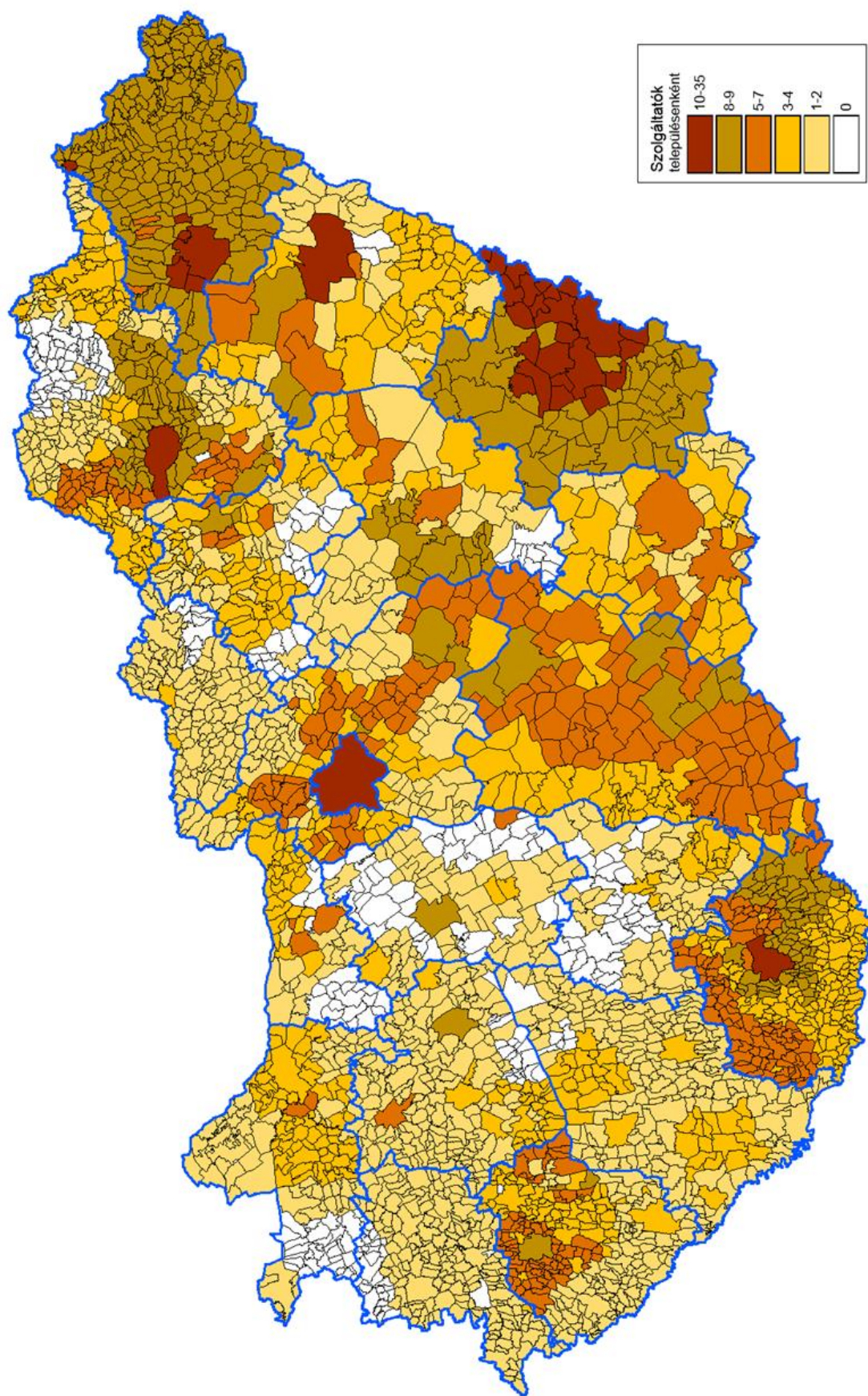
46. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓI KAPACITÁS MEGYÉNKÉNT (FE/POTENCIÁLIS ELLÁTOTT), FSZH, 2008

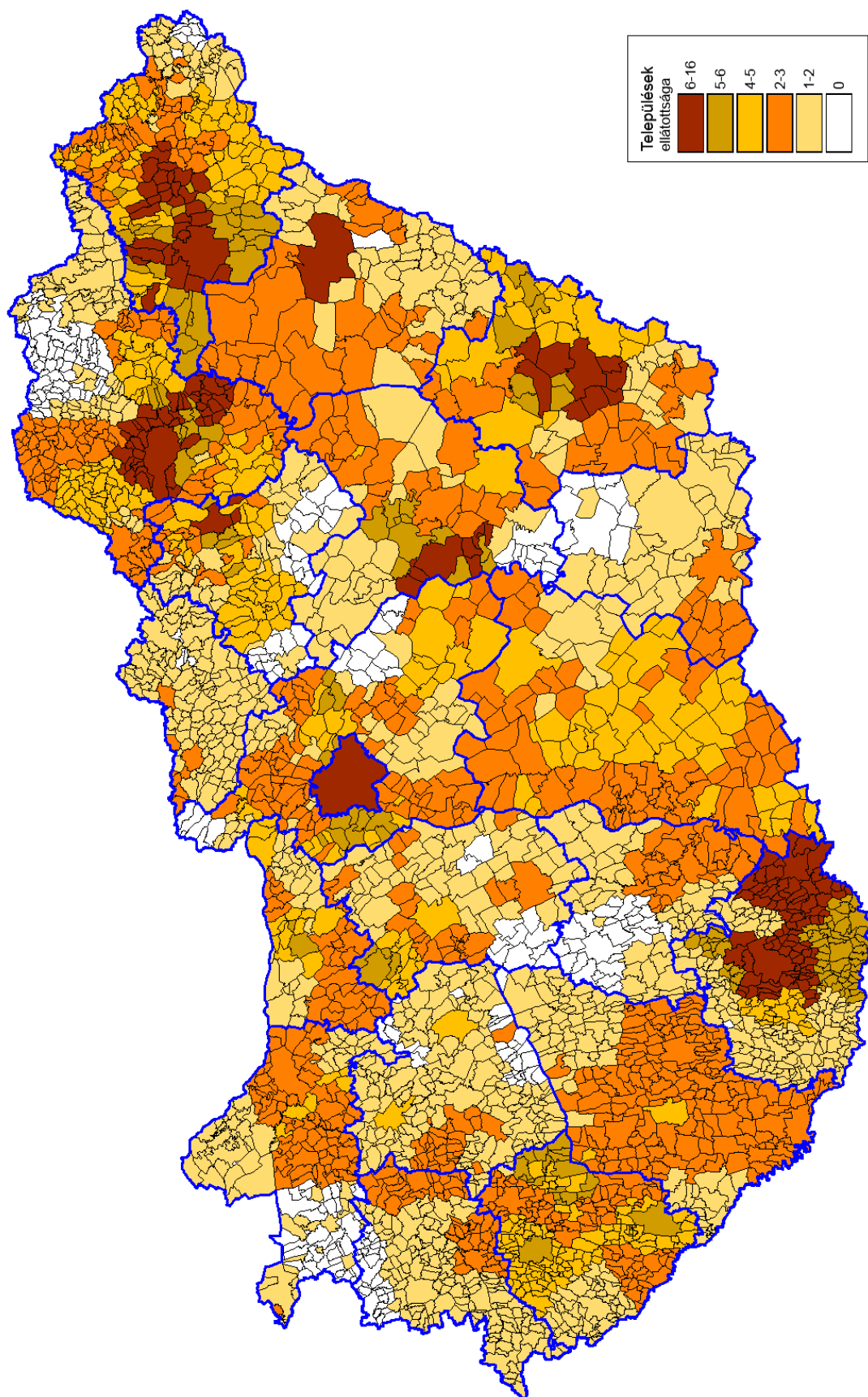


47. ÁBRA – PÁLYÁZATI ÚTON FINANSZÍROZOTT SZOLGÁLTATÓK SZÁMA MEGYÉNKENT, NRSZH, 2015



48. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓK ELLÁTÁSI TERÜLETEI TELEPÜLÉSENKÉNT, 2009





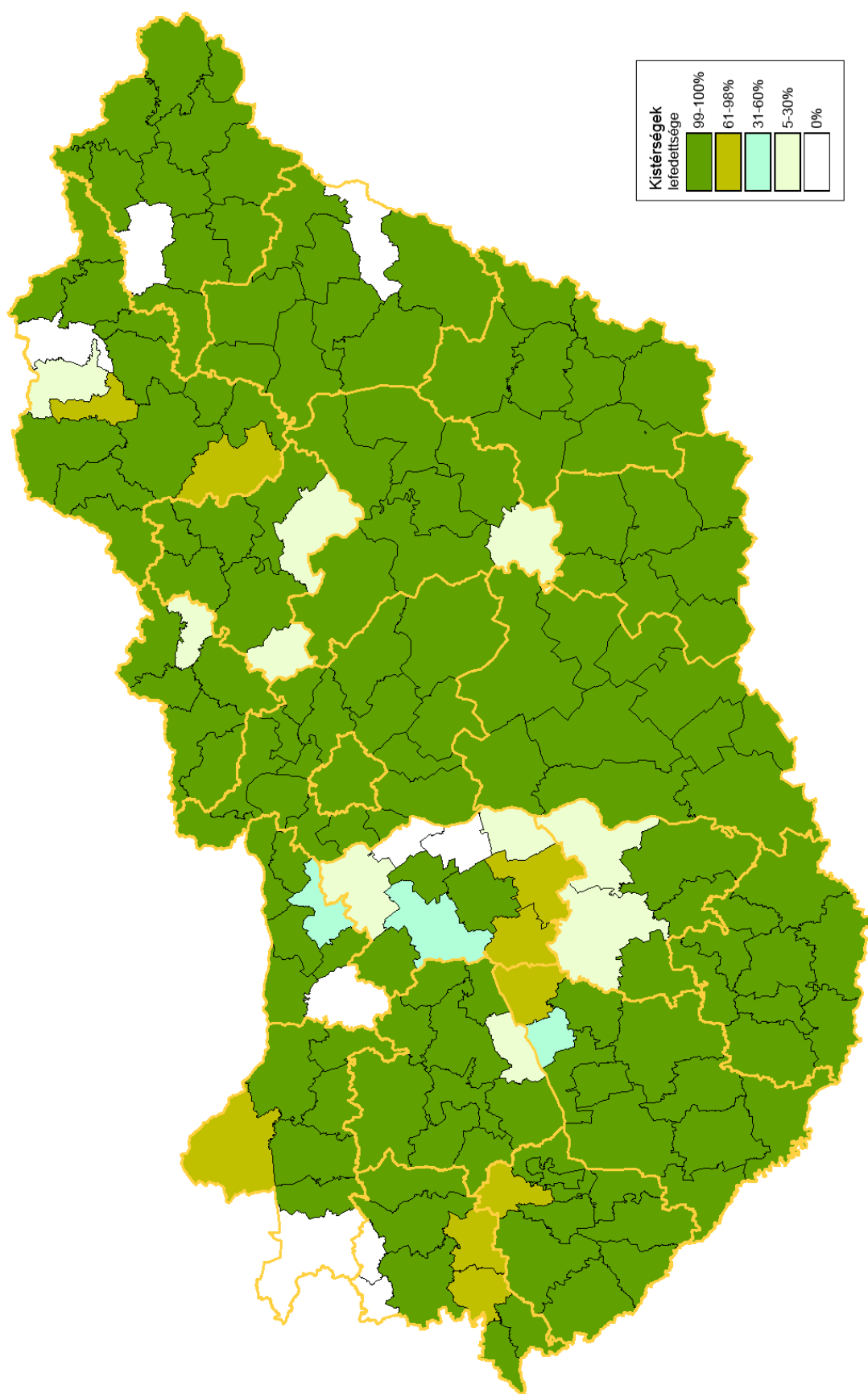
A települések lefedettség térképei azt mutatják, hogy egy település hány szolgáltató ellátási területébe tartozik bele. 2009-2015 között **2 869-ről 2 899-re nőtt** azon települések száma, ahol a szolgáltatás elérhető, azonban ez fluktuáció mellett valósult meg: 108 településen jelent meg a szolgáltatás miközben 78 településen viszont megszűnt az ellátás. A térképeken jól látható, hogy 2009-ben a szolgáltatók a keleti országrészben jóval erőteljesebben voltak jelen, addig 2015-re a területi megoszlásuk kiegyenlítettebbé vált. Komárom-Esztergom, Fejér és Tolna megyék ellátás nélküli területei jelentősen csökkentek. Békés megyében 2009-ben minden település legalább négy szolgáltató ellátási területéhez tartozott, majd 2015-ben településenként már csak 2-3 szolgáltató volt az általános. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében, amely az egyik legjobban lefedett megye volt 2009-ben, néhány település már ellátás nélkül maradt 2015-re. A folyamatban fontos szerepe van a járási rendszer kialakulásának, ennek során a kistérségi társulások sorra megszűntek, ezzel a kistérségi társulási formában ellátott területek jelentős része kikerült a gesztorönkormányzat által tovább vitt szolgáltatás ellátási területéből (az intézményfenntartó társulásokat ez a folyamat nem érintette). A kistérségek és járások területe sok helyen nincs egymással teljes fedésben, az ellátási terület kistérségről járásra módosítása egyes települések ellátatlanná válását eredményezte. Ez elsősorban a kisebb, szolgáltatás székhelyétől, telephelyétől távolabb eső településeket érintette.

A szolgáltatás elérhetőségét kistérségi szinten is vizsgáltuk, itt aszerint csoportosítottuk a kistérségeket, hogy az egy kistérségben található települések hány százalékára terjednek ki a szolgáltatók ellátási területei. A térképeken a zöld szín jelenti a teljesen lefedett kistérséget és az egyre világosabb színek mutatják azokat a kistérségeket, ahol a települések egyre nagyobb részében nem érhető el egyetlen szolgáltató sem.

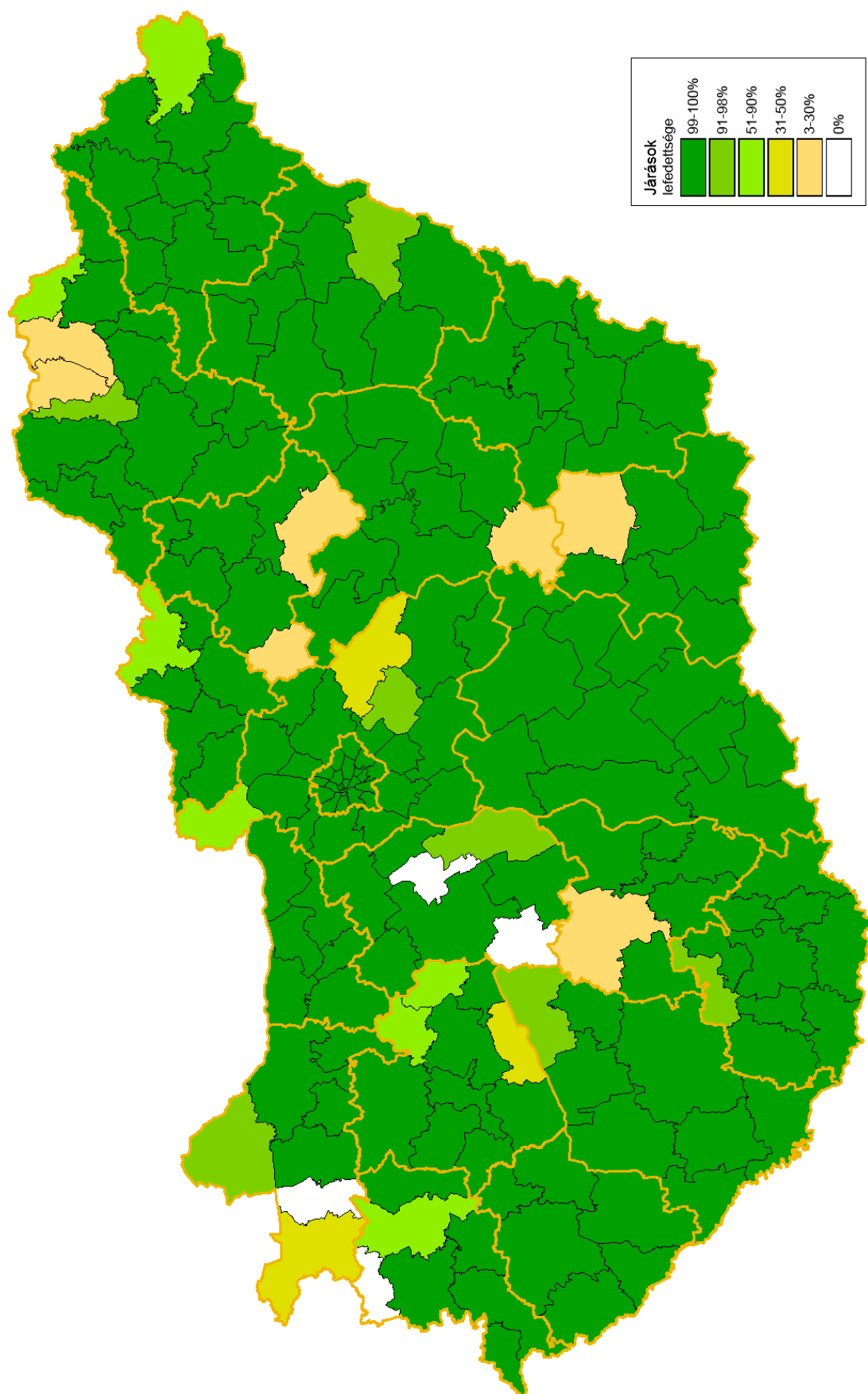
A 2009-es és 2015-ös éveket összehasonlítva, a lefedettség enyhe javulásának lehetünk tanúi. 5-ről 4-re csökkent az ellátatlan kistérségek száma, továbbá a nem teljesen lefedett kistérségek száma 30-ról 26-ra apadt. Megfigyelhető egy kelet-nyugat irányú átrendeződés is a nem teljesen lefedett kistérségekben: míg 2009-ben ezen kistérségek 70%-a volt a Dunántúlon, addig 2015-ben ez az arány már csak 50%. 20 kistérségben sikerült a korábbinál több települést bevonni az ellátásba, miközben 14-ben romlott a helyzet.

A kapacitások kiegyenlítése során felvetődhet a kérdés, hogy mi lenne az optimális eloszlás az országban. A kapacitások iránti igényt számos tényező befolyásolja, nem azonos a potenciálisan ellátandó személyek száma az ország különböző területein, a fogyatékkal élők szociális helyzete, a kiépült intézményrendszerek elérhetősége sem azonos (pl. ott ahol van akadálymentesített tömegközlekedés, ott kisebb az igény a támogató szolgáltatásra) és önmagában a kiépült szolgáltatási rendszer is keresletfokozó hatással bír. A 2009. év II. körben befogadott szolgáltatásai közül volt, aki addig teljesen ellátatlan területen sem tudott megmaradni, ugyanis a szolgáltatás iránti kereslet az intenzív tájékoztató és megkereső tevékenység ellenére olyan lassan épült ki, hogy a kötelezően teljesítendő feladatmutatót nem tudták teljesíteni. Ez jelzi, hogy az ellátatlan területekre történő intenzív kapacitás-átcsoportosítás önmagában nem elégséges ahhoz, hogy a területen élő célcsoport tagjai szolgáltatáshoz jussanak.

50. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓK ELLÁTÁSI TERÜLETEI KISTÉRSÉGENKÉNT, 2009



51. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓK ELLÁTÁSI TERÜLETEI JÁRÁSONKÉNT, 2015



KAPACITÁSOK ÉS FINANSZÍROZÁS 2009-2016

A pályázati finanszírozás bevezetése előtt a támogató szolgáltatások esetében nem létezett hatékony kapacitáskezelési rendszer, mely képes lett volna a kapacitások létrejöttét, illetve területi eloszlását megfelelően szabályozni, emellett a normatív finanszírozás a szolgáltatások kapacitását is egységesen kezelte. Az éves költségvetési törvények a normatív támogatások igényléséhez kapcsolódóan megkövetelték a 2.300 igazolt munkaóra teljesítését, ennek fogalma, pontos tartalmi leírása azonban nem került jogi szinten szabályozásra. A szociális rászorultság fogalmi bevezetését követően ez a szabály kiegészült azzal, hogy egy szolgáltatásnak minimum 30 fő, szociálisan rászorult személyt kellett ellátnia. A szabályozás igen szigorú volt, ugyanis, az elfogadható igazolt munkaórák száma 0, ha a tárgyévben ellátott, az Szt. 65/C. §-ának (4) bekezdése szerint szociális rászorultnak minősülő személyek száma nem érte el a 30 főt, illetve – ha a normatív állami hozzájárulást nem az egész évre vették igénybe – annak időarányos részét. Ugyanakkor a 30 fő meghatározásában sem volt egységes számítási mód, illetve a jogszabályban meghatározott „mindent vagy semmit” elv alkalmazása az ellenőrzések során több helyen okozott problémát. A szolgálatok száma az ellátórendszeren belüli megjelenéstől indulva rendkívül erős ütemben emelkedett. Öt év alatt több mint félezer szolgálat jött létre az országban. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal pályázati finanszírozási rendszer bevezetéséhez kapcsolódó előkészítő munkálatai során **571** szolgáltatást azonosított (2008. március 31-i állapot szerint). A pályázati finanszírozású rendszerbe ettől lényegesen kevesebb szolgáltatás került át, ennek okai pedig a következők voltak:

- Az egyáltalán nem, vagy rendkívül alacsony színvonalon működő szolgáltatások közül számos megszűnt, működési engedélyét a hatóság visszavonta, illetve a fenntartó kezdeményezte a megszűnést. Ők már pályázóként sem jelentek meg az új rendszerben.
- A szolgáltatások számát jelentősen csökkentette a pályázati rendszerben megjelenő integráció. Támogató szolgáltatás esetén a pályázó alaptámogatást az integrálás után - az integrátorral együtt – legfeljebb három szolgálat esetén igényelhetett. 2009-es befogadáskor összesen **91 szolgálató működött tovább integrált formában**, ebből 58 szolgálató egy, 32 szolgálató kettő, 1 szolgálató pedig négy támogató szolgáltatást (összesen 126-ot) integrált. Az integrált szolgáltatások között kilenc esetben törtarányú integráció történt, az alaptámogatás és a kötelezően teljesítendő feladatmutató ennek megfelelően került meghatározásra. Az integrálást több esetben indokolta az is, hogy ugyanazon fenntartó azonos ellátási területen működtette több támogató szolgálatát, amelyet a pályázati rendszer már nem tett lehetővé. Az egy szervezeti formába történő összeolvadás gazdaságosabb működését tett lehetővé, ezzel részben megalapozta a tervezés alapú szolgáltatásnyújtást is.
- A szolgálatok számát csökkentette, hogy több szolgálató pályázatát a bíráló bizottság nem javasolta befogadásra, jellemzően szakmai megalapozatlanság miatt vagy, mert a területi lefedettség nem indokolta a további szolgáltatások működését. A befogadásra nem javasolt szolgálatok közül néhány egészen 2016-ig működött, a fenntartó önerőből biztosította a fennmaradást.

2009

A kapacitások tekintetében legösszetettebb év a pályázati finanszírozás első éve volt. A 2008. évi pályázaton **392** támogató szolgáltatásra vonatkozó pályázat érkezett be, ebből 54 pályázatot (13,8%) a pályázati bizottság nem javasolt befogadásra, a 2009. év elején **338** befogadott szolgáltató kötött finanszírozási szerződést. A 2009. évi II. körös pályázatok során további 23 pályázóból 11 került elutasításra, **12** pedig befogadásra, az őszi meghívásos pályázaton 9 pályázóból **2** került befogadásra. egy pályázó esetében nem került szerződéskötésre pályázati duplikáció miatt, néhány fenntartó elállt a szerződéskötéstől, az év folyamán pedig **9** szolgáltató beszüntette tevékenységét. 2009-től a Tkr. hatályos rendelkezése alapján negyedévente nyílt lehetőség a feladatmutató módosítására, ennek megfelelően a szolgáltatások fenntartói folyamatosan jelezték emelési és csökkentési igényüket.

A 2009. évről végül **347** támogató szolgáltatás nyújtott be elszámolást, a II. körös befogadási pályázat és a IV. negyedéves évközi feladatmutató módosítások lezárását követően a befogadott szolgáltatói kapacitás **1 709 714** feladategység volt. Ezen belül 79,4%-os aránnyal a kötelezően teljesítendő feladatmutató volt jelen, 351 714 feladategység pedig a magasabb finanszírozási kategóriába sorolt, kötelező teljesítést meghaladó kategóriában meghatározott feladatmutató volt.

Az elszámolásban teljesítésként **2 383 176,8** feladategységet jelentettek a szolgáltatók, ez 39,4%-kal haladta meg a befogadott értéket. A szolgáltatók többsége a pályázati időszakban jól mérte fel a saját működését, a teljesítésről szóló éves beszámolóikban megadott tervezett és teljesített feladatmutatók között minimális (<2%) eltérés mérhető. A befogadott feladatmutatót csak kilenc szolgáltató nem tudta teljesíteni, de közülük is csak öt olyan volt, ahol az elmaradás meghaladta a 10%-ot. 25 olyan támogató szolgáltatás is volt, aki a befogadott feladatmutató legalább 200%-át teljesítette. A teljesített feladatmutató 45,7%-a személyi segítségből, 54,7%-a személyszállításból származott. A személyi segítség és szállítás aránya a tervezett és teljesített feladategységek arányát tekintve rendkívül széles szórást mutat, bár a szolgáltatások egészét nézve a tervezés e tekintetben is pontosnak mondható.

2010

A 2010. évre **2 112 676** feladategységet igényeltek a szolgáltatók, **ez 26,94%-kal** haladta meg a rendelkezésre álló támogatás összegét. A 2010. évben 340 szolgáltatása részesült támogatásban ebből 91 esetben az integrált szolgáltatásokra vonatkozó szabályok alapján került a támogatás meghatározásra. A bizottsági döntés alapján **1 664 326** feladategység került kiosztásra, illetve meghívásos pályázat alapján két szolgáltató részesült összesen 3.900 feladategységben. A 2009. év tapasztalati alapján az évközi feladatmutató-módosítási lehetőségek száma egy alkalomra csökkent, 2010-től a fenntartó évente egyszer, tárgyév május 20-ig kérhette a feladatmutató módosítását. Ebben az évben a feladatmutató-emelésre vonatkozóan 198 szervezet nyújtott be emelési, egy szervezet pedig csökkentési igényt. A bizottsági javaslat alapján a feladatmutató-csökkentésre irányuló igény 100 feladategység (180 000 Ft értékben) elfogadásra került, a feladatmutató emelésre irányuló 355 627 feladategység igényből pedig támogatásra került **133 500** feladategység, összesen **240 300 000 Ft** értékben.

Az emelési igényt benyújtó szervezetek esetében ez átlagosan az éves feladatmutató 14%-os emelkedését jelentette, az év egészében a folyósított működési támogatás összege **4 199 905 200 Ft** volt.

A 2010. évben kiírásra került fejlesztési pályázatra **65 695 567 Ft** állt a támogató szolgáltatások rendelkezésre, melyre 311 pályázat került benyújtásra. Ebből a bizottság 29 pályázatot elutasításra javasolt, a pályázatot benyújtó szervezetek 90%-a részesült támogatásban.

A 2010. évről **339** támogató szolgáltatás nyújtott be elszámolást, az évközi feladatmutató módosítások lezárását követően a befogadott szolgáltatói kapacitás **1 799 176** feladategység volt, ennek 76,3%-a volt a kötelezően teljesítendő feladatmutató. Az elszámolásban teljesítésként **2 536 487,7** feladategységet jelentettek a szolgáltatók, ez 41,0%-kal haladta meg a befogadott értéket, és 6,4%-kal felülmúlta a 2009. évben jelentett feladatmutatót. A teljesített feladatmutató 43,5%-a személyi segítségből, 56,4%-a személyszállításból származott, ez az előző évi értéktől csak kis mértékben tért el.

2011

A 2011. évre **2 121 921** feladategységet igényeltek a szolgáltatók, ez 32,17%-kal haladta meg a rendelkezésre álló forrásokat. A költségvetési törvény alapján a pályázati rendszer **338** szolgáltatása részesült támogatásban, az integrált szolgáltatók száma nem változott. Alaptámogatásként 1 370 212 000 Ft került meghatározásra, a kötelezően teljesítendő feladategység támogatása 1 370 212 feladategység után 2 055 318 000 Ft, az előlotti feladatmutató támogatása 235 283 feladategység után 423 428 400 Ft volt.

Összesen **1 605 450** feladategység került a szolgáltatások között felosztásra, az alap- és teljesítménytámogatások összege együttesen **3 848 958 400 Ft**-ot tett ki.

Az évközi feladatmutató módosításra 167 szervezet nyújtott be igényt, két esetben az igény elutasításra került a határidőn túli benyújtás miatt. Összesen 501 004 200 Ft összegben kértek emelést a szervezetek (278 336 feladategység), csökkentés iránti igény nem érkezett. Mivel a rendelkezésre álló keretösszeg 0 Ft volt, így évközi feladatmutató módosításról szóló döntés nem született. Az éves beszámolóban alapján a 327 elszámolást benyújtó szolgáltató vállalt feladatmutatója **1 649 402** feladategység volt, ezen belül a kötelezően teljesítendő feladatmutató 83%-ot tett ki. A teljesített feladatmutatók esetében **2 553 615** feladategységet jelentettek a fenntartók, ez 54,8%-kal magasabb a vállalt feladatmutatónál. A korábbi éveknél jelentősen magasabb érték mögött az áll, hogy az éves befogadott teljesítmény jelentősen csökkent, ugyanakkor a szolgáltatások az előző évvel csaknem azonos teljesítést mutattak fel. A teljesített feladatmutató 41,7%-a személyi segítségből, 58,3%-a személyszállításból származott, ez az előző évektől alig néhány százalékkal tért el.

A kapacitásokat tekintve az első pályázati ciklus a szolgáltatási rendszer gyors stabilizációját hozta, a 2010. évre a rendszerben történő fluktuáció minimálisra csökkent. Figyelemre méltó, hogy a források bővülését a szolgáltatók gyorsan követték, a kapacitás emelkedése annak ellenére megjelent a valós teljesítésben, hogy az a korábbi túlteljesítésekre sem nyújtott fedezetet, ugyanakkor a 2011-ben látható, előző évi értékhez képest csaknem 10%-os visszaesést jelentő kapacitás csökkenés nem jelentkezett a teljesítésben.

Év	Befogadott feladatmutató (feladategység)	Teljesített feladatmutató (feladategység)	Túlteljesítés aránya (%)
2009	1 709 714	2 383 176,8	+39,4%
2010	1 799 176	2 536 487,7	+41,0%
2011	1 649 402	2 553 615,0	+54,8%

2012

Az első pályázati ciklus lezárását követően a 2012. évtől kezdődő időszakra új általános pályázat került kiírásra, melynek a nemzeti Erőforrások Minisztériuma által meghirdetett keretösszege 6 482 750 000 Ft volt. A 2012. évre vonatkozó költségvetési törvény 1. számú mellékletében a XX. fejezet 20/19/4. számú „*támogató szolgáltatások, közösségi ellátások, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, utcai szociális munka és krízisközpont finanszírozása*” költségvetési során 5 863 800 000 Ft állt rendelkezésre. A minisztérium a tárgyévi támogatások átcsoportosításával további 500 000 000 Ft összeget biztosított. A 2012. évi finanszírozási időszakra 387 pályázat érkezett, az első pályázati ciklusban működő szolgáltatók mellett további új, vagy az első ciklusban állami támogatás nélkül működő szolgáltatók kívántak a pályázati rendszerbe lépni. 113 pályázat elutasításra került, ezen belül 21 pályázatot összevonásra javasolt a bizottság. **274** esetben javasolta a befogadást a bizottság. A miniszteri döntés alapján az elutasított pályázatok száma 111-re csökkent, a befogadott szolgáltatások száma pedig **276**-ra emelkedett. A második pályázati ciklus első évét **276** támogató szolgáltatás kezdte meg, a finanszírozásra összesen 3 393 500 000 Ft állt rendelkezésre, melyből a bizottság **1 504 198** feladategységet (ebből személyi segítség 602.290, személyszállítás 1.504.198 feladategység) osztott fel **3 385 442 000 Ft** értékben.

A 2012. évben 180 db szervezet határidőben, míg 1 fenntartó határidőn túl nyújtotta be feladatmutató-módosítási igényét, 169 szervezet feladatmutató emelést, 11 szervezet feladatmutató csökkentést kért. A határidőben benyújtott kérelmek feladatmutató emelésre személyszállításra 211 591, személyi segítségre 88 694 feladategységet kértek a fenntartók 501 953 900 Ft értékben. Feladatmutató csökkentés összesen 14 132 500 Ft összegben került rögzítésre, 4 147 feladategység a személyszállításra, 3 646 feladategység személyi segítségre került benyújtásra. A feladatmutató-módosításokra vonatkozó döntés a 2012. évben emelési igényt nem támogatott, az elutasítás oka a rendelkezésre álló költségvetési források hiánya volt. A feladatmutató csökkentés vonatkozásában benyújtott igények elfogadásra kerültek. Az éves befogadott feladatmutatót a fentiekén túl kis mértékben befolyásolhatta, hogy a 2012. évtől a fenntartók kezdeményezhették a személyi segítség és a személyszállítás közötti átcsoportosítást, melyet szerződésmódosítás keretében hagyott jóvá a Hivatal. Az át csoportosítás fő elve, hogy a személyi szállítás és a személyi segítség között, azonos finanszírozási értékű átmozgatás lehetséges. Mivel a két tevékenység fajlagos finanszírozása nem azonos, a művelet a támogatási összeg megtartása mellett a feladatmutató összesített értékének változásával jár együtt.

Az éves beszámolóban a 2012. évben befogadott **276** szolgáltató **2 209 603** feladategység teljesítését jelentette. Az erőteljes forráscsökkenés, ami magával hozta a szolgáltatók számának csökkenését kihatott a teljesített feladatmutatókra is, az előző évhez képest 13,5%-os visszaesés jelentkezett, ugyanakkor a befogadott szolgáltatók hozzávetőlegesen

tartották a 2011. évben nyújtott teljesítményüket. A személyi segítség aránya a teljesített feladatmutatón belül 39,3%, a személyszállítás aránya 60,7% volt, ez az előző évekhez képest kis mértékben a szállítás felé tolódott.

2013

A tárgyévre vonatkozó költségvetési törvény alapján a szolgáltatás finanszírozására **3 261 648 000 Ft** állt rendelkezésre. Az előző évhez képest változást jelentett, hogy a személyi segítség differenciált támogatása megszűnt, egységesen 2 000 Ft/feladategység összegben került meghatározásra. Az év eleji szerződéskötéskor **275** szolgáltató között került felosztásra a működési támogatás, a befogadott **1 420 927** feladategység 57%-a (810 412) szállító szolgáltatásra, 43%-a (610 515) személyi segítségre került lekötésre.

A forrásfelhasználás oldaláról megközelítve az éves keretösszeg 25,3%-át a működési alaptámogatás tette ki, a személyi segítség és a szállítás pedig közel azonos mértékben, 37,3% illetve 37,4% arányban vette ki részét a rendelkezésre álló forrásösszegeből.

Az évközi feladatmutató módosításra vonatkozóan 159 szolgálat esetében a fenntartó határidőben nyújtotta be kérelmét személyi segítség és/vagy szállító szolgáltatás feladatmutató emelése tárgyában. Öt fenntartó esetében a feladatmutató módosítási kérelem nem került véglegesítésre, így az elutasításra került. Négy szolgáltató esetében feladatmutató-emelésre nem kerülhetett sor, tekintettel arra, hogy központi állami fenntartóhoz kerültek. A határidőben benyújtott feladatmutató emelési kérelmek összesen 423 054 500 Ft összegben kerültek rögzítésre, szállító szolgáltatásra 170 691, személyi segítségre 83 509 feladategység értékben. Feladatmutató csökkentésére irányuló kérelem nem volt. A bizottság döntési javaslatának megfogalmazásakor a rendelkezésre álló keretösszegre való tekintettel elsődleges szempontként azon fenntartók részére adott feladatmutatót, akik a 2012. évben vállalt feladatmutatóhoz képest többet teljesítettek, a 2012. évben vállalt, valamint a ténylegesen teljesített feladatmutató arányában. Összesen 159 szolgáltató között került felosztásra a keret, 8 478 feladategység személyszállításra, 5 961 feladategység pedig személyi segítségre, összesen 24 639 000 Ft értékben, a szolgáltatóknak felosztható keret az igények 5,7%-át fedezte.

A 2013. évről **275** szolgáltató beszámolója alapján személyszállítás vonatkozásában **1 214 992**, személyi segítség vonatkozásában **787.262** feladategység teljesítését jelezték. A szállítás esetében ez 49,1%, a személyi segítség esetében 29,3% túlteljesítést jelentett, az összes teljesített feladatmutató (2 002 254 feladategység) pedig 40,7%-kal haladta meg a 2013. év végén befogadott összes feladatmutatót. Ha a finanszírozás a teljesítéshez igazodott volna, ez közel egy milliárd Ft összeggel haladta volna meg a 2013. év tényleges támogatását.

A tárgyévre vonatkozó költségvetési törvény alapján a szolgáltatás finanszírozására **2 911 500 000 Ft** állt rendelkezésre. Ez a 2013. évi keretösszeghez képest 350 148 000 Ft (10,7%) csökkenést jelentett.

A fenntartók által benyújtott kérelmek forrásigénye 3 989 969 000 Ft, volt, ami a rendelkezésre álló keretet 37%-kal haladta meg. A forráscsökkenés következtében a pályázati bizottság a 2013. évre befogadott feladatmutatók arányos csökkentését javasolta az éves feladatmutató megállapítására, figyelembe véve a kötelezően teljesítendő teljesítési előírásokat. A **269** szolgáltató között **1 225 059** feladategység került felosztásra, ez 13,8%-os csökkenést jelentett. A feladatmutató 56,4%-a (691 236) szállító szolgáltatásra, 43,6%-a (533 823) személyi segítségre került felosztásra. A forrásfelhasználás oldaláról megközelítve az éves keretösszeg 27,7%-át a működési alaptámogatás tette ki, a személyi segítség és a szállítás pedig közel azonos mértékben, 36,7% illetve 35,6% arányban vette ki részét a rendelkezésre álló forrásösszegeből.

Az évközi feladatmutató módosítás esetében 221 igény került benyújtásra. Két esetben az elektronikus felületen nem történt meg a kérelem véglegesítése, emiatt az igények elutasításra kerültek, két fenntartó elállt az igénytől, tekintettel arra, hogy az általuk kért módosítás a finanszírozási szerződés egyéb módosításával (feladatmutató-átcsoportosítás) teljesíthető volt. Szintén elutasításra kerültek a központi költségvetési szervek által benyújtott módosítási igények, ugyanis az ő működési költségvetésük fedezetét 2014-ben már a központi költségvetési szervek saját költségvetésre tartalmazta. A szolgáltatások 296 656 feladategységet kértek szállításra, 151 768 feladategységet pedig személyi segítségre, 748 520 000 Ft értékben, feladatmutató csökkentésre irányuló igény nem érkezett. Az igényelt feladatmutató többszörösen meghaladta a rendelkezésre álló forrást, így a bizottság javaslata alapján 41 szolgáltató részesülhetett feladatmutató-emelésben, 32 255 000 Ft keretösszegeből személyszállításra 10 878, személyi segítségre 7 969 feladategységet osztottak ki a szolgáltatók között.

Az év második felében további 5 620 000 Ft vált felhasználhatóvá, ennek megfelelően újabb feladatmutató-emelésre tett javaslatot a bizottság. Ennek során további 22 szolgáltató kaphatott emelést, ezen belül személyszállításra 1 540, személyi segítségre 1 655 feladategységet osztottak ki a szolgáltatók között.

A 2014. évről szóló éves elszámolásban a **269** szolgáltató személyszállítás vonatkozásában **1 238 354**, személyi segítség vonatkozásában **771 591,7** feladategység teljesítését jelezték. A túlteljesítés jellemzően a személyszállításra jellemző, itt eléri a 79,2 %-ot, ez a szállító szolgáltatásra befogadott feladatmutató erőteljes (csaknem 15%-os) csökkenésének tudható be, ugyanis a tényleges teljesítés az előző évhez képest alig változott. A személyi segítség esetében ez az érték 44,5 %.

A pályázati finanszírozású időszak utolsó évében a szolgáltatás finanszírozására **2 900 604 500 Ft** állt rendelkezésre. Az előző évhez képest ez minimális csökkenést jelentett, mely a pályázati rendszer működtetéséhez kapcsolódó technikai költségek emelkedéséből fakadt. A fenntartók által benyújtott igények összege ismételten meghaladta a rendelkezésre álló forrásokat, a szállításra kért 1 070 518, illetve a személyi segítségre kért 752 713 feladategység a működési alaptámogatással együtt 3,9 milliárd forintnyi igényt jelentett, ez 35%-kal haladta meg keretösszeget. A bizottság javaslatát követő döntés alapján a szolgáltatók között 1 221 281 feladategység került felosztásra. A feladatmutató 56,7%-a (691 915) szállító szolgáltatásra, 43,3%-a (529 366) személyi segítségre került felosztásra. A forrásfelhasználás oldaláról megközelítve az éves keretösszeg 27,7%-át a működési alaptámogatás tette ki, a személyi segítség és a szállítás pedig közel azonos mértékben, 36,5% illetve 35,8% arányban vette ki részét a rendelkezésre álló forrásösszegeből.

Az évközi feladatmutató módosítás vonatkozásában a fenntartók összesen 665 694 500 Ft összegnek megfelelő feladatmutató emelés iránti igényt nyújtottak be, ebből 252 812 000 Ft (126 406 feladategység) a személyi segítség és 412 882 500 Ft (275 255 feladategység) a szállító szolgáltatás feladatmutató módosítási igénye. A 2014. évhez viszonyítva benyújtott igények értéke 11%-kal (82 825 500 Ft) csökkent. 200 finanszírozási szerződés esetében történt feladatmutató módosítási igény benyújtás, melyből kettő elutasításra került, mert az elektronikus rendszerben a benyújtott igényük nem került véglegesítésre. Egy fenntartó kért feladatmutató csökkentést 1 156 000 Ft értékben, az így kötelezettségvállalás alól felszabaduló összeg a feladatmutató emelés keretösszegét emelte. A feladatmutató emelésre a bizottság 44 590 000 Ft értékben hozott döntést, a bizottsági folyamat közben befolyt visszafizetések további 360 000 Ft összeg felhasználását tették lehetővé. 2015-ben ez alapján 123 szolgáltató részesült feladatemelésben, 18 880 feladategység személyszállításra, 8 315 feladategység pedig személyi segítségre került felhasználásra.

A 2015. évről szóló, 2016. február 28-ig benyújtott éves elszámolásban a **268** szolgáltató személyszállítás vonatkozásában 1 228 138, személyi segítség vonatkozásában 745 720 feladategység teljesítését jelezték, országos átlagban ez 72%-kal haladta meg a befogadott feladatmutatót. A személyszállítás mennyisége alig (<1%) változott, a személyi segítség esetében 3,4%-os csökkenés jelentkezett az előző évhez viszonyítva, a feladatmutatók tekintetében továbbra is a csökkenő tendencia a jellemző, a szállítás felé tolódás a tevékenységen belül ebben az évben is jellemző volt.

15. TÁBLÁZAT – BEFOGADOTT ÉS TELJESÍTETT FELADATMUTATÓK ARÁNYA MEGYÉNKÉNT, 2015

Megye	Befogadott feladatmutató			Éves elszámolás alapján teljesített			Teljesítés aránya
	Szállítás	Személyi segítés	Összesen	Szállítás	Személyi segítés	Összesen	
Budapest	49 058	51 262	100 320	70 078	60 714	130 792	130,37%
Bács-Kiskun	31 844	19 857	51 701	58 091	26 851	84 942	164,29%
Baranya	29 995	18 473	48 468	58 922	32 527	91 449	188,68%
Békés	55 737	39 088	94 825	87 786	52 556	140 342	148,00%
Borsod-Abaúj-Zemplén	60 690	33 658	94 348	100 921	50 046	150 967	160,01%
Csongrád	12 917	20 131	33 048	30 666	28 611	59 277	179,37%
Fejér	15 697	16 462	32 159	22 253	23 106	45 359	141,05%
Győr-Moson-Sopron	22 684	17 655	40 339	43 983	24 571	68 554	169,94%
Hajdú-Bihar	64 251	49 928	114 179	100 938	72 381	173 319	151,80%
Heves	15 547	10 313	25 860	24 352	16 369	40 721	157,47%
Jász-Nagykun-Szolnok	37 737	28 827	66 564	65 647	38 619	104 266	156,64%
Komárom-Esztergom	29 076	19 985	49 061	52 793	32 736	85 529	174,33%
Nógrád	12 462	10 786	23 248	21 853	17 136	38 989	167,71%
Pest	65 910	35 648	101 558	114 064	47 940	162 004	159,52%
Somogy	22 301	11 690	33 991	63 690	14 168	77 858	229,05%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	91 160	85 947	177 107	161 934	115 954	277 888	156,90%
Tolna	14 807	10 582	25 389	17 295	15 672	32 967	129,85%
Vas	17 842	10 122	27 964	29 078	15 404	44 482	159,07%
Veszprém	28 068	21 218	49 286	43 878	27 572	71 450	144,97%
Zala	33 368	25 204	58 572	60 400	37 883	98 283	167,80%
Országos	711 151	536 836	1 247 987	1 228 622	750 816	1 979 438	158,61%

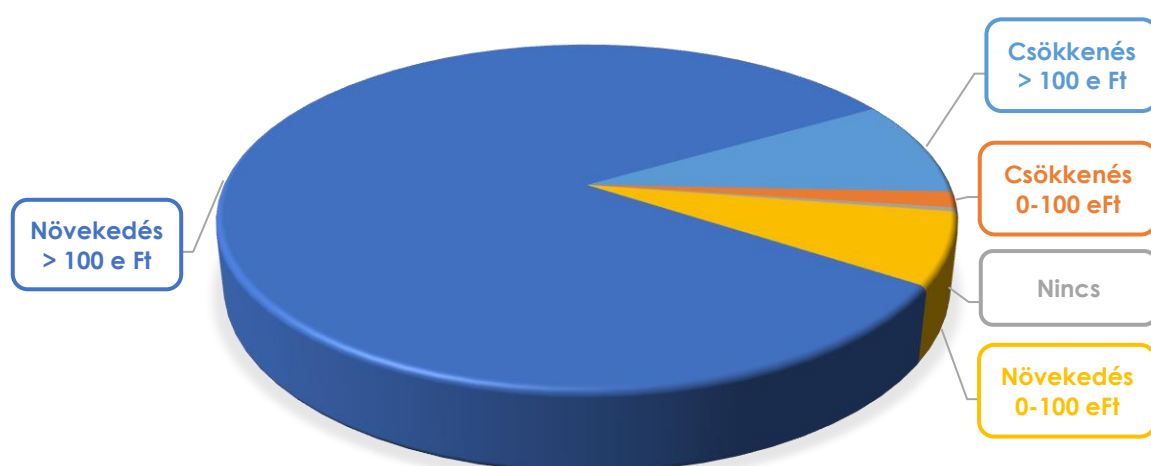
2016

A Magyarország központi költségvetéséről szóló 2015. évi C. törvény rendelkezése alapján a 2016. január 1-jétől a területi lefedettséget figyelembe vevő finanszírozási rendszerbe – a rendelkezésre álló kapacitástól függetlenül – törvény erejénél fogva befogadottnak minősül az a támogató szolgáltatás, valamint a hozzájuk tartozó feladatmutató, amely után a fenntartó 2015. október 1-jén hatályos finanszírozási szerződés alapján támogatásra jogosult. A rendelkezés nem érintette a központi költségvetési szervekhez átkerült szolgáltatókat, illetve a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett, de pályázati rendszerbe be nem fogadott szolgáltatásokat. A pályázati rendszerből **268** szerződéssel rendelkező szolgáltatás lépett át az új finanszírozási rendszerbe, **1 247 987** feladategység feladatmutatóval. Ez 3 050 376 600 Ft támogatási összeget jelent, ami 105 978 100 Ft összeggel haladja meg a 2015. év októberi, és 149 772 100 Ft összeggel a 2015. év januári értéket.

A szolgáltatások támogatása a két rendszer közötti átmenettel valamelyest változott. A 2015. október 1. és 2016. január 1. szerinti állapotokat összehasonlítva a 268 szolgáltató közül 239 esetben (89,18%) az új rendszerre való áttérés forrásnövekedést eredményezett, ezen belül 221 szolgáltatásnál (82,46%) a növekedés meghaladta az évi 100 000 Ft-ot. Egy szolgáltató esetében nem volt összegszerű változás, 28 szolgálat (10,45%) forráscsökkenés tapasztalható az október 1-i állapothoz képest.

A 2015. január 1. és 2016. január 1. között végezve az összehasonlítást a forráscsökkenéssel érintett szolgáltatások száma jóval alacsonyabb, mindösszesen 18 (6,7%), ebből egy szolgáltató az év közben kért feladatmutató-csökkenés miatt részesül 2016-ban kisebb támogatásban. A két adat eltérését a 2015. évi évközi feladatmutató-emelés okozza, mely 11 szolgáltató esetében teljesen kompenzálta (és meg is haladta), további öt szolgáltatónál pedig részlegesen kompenzálta a finanszírozás változásából eredő csökkenést.

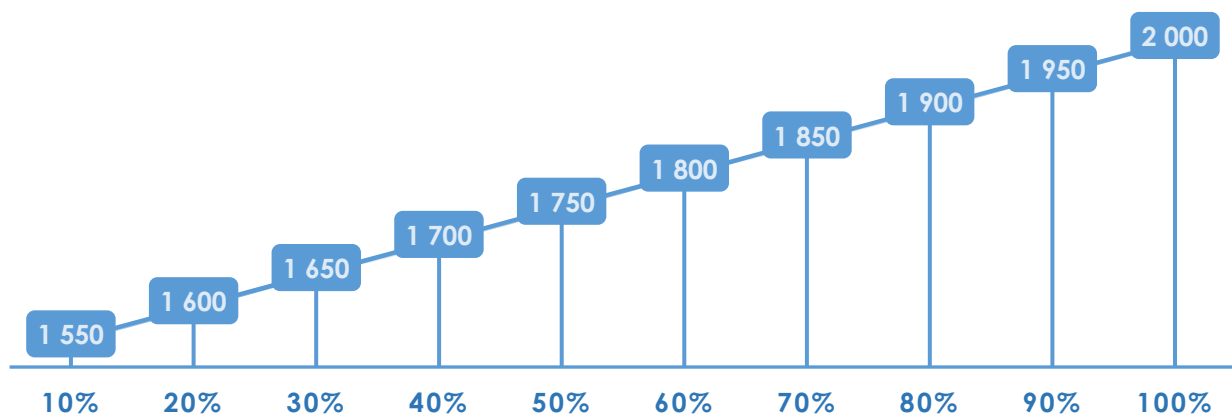
52. ÁBRA – TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK FINANSZÍROZÁSÁNAK VÁLTOZÁSA 2015. OKTÓBER 1-I ÁLLAPOTHOZ VISZONYTVA.



A támogatások ilyen típusú átrendeződéséről érdemes pár szóban beszélni, különös tekintettel a forráscsökkenés okait illetően. A második pályázati ciklusban a befogadás a személyi segítség és a személyszállítás vonatkozásában külön-külön is rögzítésre került, emellett a szolgáltatásokhoz rendelt eltérő összegű támogatási összeg a teljesítménytámogatás fajlagos összegében eltérést okozott. A személyszállításban nagyobb befogadott feladatmutatóval rendelkező szolgáltatások fajlagos teljesítménytámogatása alacsonyabb volt, mint azon szolgáltatóké, akiknél a befogadott feladatmutató a személyi segítségre összpontosult. A 2012. évben a személyi segítségen belüli differenciált támogatási összeg (mely 2013-tól megszűnt) még határozottabb különbséget okozott.

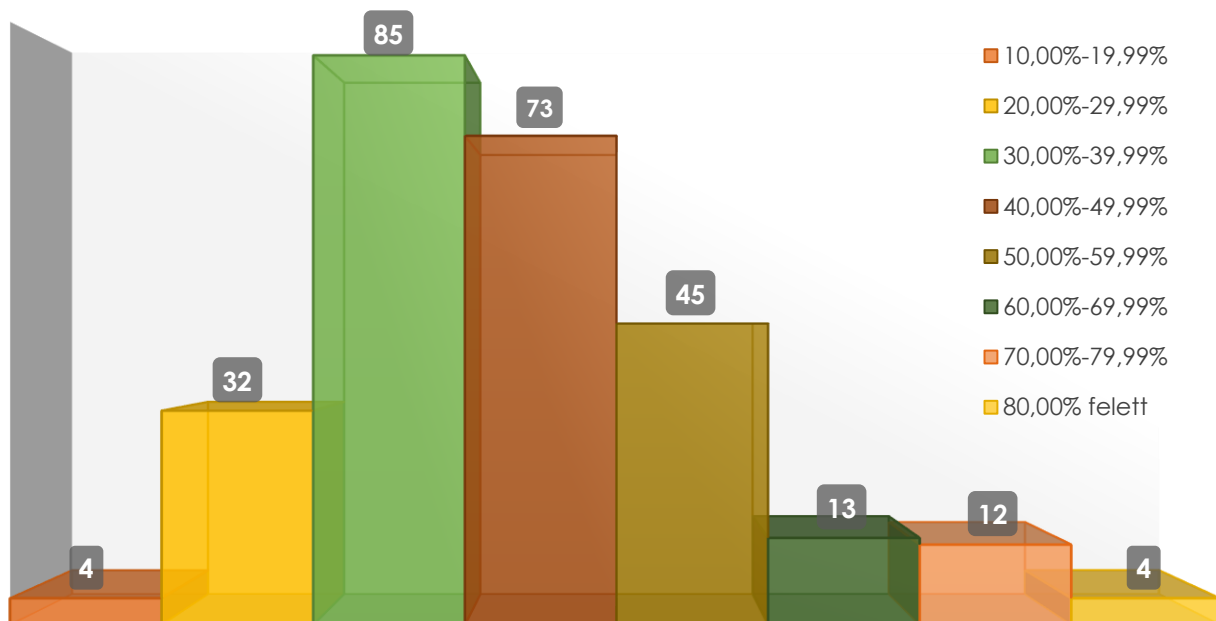
2016-tól a teljesítménytámogatás összege egységessé vált, a 2015. és 2016. év közötti változást pedig jelentős részben az határozza meg, milyen arányban volt jelen a befogadott feladatmutatóban a személyi segítség és a személyszállítás. Azon szolgálatok, ahol a befogadott személyi segítség aránya 60% alatt volt, azonos feladatmutatóval több forráshoz jutnak, 60%-os arány felett pedig a fajlagos támogatás csökkenése miatt forráscsökkenés következett be. A 2015. október 1. és 2016. január 1. vonatkozásában forráscsökkenést, illetve stagnálást mutató szolgáltatások kivétel nélkül ezzel a jellemzővel írhatók le.

53. ÁBRA – TELJESÍTMÉNYTÁMOGATÁS FAJLAGOS ÖSSZEGÉNEK VÁLTOZÁSA A SZEMÉLYI SEGÍTÉS ARÁNYÁBAN, 2013-2015



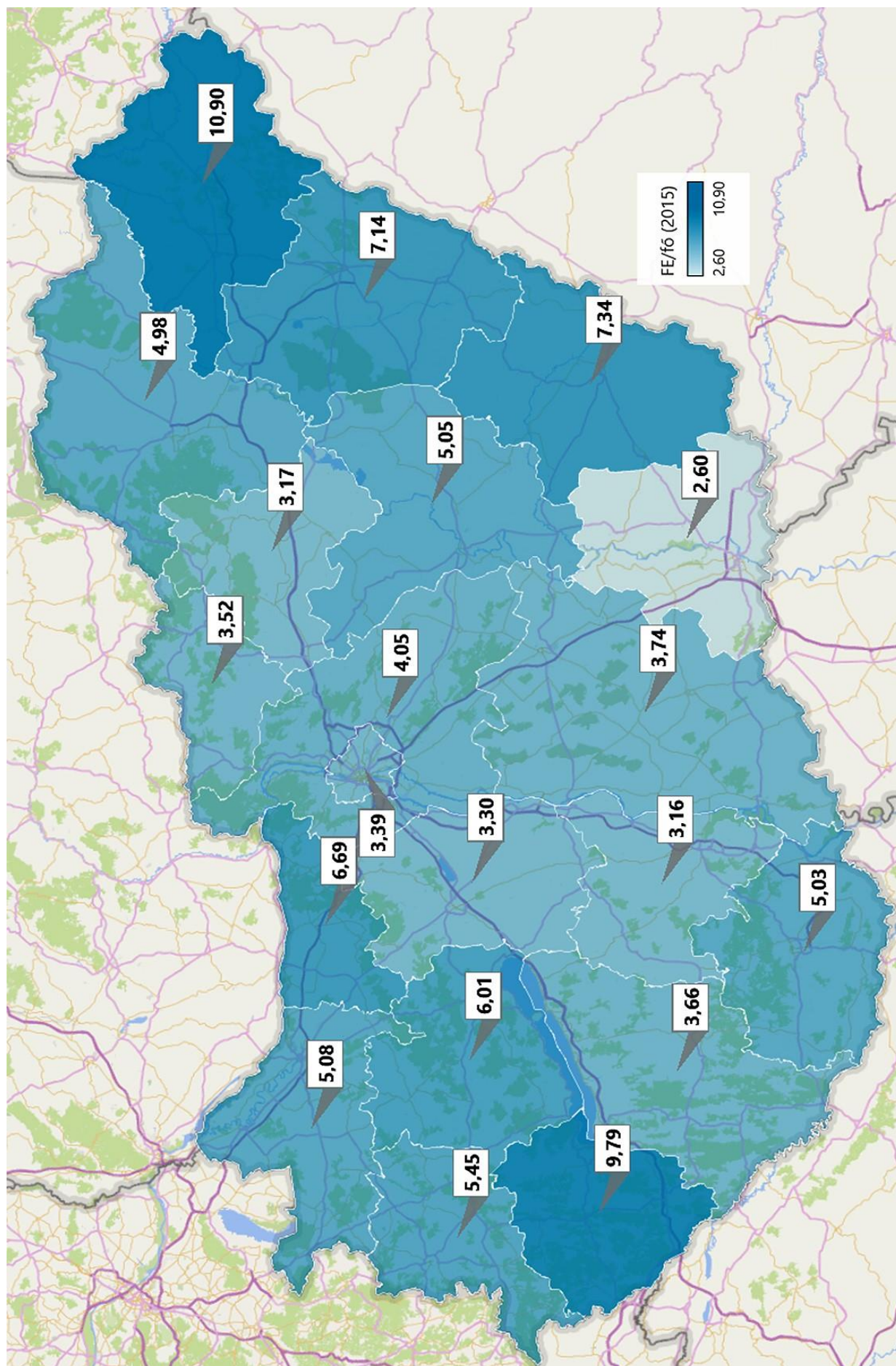
A 2015. október 1-i állapot szerint az átlagos teljesítménytámogatás 1.715 Ft/feladategység volt, ez az érték 2016-tól 1.800 Ft/feladategység, ami 5%-os emelkedésnek felel meg. A személyi segítség arányát illetően az országos átlag 43% volt, a szolgálatok 59%-a a 30-50% közötti tartományban működött. A 2015. októberi állapot szerint az alábbi eloszlás jellemezte a szolgáltatásokat.

54. ÁBRA – TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A BEFOGADOTT SZEMÉLYI SEGÍTÉS FELADATMUTATÓ ARÁNYA SZERINT, 2015. OKTÓBER



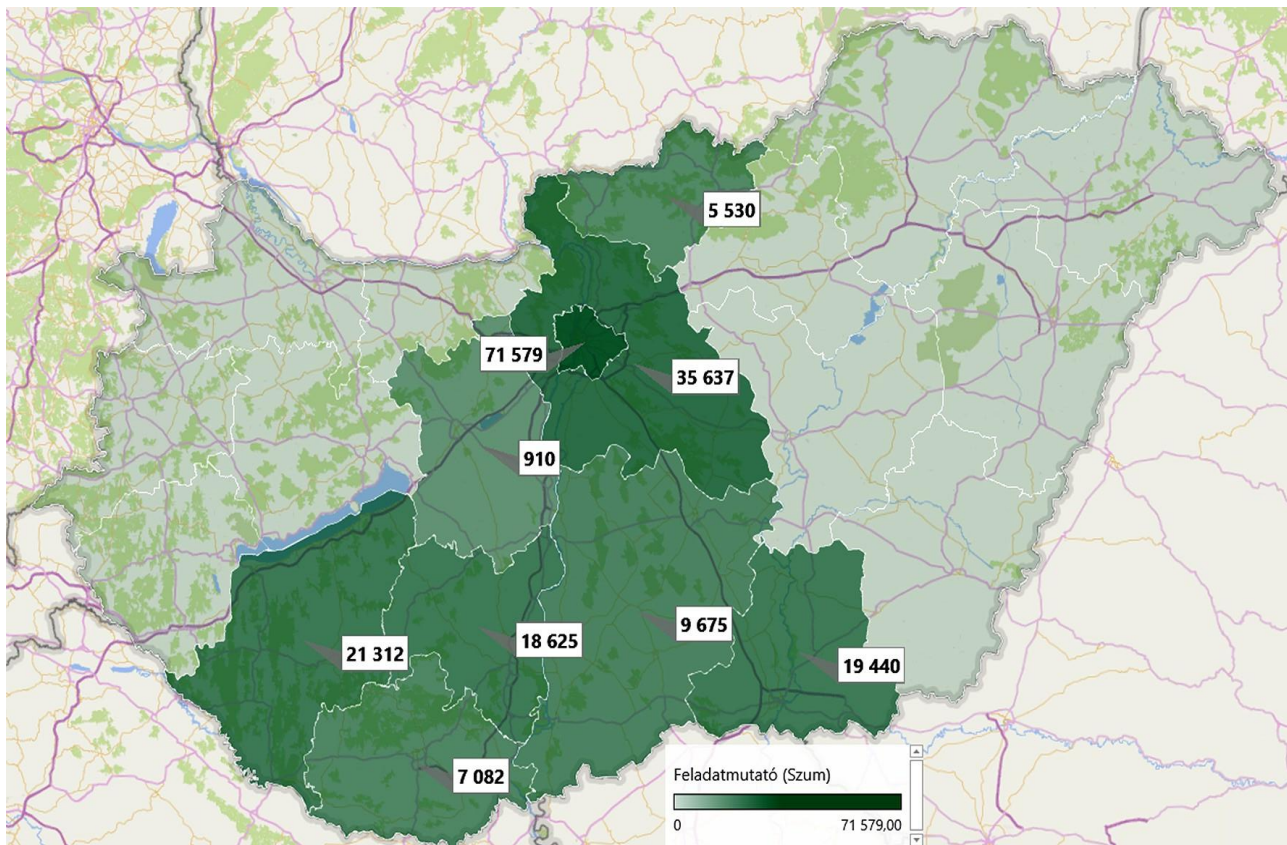
A 2016. évben lehetőség nyílt a szolgáltatási kapacitás bővítésére is. Az 1993. évi III. tv. 58/A. § (2g) bekezdése alapján a támogató szolgáltatás esetén befogadásra első sorban a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott és közleményben közzétett kapacitások alapján kerülhet sor. A befogadható feladatmutatók tekintetében, hasonlóan a pályázati időszakban alkalmazott módszerhez, első sorban az adott megyében élő potenciális ellátott személyek száma, és a befogadott kapacitás arány volt meghatározó.

55. ÁBRA – EGY POTENCIÁLIS ELLÁTOTTRA ESŐ FELADATMUTATÓ MEGYÉNKÉNT, 2016. JANUÁR



Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által 2016. január 19-én megjelentetett közlemény alapján a támogató szolgáltatások kapacitásának bővítésére nyolc megyében és a fővárosban **189 790** feladategység érhető el **341 622 000 Ft** értékben. Az intézkedés az év elején mért szolgáltatói kapacitást **15,20%-kal** növelte, elsősorban azokon a területeken, ahol a potenciális ellátottakra eső szolgáltatási kapacitás elmarad az országos átlagtól. A fentiekben túl elkülönített források álltak rendelkezésre új szolgáltatások egyedi elbírálás alapján történő befogadására az ellátáshiányos területekre.

56. ÁBRA – BEFOGADHATÓ KAPACITÁS MEGYÉNKÉNT, 2016. JANUÁR 19.

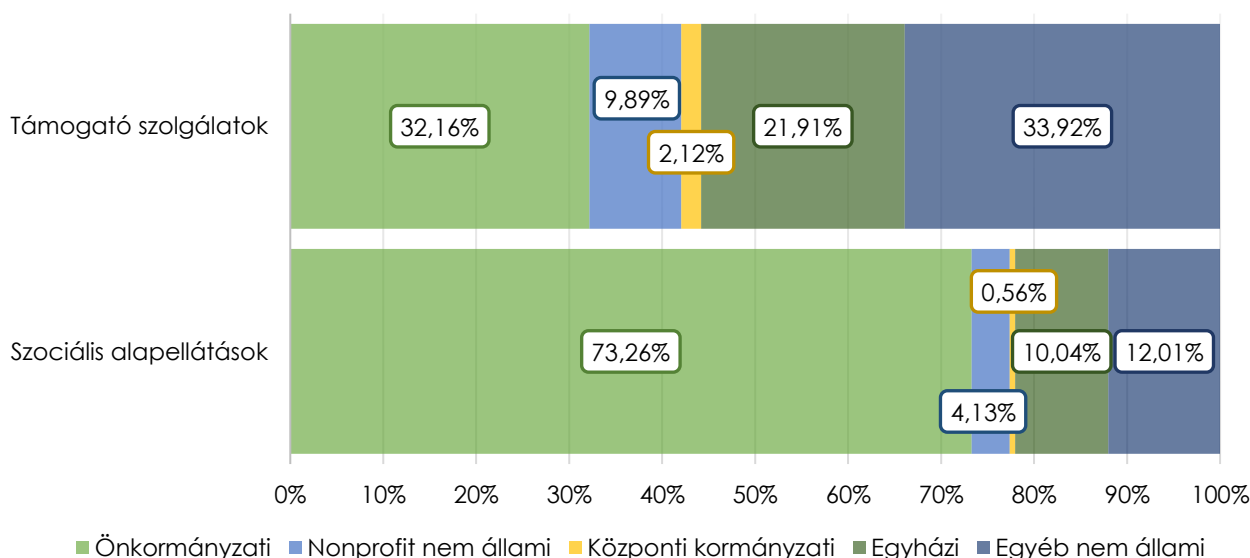


A fenti intézkedések a tanulmány zárásakor még folyamatban voltak, így teljes képet a 2016. évi szolgáltatási rendszerről nem tudunk nyújtani.

SZOLGÁLTATÓK FENNTARTÓ TÍPUSA SZERINTI ELOSZLÁSA

A 2015 júliusában működő szolgáltatók fenntartói típusait vizsgálva látható, hogy a szolgálatok 34%-a egyéb nem állami (egyesület, alapítvány) fenntartású. Csaknem azonos arányban (32%) vannak jelen önkormányzati fenntartású szolgálatok, ide értve a társulások által fenntartott, de gesztor önkormányzat, mint szerződő fél által működtetett szolgáltatásokat. Az egyházi fenntartású szolgáltatások 22%-os arányban vannak jelen, a non-profit nem állami fenntartók (nonprofit korlátolt felelősségű társaság) 10%-ot képviselnek. A központi kormányzati fenntartók a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett szolgáltatók 2%-át működtetik, de pályázati finanszírozási rendszeren kívül. Összehasonlítva a szociális alapszolgáltatások fenntartói szerkezetével azt láthatjuk, hogy a támogató szolgáltatásnál nagyon erősnek mondható a nem állami szféra fenntartóinak jelenléte: az önkormányzati fenntartású szolgáltatások aránya kevesebb, mint fele az alapszolgáltatások egészére vonatkozó aránynak (73%). Az alapszolgáltatások között csak az utcai szociális munkánál és a közösségi szolgáltatásoknál alacsonyabb az önkormányzatok aránya.

57. ÁBRA – TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ, SZOLGÁLTATÓI NYILVÁNTARTÁSBA BEJEGYZETT SZOLGÁLTATÓK FENNTARTÓ TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁSA, 2015



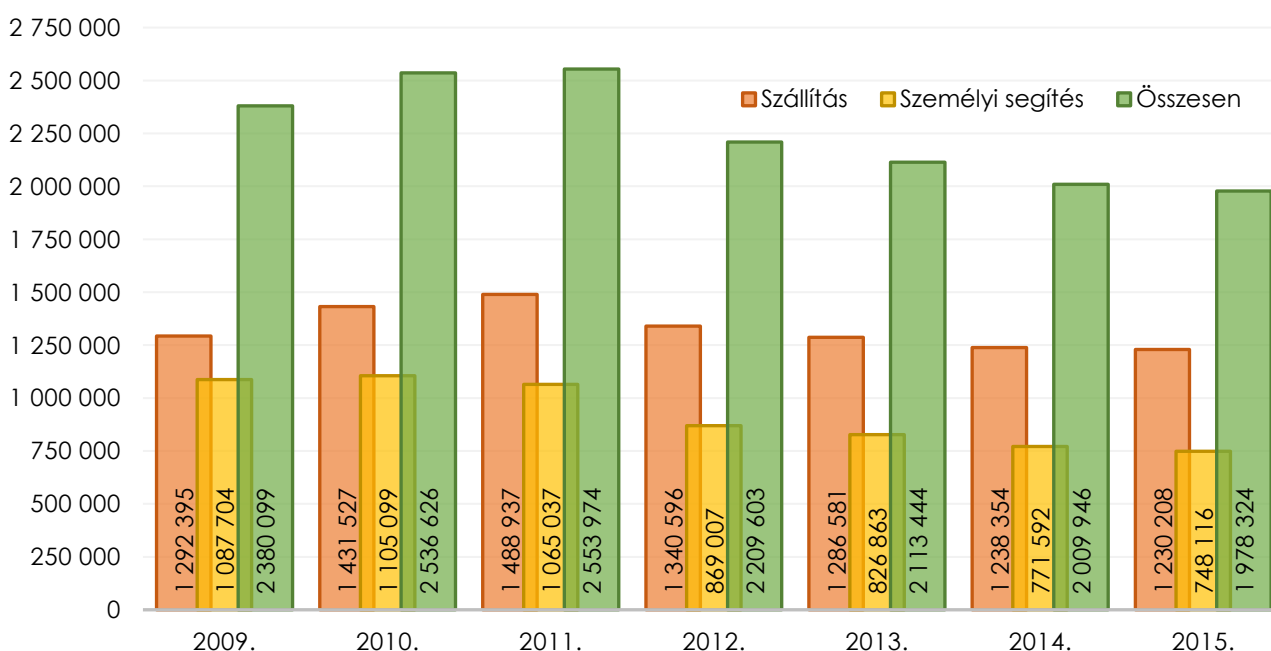
A PÁLYÁZATI IDŐSZAK ÁTFOGÓ ELEMZÉSE

A támogató szolgáltatások vonatkozásában a legmagasabb támogatási keret 2010-ben állt rendelkezésre. A következő években a felosztható összeg évről évre folyamatosan csökkent, 2015-re a 2010. évi sinthez képest 31%-kal, összesen 1,3 milliárd forinttal mérséklődött a finanszírozás keretösszege. Ezzel ellentétes irányú folyamatra csak 2016-ban, a pályázati finanszírozású időszakot követően van példa. A folyamatos forrásvesztés következményeként országos szinten jelentősen (20%-ot meghaladóan) csökkent a szolgáltatások száma, és a rendelkezésre álló adatok szerint a szolgáltatásban részesülő személyek köre is szűkült, miközben a jogszabály szerinti szociálisan rászorultak csoportja jelentősen bővült. **Az egy potenciális ellátottra eső feladatmutató e két folyamat eredményeképpen a 2009. évi 8,3 FE/fő értékről 5,10 FE/főre csökkent.**

Mindezek ellenére a szolgáltatások a befogadott feladatmutatót folyamatosan túlteljesítették, az éves elszámolásban megjelenített teljesítmény összesített szolgáltatói szinten 40-50%-kal haladta meg a finanszírozott feladatmutatót. Természetesen ezen belül igen széles eloszlás volt tapasztalható, egyes szolgáltatások a finanszírozási szerződésben rögzített értéket alig érték el, mások többszörösen meghaladták. Fő tendenciaként megfogalmazható, hogy a jelentős túlteljesítés a személyszállításhoz kapcsolódóan fordult elő, a személyi segítség esetében a többlet teljesítés kisebb arányú, ez az eltérés magyarázható a két tevékenység típus eltérő működési jellemzőivel.

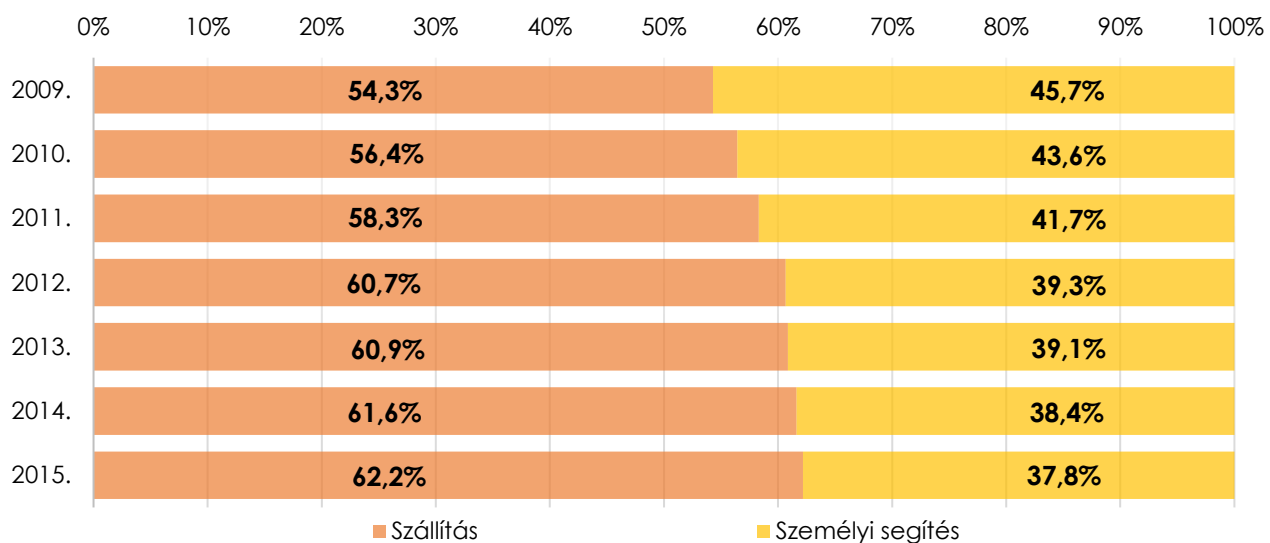
A feladatmutatók éves megoszlása alapján megállapítható, hogy 2010-ben teljesítették a legtöbb feladategységet a szolgáltatók, azóta ez folyamatosan csökken. 2009-ről 2010-re még növekedésről beszélhetünk a teljesített feladatmutatók kapcsán, de 2011-től kezdődően azonban évről-évre csökkenés tapasztalható. A 2014/2015. évet tekintve a forráselvonás gyakorlatilag megállt, ennek ellenére a 2015. évben kismértékű (<2%) visszaesés továbbra is tapasztalható volt, és 2015. volt az első olyan év, amikor a teljesített feladatmutató 2 millió feladategység alá csökkent.

58. ÁBRA - TELJESÍTETT FELADATMUTATÓK, 2009-2015



A teljesített feladatmutatók éves megoszlását vizsgálva megállapítható, hogy a szállítás és a személyi segítség aránya fokozatosan a szállítás felé tolódott. 2009-2012 között viszonylag gyorsan, évi kb. 2%-os ütemben, később ez a folyamat lelassult, 2013-tól nem éri el az évi 1%-os mértéket. A két tevékenységet jellemző viszonylag stabil, megközelítőleg 6:4 arány leginkább arra vezethető vissza, hogy az egyes szolgáltatások ellátotti, tevékenységi köre, a szállítás és személyi segítség alapvető jellemzői megszilárdultak, ebben érdemi változás a második pályázati ciklusban sem történt, de a forráselvonás elsősorban a személyi segítséget érintette negatívan az elmúlt években.

59. ÁBRA - A TELJESÍTETT FELADATMUTATÓK ÉVES MEGOSZLÁSA A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS ÉS A SZEMÉLYI SEGÍTSÉG KÖZÖTT, 2009-2015



SZOLGÁLTATÓK PÉNZÜGYI ÉS GAZDÁLKODÁSI HELYZETE

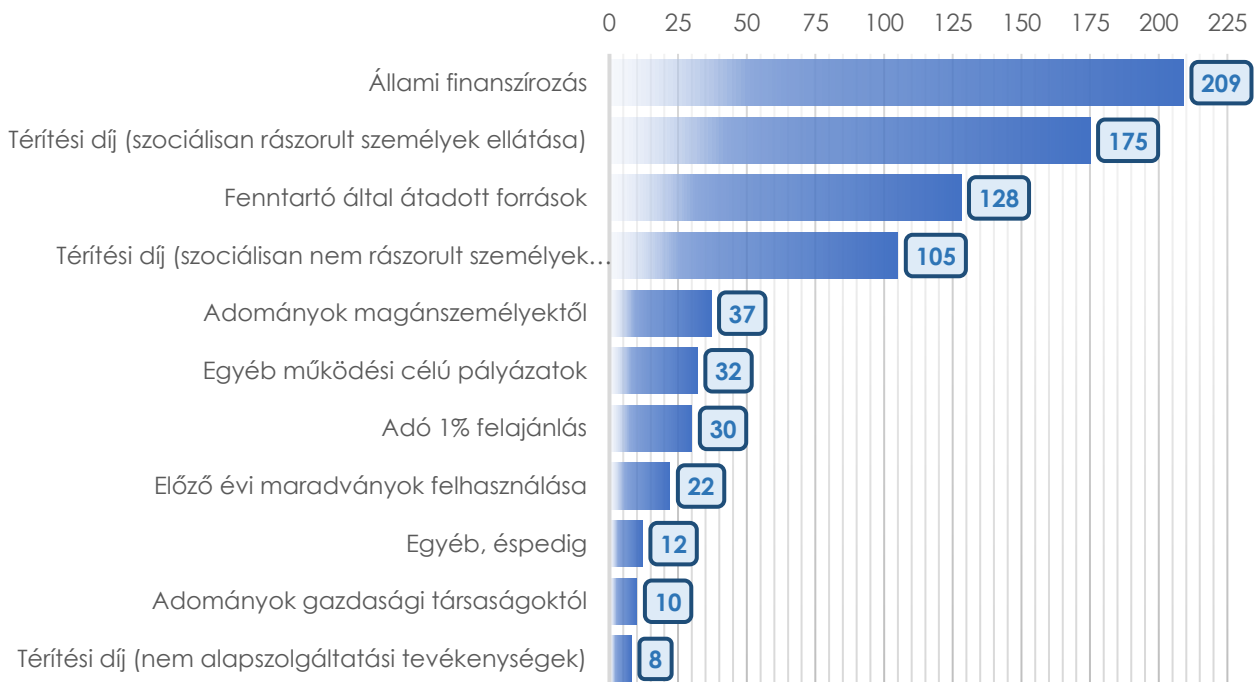
MŰKÖDÉSI KÖLTSÉGEK, FORRÁSOK

A pályázati úton finanszírozott szolgáltatások esetében a működési célú támogatás első sorban a napi működési költségek fedezetére szolgál, a szolgáltatások körében kisebb arányban fordul elő beruházási célú felhasználás. Ugyanakkor a működtetés igényli más források bevonását is, hiszen a működési támogatás a az összes kiadást nem képes teljes körűen fedezni. A kérdőívet kitöltő szolgáltatók esetében egy szolgáltatás volt a pályázati rendszeren kívül működő körből, az ő esetükben a működéshez szükséges források döntő részét a fenntartó biztosította. A kérdőívben kapott adatok alapján a szolgáltatóknál a fenntartási költségeket átlagosan kb. 75%-os arányban fedezte az állami finanszírozás, de e tekintetben az adatszolgáltatást nem tekinthetjük pontosnak, sok esetben csak becsült, intervallum-adatokat kaptunk a kitöltőktől.

A szolgáltatások második legfontosabb önálló bevételi forrása a térítési díj. A személyszállításért és a személyi segítségért kérhető térítési díj (kilométerdíj ill. óradíj formában), ez alól a Tr. 14/A. § szerinti igazolás birtokában biztosított, szállításhoz kapcsolódó személyi segítség jelent kivételt. A szociálisan rászorult ellátottak esetében a jogszabályok szigorúan szabályozzák a személyi térítési díj megállapítását, a szociálisan nem rászorult személyek esetében a fenntartó szabadon állapítja meg a fizetendő térítési díj összegét, ugyanakkor jellemzően ez nem tér el jelentősen a szociálisan rászorult személyek esetében fizetendő összegtől. A kérdőíves felmérésből kiderült, hogy a válaszadók jelentős részénél a szociálisan rászorult személyek ellátásából származó térítési díj fontos bevételi forrás, a szociálisan nem rászorult személyek kis arányban vannak jelen, így az ő ellátásukból származó térítési díj is kisebb arányban jelenik meg. Néhány szolgáltató esetében egyéb tevékenységből származó térítési díj is megjelenik. A bevételek harmadik leggyakoribb típusa a fenntartó által átadott források (fenntartói hozzájárulás) felhasználása. A kérdőív alapján a fenntartási költségek kb. 15%-a fedezhető térítési díjból. Az átlagos adatok alapján a fenntartóknak a működési költségek kb. 10%-át kell valamilyen forrásból hozzátennie a szolgáltatáshoz a működési kiadások fedezetére, ehhez adódnak a szolgáltatás fenntartásához szükséges beruházási kiadások.

A válaszokat tekintve a lista második fele élesen elválk a vezető négy forrástípustól. Itt jellemzően a nem állami fenntartású szolgáltatók számára elérhető források jelennek meg: az adományok, az adó 1% felajánlása, illetve egyéb működési célú pályázatok (pl. Nemzeti Együttműködési Alap pályázata). Az egyéb források közül kiemelendő, hogy a nem állami szektorban mai napig előfordulnak ellátási szerződések, mely alapján önkormányzatok hozzájárulnak a területet ellátó szolgáltató működtetéséhez. Az önkormányzatok, társulások által fenntartott szolgáltatások esetében ezek a források nem játszanak szerepet, a pályázatból kapott forrásokon túl csak a fenntartó által biztosított egyéb támogatások jönnek szóba.

60. ÁBRA – MELY FORRÁSOKBÓL GAZDÁLKODTAK A SZOLGÁLTATOK 2015-BEN (VÁLASZOK SZÁMA, DB).



BEKERÜLÉSI KÖLTSÉGGEL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK

A bekerülési költséggel kapcsolatos számítás több szempontból is megközelíthető. Először is az állam, mint finanszírozó szemszögéből, ahol vizsgálható, hogy az adott évi kapacitás finanszírozása milyen költségelemekből áll össze. A bekerülési összeget több tényező is befolyásolta:

- az alaptámogatás és a teljesítménytámogatás aránya: az alaptámogatásért az állam nem kap mérhető teljesítményt (az alaptámogatás a szolgáltatások alapvető működési költségeinek fedezetére szolgál);
- a teljesítménytámogatáshoz rendelt összeg: az alaptámogatással ellentétben mérhető teljesítményhez kapcsolódik;
- a differenciált teljesítménytámogatás elvei:
 - 2009-2011 között a differenciálás teljesítmény-alapú volt, a kötelezően teljesítendő feladatmutató (3 000 feladategység) esetében alacsonyabb, felette magasabb volt a teljesítménytámogatás összege.
 - 2012-2015 között a tevékenységi forma (szállítás, személyi segítség) határozta meg az eltérő támogatási összegeket.

A fentieket figyelembe véve ki kell hangsúlyozni, hogy az alaptámogatás összege befolyásolta a szolgáltatásonként fajlagos bekerülési költséget. A kisebb befogadott feladatmutatóval működő szolgáltatások fajlagos bekerülési költsége magasabb, mint a magasabb feladatmutatóval működő szolgáltatásoké.

16. TÁBLÁZAT – EGY BEFOGADOTT FELADATEGYSÉGRE ESŐ MŰKÖDÉSI TÁMOGATÁS (ORSZÁGOS ÁTLAG), 2012-2015

Év	Fajlagos költség (Ft/FE)
2009	2 356
2010	2 334
2011	2 334
2012	2 256
2013	2 290
2014	2 364
2015	2 359

Az állami finanszírozó oldaláról a pályázati időszakban a kapacitásokra fordított fajlagos bekerülési költség egy szűk tartományon belül ingadozott, a rendszer a finanszírozási források csökkenését arányosan követte, a szolgáltatói szám a szolgáltatói kapacitásokkal párhuzamosan mozgott, a teljesítménytámogatási elvek átalakítása sem befolyásolta érdemben a helyzetet.

Az állami szemszögből vizsgálható, hogy a támogatási összegekért cserében mit kapott a szolgáltatóktól, vagyis, hogy az adott finanszírozás segítségével hány feladatmutatót teljesítenek a szervezetek. Itt a már említett tényezőkön túl jelentős hatással lehet a tényleges teljesítést befolyásoló, szolgáltatói oldalról fennálló körülmények is.

17. TÁBLÁZAT – EGY TELJESÍTETT FELADATEGYSÉGRE ESŐ MŰKÖDÉSI TÁMOGATÁS (ALAPTÁMOGATÁSSAL EGYÜTT), 2012-2015

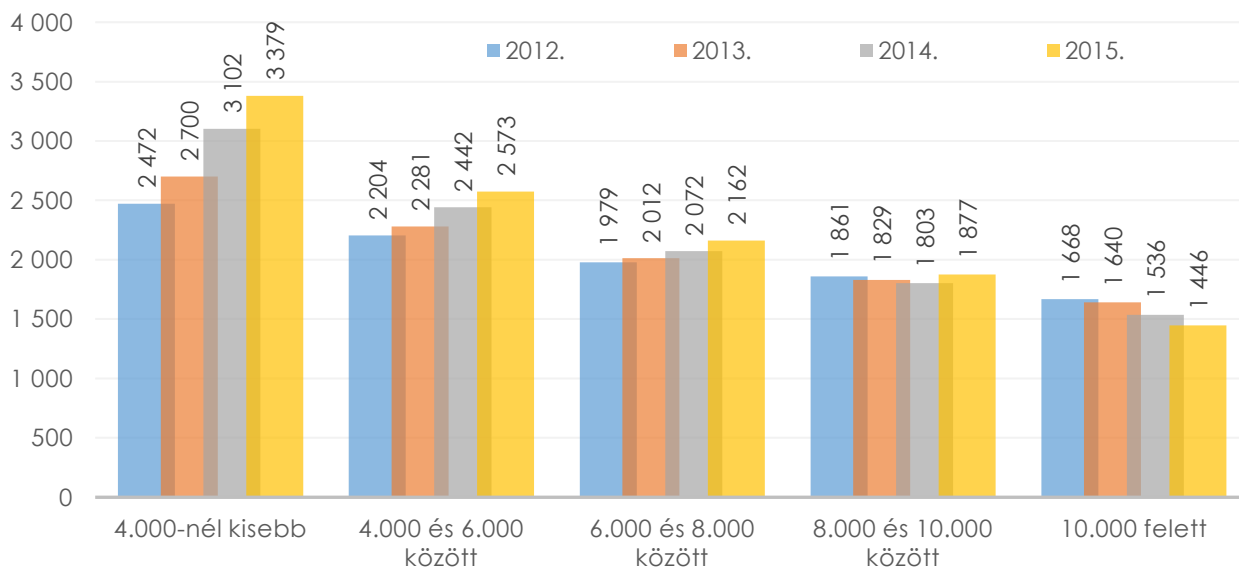
Év	Fajlagos költség (Ft/FE)
2009	1 690
2010	1 656
2011	1 507
2012	1 536
2013	1 641
2014	1 467
2015	1 492

Egyértelműen látszik, hogy a túlteljesítések miatt kb. egyharmaddal kisebb fajlagos költség jelentkezik akkor, ha a tényleges teljesítésekkel vetjük össze az állami finanszírozást. Ilyen formában a támogató szolgáltatás a finanszírozónak „jó üzlet”, hiszen sokkal többet kap a befektetett támogatásért cserébe, mint amire a szolgáltatói oldal a finanszírozási szerződésben kötelezettséget vállal.

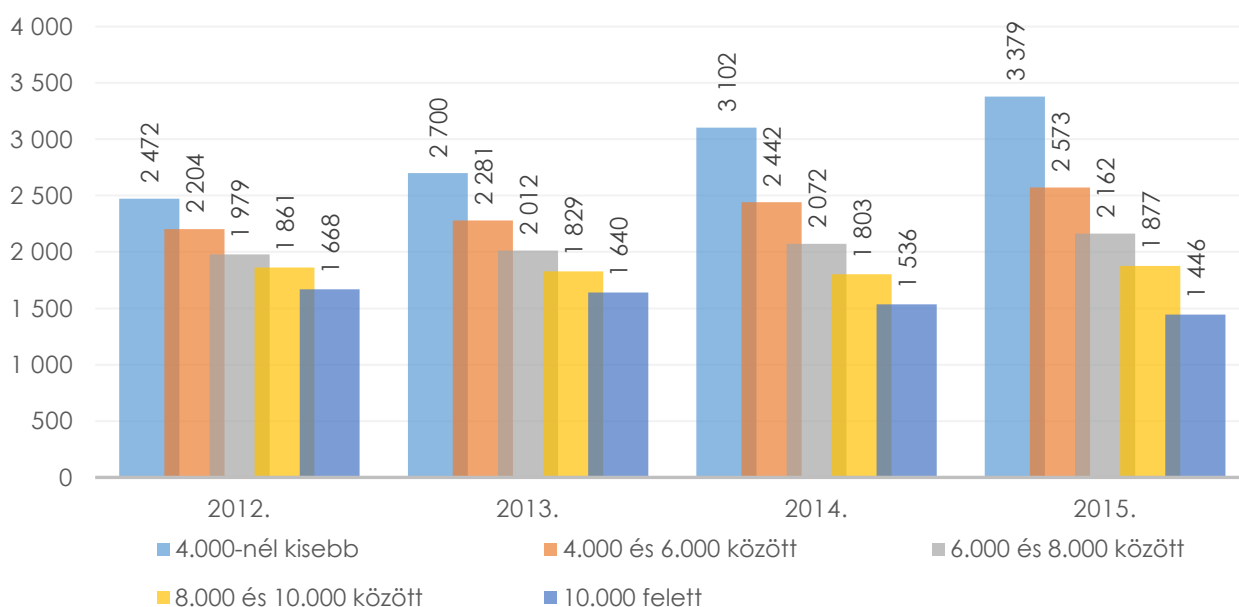
A harmadik megközelítés a szolgáltatói oldalra fókuszál, a ténylegesen teljesített feladatmutatóra jutó önköltséget vizsgálja. A szolgáltató szervezetek éves beszámolásában számot adnak az egy feladategységre jutó önköltség összegéről, mely az adott évben a szolgáltatásra fordított összes működési költség és a teljesített feladatmutató hányadosa.

E megközelítésben fontos, hogy nem csak az állami, hanem más forrásokból bevont forrásokat is figyelembe vesz, így a szolgáltatás tényleges költségének megállapításához ez áll a legközelebb. A második pályázati ciklus 4 évét vizsgálva, jól kirajzolódnak az önköltséggel kapcsolatos tendenciák.

61. ÁBRA – FELADATEGYSÉGRES SZÁMÍTOTT ÖNKÖLTSÉG VÁLTOZÁSA TELJESÍTETT FELADATMUTATÓ TÜKRÉBEN, 2012-2015



62. ÁBRA – FELADATEGYSÉGRES SZÁMÍTOTT ÖNKÖLTSÉG VÁLTOZÁSA TELJESÍTETT FELADATMUTATÓ TÜKRÉBEN, 2012-2015



Az adatok alapján egyértelmű, hogy a magasabb teljesítésű szolgáltatások gazdaságosabban működnek, minél magasabb a teljesített feladatmutató, annál alacsonyabb a feladategységre (FE) eső önköltségük. Ugyanakkor megfigyelhető, hogy a teljesítménytől függ az önköltség időbeli változása. 2012-ben a 4 000 FE alatt teljesítő szolgáltatások esetében a feladategységre eső önköltség közel 50%-kal haladta meg a 10 000 FE felett működő szolgálatokét, 2015-re ez a különbség 134%-ra emelkedett.

Minél kisebb volt a teljesítés, a költségnövekedés annál jelentősebb volt, a 4 000 FE alatti szervezeteknél négy év alatt 37%-kal emelkedett az önköltség, 4 és 6 ezer feladategység között ez már csak 17%, 6 és 8 ezer feladategység között 9%. A 8 és 10 ezer feladategység között teljesítő szolgáltatások esetében az önköltség lényegében stagnált, a 10 ezer feladategység feletti kategóriában pedig 15%-kal csökkent is az önköltség a második pályázati ciklusban. Az önköltséggel kapcsolatos vizsgálatok alapján elmondható, hogy mind a finanszírozó, mind a szolgáltatást nyújtó szervezetek érdeke, hogy az elaprózott, kis teljesítményű szolgáltatások helyett nagyobb befogadott kapacitású, egyben nagyobb teljesített feladatmutatót felmutató szolgáltatások jöjjenek létre. A **gazdaságos működtethetőség a 8 ezer feladategység feletti tartományban valósulhat meg**, 2015-ben a valós teljesítés alapján a szolgáltatók 26%-a érte el a teljesítésében ezt az értéket.

TÉRÍTÉSI DÍJJAL KAPCSOLATOS SZÁMÍTÁSOK

A térítési díjakat tekintve a szociális törvény és végrehajtási rendelete alapján intézményi térítési díjat kell meghatározni a személyszállítás (Ft/km) és a személyi segítség (Ft/óra) vonatkozásában. Az intézményi térítési díjat külön kell megállapítani a szociálisan rászorult és a szociálisan nem rászorult ellátottak esetében. A kérdőíves felmérés tapasztalatai felhívják a figyelmet arra, hogy a támogató szolgáltatás területén (is) folyamatos problémát jelent a térítési díj megállapítással kapcsolatos szabályok alkalmazása. Jellemzően jogszerű a térítési díjra vonatkozó szabályok alkalmazása a szolgáltatók többségénél, de egyes esetekben a pontatlan adatközlésen túl az alábbi fő hibaforrásokat észleltük a kérdőívek alapján:

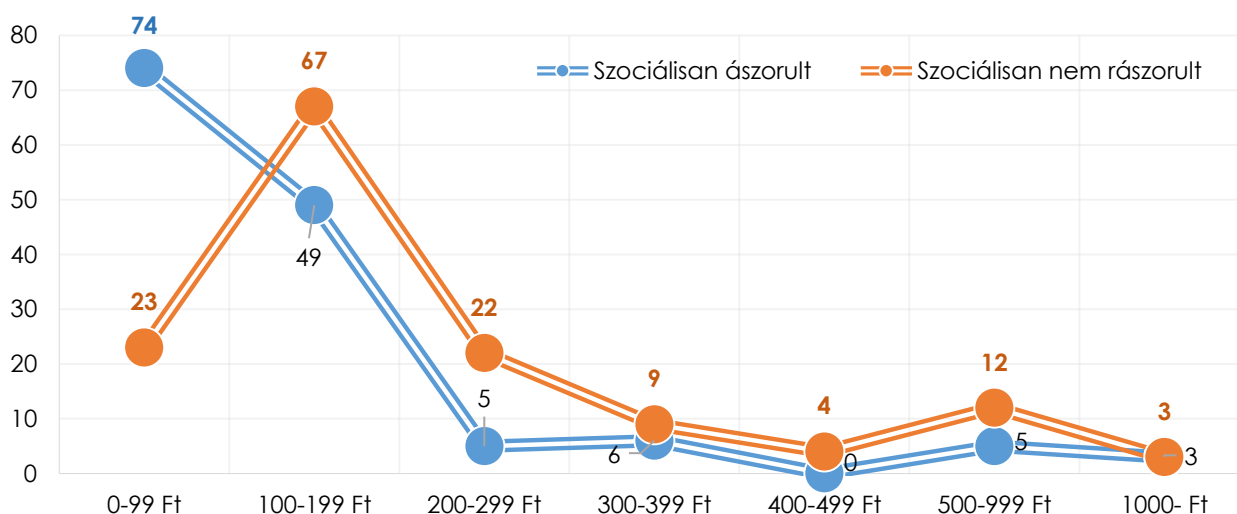
- Az önköltség, az intézményi és személyi térítési díjak fogalma és szabályozása összemosódik, emiatt az összegszerű megállapítás is problémát jelent. Nehézséget okoz a 2015. január 1-től hatályos szabályozás alkalmazása, mely szerint az intézményi térítési díj összegének felső határa a szolgáltatási önköltség, nem pedig az önköltség és a szolgáltatás külön jogszabály szerinti költségvetési támogatásának különbözete.
- Több esetben az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. tv. kerekítési szabályainak alkalmazása elmarad, a térítési díjak megállapításában nem szabályos összeg kerül feltüntetésre.
- A szociálisan nem rászorult ellátottak esetében a fenntartó szabadon határozhatja meg a térítési díj összegét, a kérdőív tanulságai szerint ezzel a fenntartók jelentős része nem él.
- Több olyan térítési díj megállapítására vonatkozó gyakorlat működik a szolgáltatásoknál, mely melynek jogszerűsége nem megalapozott, ilyen például
 - o a helyi és távolsági vagy rendszeres és eseti szállítások megkülönböztetése,
 - o a saját intézménybe történő szállítás térítési díja eltér az egyéb szállítási célok elérése során fizetendő térítési díjtól,
 - o ellátottak megkülönböztetése a kiskorú/nagykorú csoport szerint,
 - o ellátottak megkülönböztetése az alapján hogy egyedül vagy családban él,
 - o személyi segítség esetén a lakókörnyezeten belül és azon kívül végzett tevékenységek eltérő térítési díja (tevékenységi alapú differenciált térítési díj alkalmazása),
 - o havi átalánydíj (!) fizetése rendszeres igénybevevők esetében.

- Kiemelendő terület az intézményi térítési és személyi térítési díjak megállapításának gyakorlata, ahol a fenntartó saját szabályozási gyakorlatával sok esetben aggályos eljárásrendet valósít meg.
- Térítési díj során ÁFA alkalmazása. Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 85. § (1) f) pontja alapján a tevékenység közérdekű jellegére tekintettel adó alóli mentességet élvez az a szolgáltatásnyújtás - az étkeztetés kivételével, ha az ennek fejében járó ellenérték külön térítendő meg - és az ahhoz szorosan kapcsolódó termékértékesítés, amelyet szociális ellátás keretében közszolgáltató - ilyen minőségében - teljesít.

A kérdőívben a kapott adatok, válaszok alapján megállapítható néhány fő tendencia a térítési díjakkal kapcsolatban. 2015-ben a fenntartók 65%-a mindkét tevékenységtípus esetében állapított meg térítési díjat, 16%-a pedig egyikre sem. 18% csak szállító szolgáltatás, 1% pedig csak személyi segítség esetén jelezte, hogy az ellátottaktól is igényelt ellenértéket a szolgáltatásért.

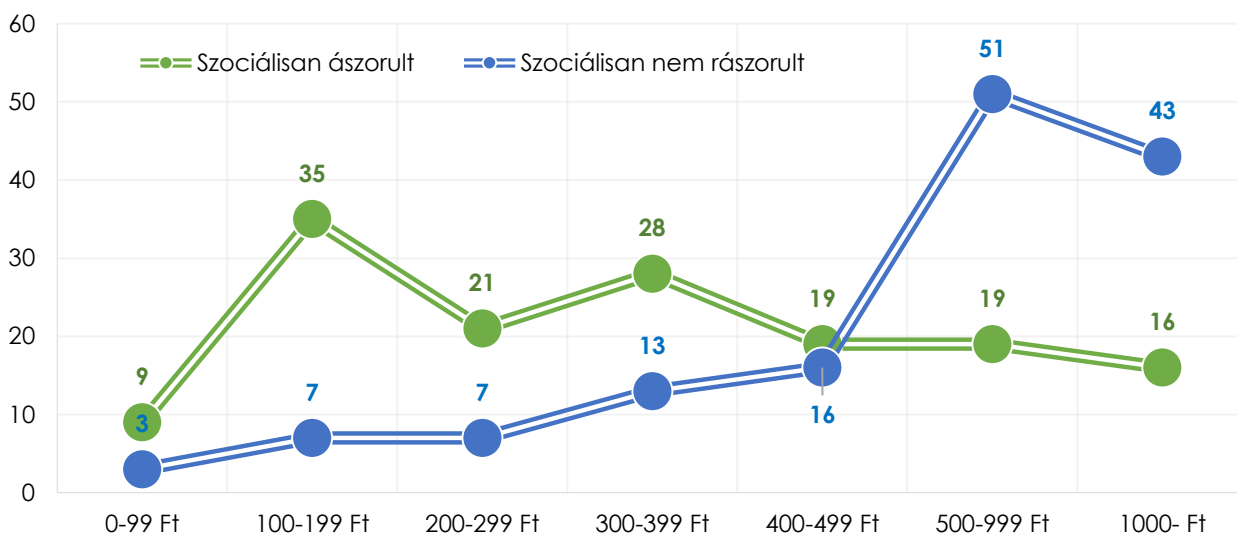
A szolgáltatók szinte minden esetben élnek azzal a lehetőséggel, hogy a személyi térítési díjat az intézményi térítési díj összegénél alacsonyabb mértékben állapíthassák meg, kivétel ez alól a térítésmentes szolgáltatás, illetve azon szolgáltatók köre, ahol az intézményi térítési díjat eleve alacsony összegben határozták meg. E téren jellemzően két gyakorlat fordul elő: az egyedi méltányosság és a jövedelmi határok alapján „sávosan” megállapított személyi térítési díjkategóriák alkalmazása.

63. ÁBRA – TÉRÍTÉSI DÍJAK MEGOSZLÁSA SZÁLLÍTÁS ESETÉN



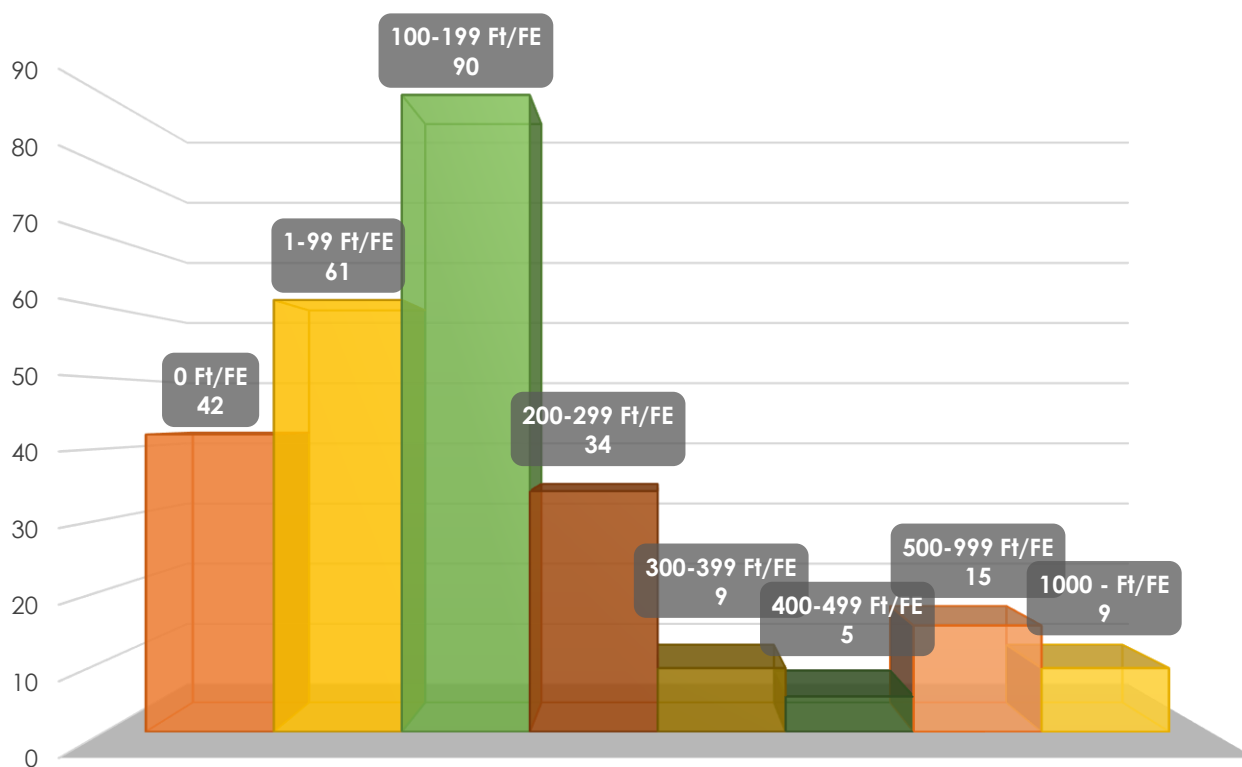
A személyszállítás esetében a szociálisan rászorult személyek által fizetendő intézményi térítési díj a válaszadók 86% esetében nem éri el a 200 Ft/km összeget, ezen belül is a 100 Ft/km alatti térítési díj jellemző a válaszok felére. A szociálisan nem rászorult személyek esetében a térítési díjak magasabbak, de a válaszadók 2/3-nál nem éri el szociálisan rászorult személyek által fizetendő térítési díj 200%-át, a szolgáltatók közel 30%-a a szállítás esetén a szociálisan rászorult és nem rászorult ellátottak számára azonos, vagy minimálisan eltérő térítési díjat határoz meg. A térítési díjak jellemzően a 100-200 Ft/km közötti tartományban kerülnek megállapításra, a válaszok alapján a 300 Ft/óra feletti értékek az esetek 20%-nál kisebb arányban vannak jelen.

64. ÁBRA – TÉRÍTÉSI DÍJAK MEGOSZLÁSA SZEMÉLYI SEGÍTÉS ESETÉN



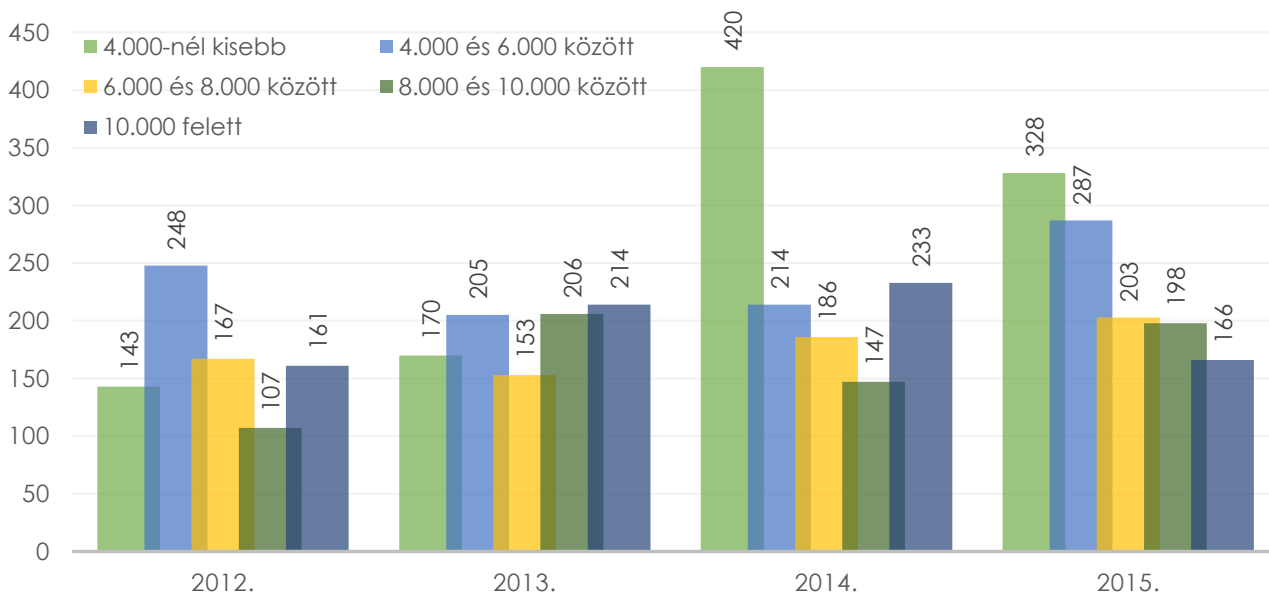
A személyi segítség esetében a térítési díjak szélesebb tartományban kerültek megállapításra, 100Ft/óra alatti térítési díj a válaszok kevesebb, mint 10%-ra jellemző, 10 szolgáltatóból 6 a 100-300 Ft/óra tartományban határozza meg a szociálisan rászorult személyek személyi segítésesnek térítési díját. A szociálisan nem rászoruló személyek esetében kb. a szolgáltatók 1/4-e alkalmaz a szociálisan rászorultakkal azonos térítési díjat, ugyanakkor nagyobb arányban jellemzőek a magasabb (500 Ft/óra feletti) óradíjak, illetve az önköltséggel azonos összegű intézményi térítési díj.

65. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓK MEGOSZLÁSA AZ 1 FELADATEGYSÉGRE JUTÓ TÉRÍTÉSI DÍJ ALAPJÁN, 2015



A 2015. évi elszámolások alapján az egy feladategységre eső térítési díj a szolgáltatások 34%-nál 100 és 200 Ft közötti tartományban található, a szolgáltatások 38%-a ez alatti térítési díj bevételt tud feladategységenként elérni, 200 Ft feletti bevételre a szolgáltatások 28%-a tud szert tenni.

66. ÁBRA – SZOLGÁLTATÓK MEGOSZLÁSA AZ 1 FELADATEGYSÉGRE JUTÓ TÉRÍTÉSI DÍJ ALAPJÁN, 2015



A teljesített feladatmutató és a térítési díjak között a második pályázati ciklus adatait vizsgálva nincs megállapítható összefüggés. Évről évre változott, mely teljesítmény-kategória milyen bevételt tudott elérni feladatmutatóra számítva, adott kategóriákon belül sincs felismerhető tendencia a négyéves időszakot tekintve.

IGÉNYBEVÉTEL JELLEMZŐI

JOGSZABÁLY SZERINT KÖTELEZŐ TEVÉKENYSÉGHÁLÓ

A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C. § (3) határozza meg a támogató szolgáltatás tevékenységét, ez alapján a támogató szolgáltatás feladata a fogyatékosok jellegének megfelelően különösen:

- a) az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájárulás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- b) az általános egészségi állapotnak és a fogyatékosok jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájárulás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- c) információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájárulás biztosítása,
- d) a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- e) segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatképességének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önszorgó csoportokban való részvételükhez,
- f) egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- g) segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- h) a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeinek elősegítése.

Ezen felül a szakmai rendelet 39/A. § (1) kiegészíti a feladatok leírását:

A támogató szolgálat feladata

- a) személyi segítő szolgálat működtetése, amely - a fogyatékos személy aktív közreműködésével - segítséget nyújt
 - aa) a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez,
 - ab) a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
 - ac) az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételehez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
- b) szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájárulás biztosítása érdekében,
- c) a tanácsadás.

A finanszírozás szempontjából két tevékenységkör vehető figyelembe: a személyszállítás és a személyi segítség.

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS ÉS SZEMÉLYI SEGÍTÉS JELELMZŐI

Mind a személyi segítség, mind a személyszállítás esetében vizsgáltuk, melyek a jellemző tevékenységek a két szolgáltatási tevékenység esetében. A kérdőívben az adott tevékenységhez kapcsolódóan meghatározott minősítésből választhattak a kitöltők:

- Egyáltalán nem vagy nagyon ritkán kért tevékenység
- Alkalomszerűen, kevés ellátottnál kért tevékenység
- Rendszeresen, több ellátottnál kért tevékenység
- Napi rendszerességgel, sok ellátottnál kért tevékenység

A személyi segítség vonatkozásában 10 megadott tevékenységcsoportot minősíthettek a válaszadók. A válaszok alapján a jellemző feladatok az alábbiak:

- Gondozási-ápolási tevékenységek
- Háztartási segítségnyújtás
- Segítségnyújtás közszolgáltatások igénybevételében
- Mobilizáció lakókörnyezeten belül
- Mobilizáció lakókörnyezeten kívül
- Ügyintézés, megbízás alapján végrehajtott feladatok
- Személyszállításhoz kapcsolódó személyi segítség (felügyelet, kísérés)

Ezen tevékenységeket az ellátottak a szolgáltatók többségénél rendszeresen, akár napi gyakorisággal is kérik.

A „középmezőnyben” egy feladattípus jelent meg, ez a szolgáltatások felénél rendszeresen előfordult, máshol viszont csak alkalomszerűen, nagyon ritkán:

- Felügyelet biztosítása (lakókörnyezetben)

A harmadik csoportot azok feladatok alkotják, melyeket rendszeresen alig igényelnek az ellátottak, biztosításuk csak alkalomszerűen, eseti jelleggel történik a szolgálatok döntő többségénél:

- Szabadidős tevékenység támogatása
- Készségfejlesztő tevékenység

A kapott válaszokból arra következtethetünk, hogy a szolgáltatásoknál a személyi segítségen belül az alapvető szükségletek kerülnek előtérbe, a korlátozott szolgáltatási kapacitások mellett az alapfeladatok ellátása érvényesül. Sajnos ez egyben azzal is jár, hogy bizonyos tevékenységek, melyek a teljes, önálló életvitelhez hozzátartoznak, de nem alapvető szükségleteket elégítenek ki, kiszorulni látszanak a szolgáltatásból.

A személyszállítás esetében a szállítási célok előfordulását kérdeztük, ezen belül 9 fő úti célcsoportot határoztunk meg. A szolgáltatásoknál jellemző módon, rendszeresen, az ellátottak nagy része által kért úti célok a következők:

- Oktatási intézmények (óvoda, iskola, stb.)
- Egészségügyi intézményekbe
- Szociális szolgáltatók, intézmények
- Nem oktatási intézményként működő fejlesztési intézmények

A lista első két helyén szereplő cél azért is kiemelendő, mert alig volt olyan támogató szolgálat, ahol nincs rendszeres igény ilyen típusú szállításra. Ez alapján elmondható, hogy a fogyatékkal élő kiskorúak speciális oktatási-nevelési szolgáltatásokhoz való hozzáféréseben a támogató szolgálatoknak nagy szerepe van, ettől csak kis mértékben marad el az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása. A harmadik helyen említendő a szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés, aminek részletes bemutatása az együttes igénybevételetről szóló részben található.

A kevésbé jellemző úticélok a kérdőív alapján a következők:

- Egyéb közszolgáltatások, hivatalok
- Munkahely
- Kereskedelmi egységek
- Sport és kulturális létesítmények, események
- Önsegítő csoportok, foglalkozások helyszíne

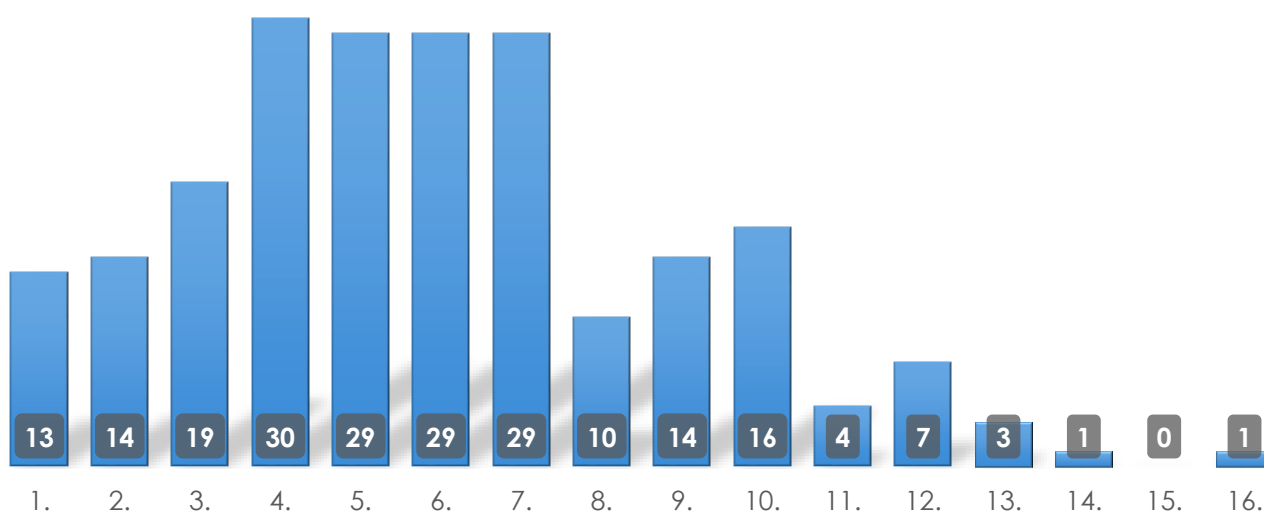
A lista utolsó két tétele rendszeres szállításként gyakorlatilag nem fordul elő, az önsegítő csoportokra, foglalkozásokra történő szállítás pedig még alkalmasszerűen is ritka.

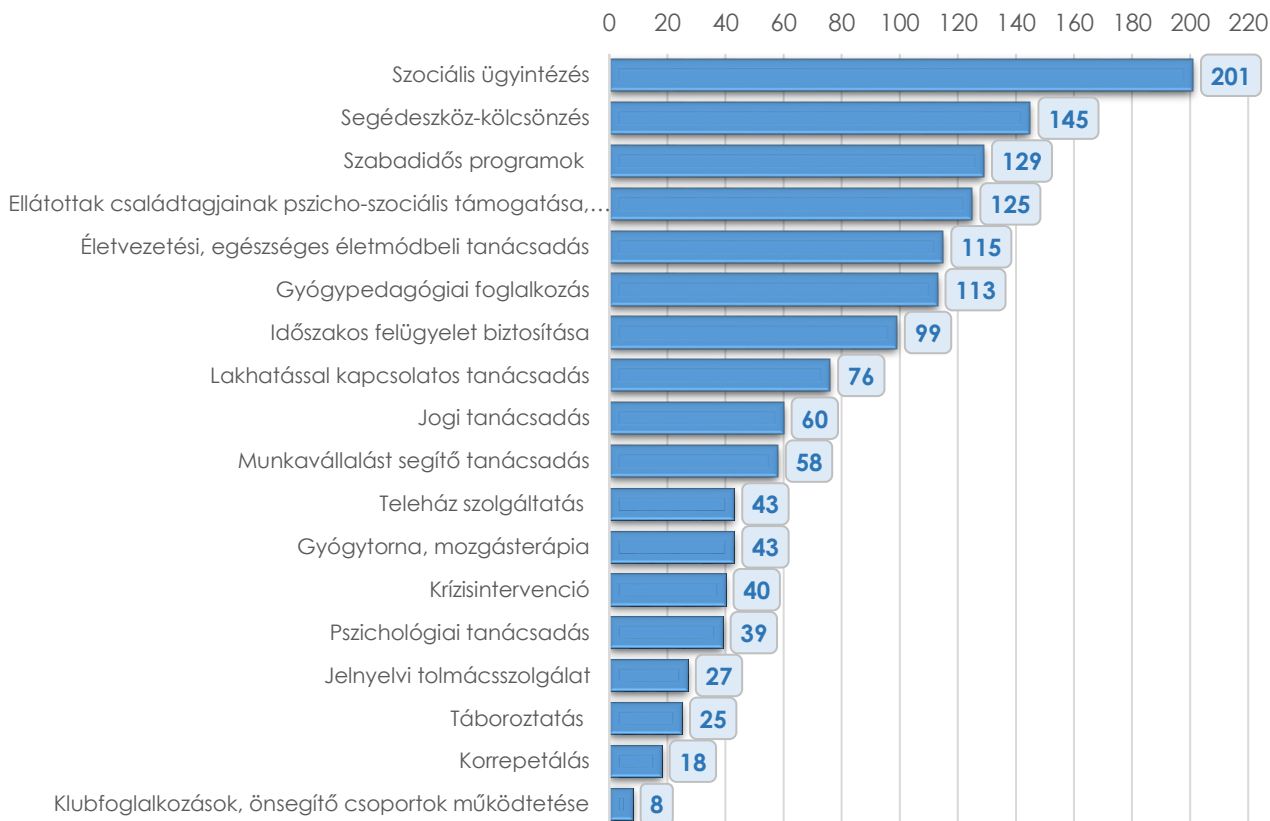
KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGKÖR

A szállítás és személyi segítség tevékenységek mellett számos szolgálat nyújt kiegészítő szolgáltatásokat a helyi igényeknek és feltételeknek megfelelően. A 2010. évi felmérésből kitűnt, hogy a szolgáltatások igen széles körű szolgáltatási kört alakítottak ki. Jelen kérdőíves felmérésünkben 18 tevékenységet adtunk meg, illetve lehetőséget biztosítottunk arra, hogy egyéb kategórián belül a szolgáltató megadjon olyan szolgáltatási elemeket, melyek az előző felsorolásban nem szerepeltek.

219 szolgáltató válaszolta meg a kiegészítő tevékenységkörre vonatkozó kérdéssorunkat. A válaszadók 53%-nál 4-7 kiegészítő tevékenységről kaptunk jelzést, 1-3 tevékenységet a szolgáltatók 21%-a nyújt, 10 tevékenységnél többet csak a válaszadók 7%-nál mértünk.

67. ÁBRA – SZOLGÁLATOK MEGOSZLÁSA A NYÚJTOTT TEVÉKENYSÉGEK, SZOLGÁLTATÁSOK SZÁMA SZERINT, 2015





A kiegészítő tevékenységek körében biztosított feladatok közül a leggyakoribbak a különböző szociális ügyekkel kapcsolatos támogatói tevékenységek, az ellátottak segítése az ügyintézés folyamán. Szintén kiemelendő a segédeszközök kölcsönzése, mely a támogató szolgáltatók 2/3-nál elérhető. Igen széles körű a szabadidős programokban (pl. kirándulások, kézműves foglalkozás stb.) való közreműködés.

Igen pozitívnak tekinthető, hogy a szolgálatok többsége nem csak a fogyatékkal élő személy, hanem közvetlen környezete, családtagjai számára is nyújt támogató, tájékoztató szolgáltatást, ennek keretében mentális gondozás, segítő beszélgetés, történik. Nagy számba fordul elő életvezetési, életmódra vonatkozó tanácsadás.

A szolgáltatási paletta középmezőnyében fordulnak elő olyan szolgáltatások, mint a gyógypedagógiai foglalkozás, felügyelet biztosítása időszakosan (pl. iskolai szünetekben), különböző tematikus tanácsadások. Meglepő módon a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás biztosítása a válaszadók körében mindösszesen 12%-os aránnyal jelent meg, ez összefüggésben állhat azzal, hogy az ellátotti körön belül is rendkívül kis számban fordulnak elő hallássérültek, illetve a jelnyelvi szolgáltatások a támogató szolgáltatóktól független országos lefedettségű rendszerben működnek. Az egyéb tevékenységek körén belül több tevékenységről adtak információt a szolgáltatók, ezek többsége azonban besorolható volt a korábban megadott tevékenységi körökbe. Összesen két, máshova be nem sorolható tevékenységekkel találkoztunk:

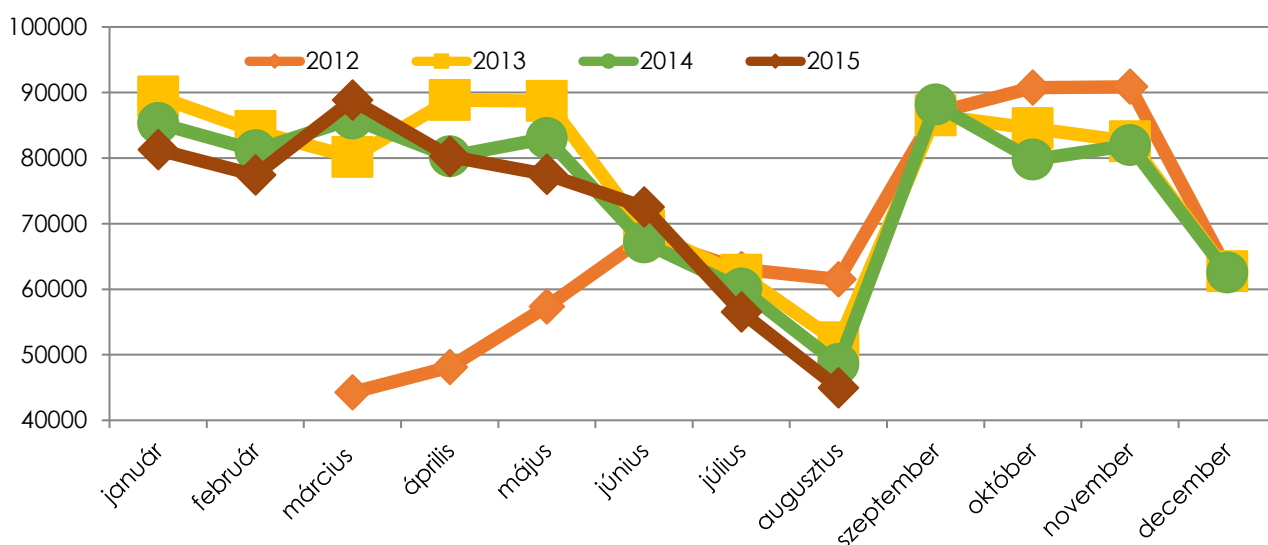
- Szakorvosi rendelések, egészségügyi szűrések megszervezése (pl. gyógycipő hozzájuttatásának segítése)
- Adományok közvetítése (élelmiszer, bútor, ruházat, stb.).

IGÉNYBEVÉTEL JELLEMZŐI

IGÉNYBEVÉTELEK IDŐBELI ELOSZLÁSA

Az igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI) 2012. március 1-i bevezetése óta eltelt 3 és fél év alatt 3 millió alkalommal rögzítettek igénybevételt a támogató szolgáltatás ellátástípusban Magyarországon. Az igénybevételek jellegzetes éves mintázatot mutatnak.

69. ÁBRA - A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEINEK SZÁMA 2012. MÁRCIUS ÉS 2015 AUGUSZTUS KÖZÖTT (DB.)

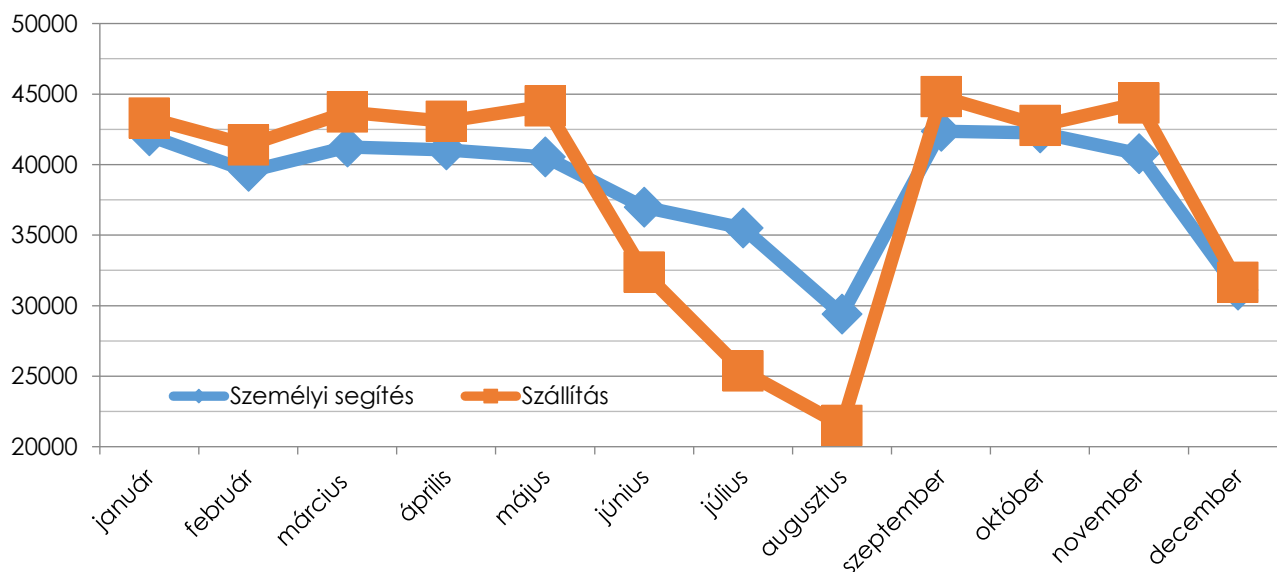


A 2012. év március és június közötti időtartam az igénybevevői nyilvántartás bevezetésének időszakába esett, a jelentési rendszer teljes kiépültsége csak 2012 nyarától volt teljesnek nevezhető, ezt egyértelműen visszaigazolják a kapott statisztikai adatok is. 2012 júniusától a teljes adatszolgáltatás alapján már elmondható, hogy a szolgáltatás igénybevétele stabil szezonális mintázatot követ. A nyári hónapokat és a decembert leszámítva nagyjából egyenletesnek mondható a havi igénybevételek száma. Ezen hónapokban is jól megfigyelhető, hogy 2012 és 2015 között, ha nagyon kismértékben is, de **évről – évre enyhén csökkent az igénybevételek száma**.

Az igénybevételek szezonális ingadozása jól mutatja, hogy a munkaszüneti, tanszüneti napok száma erősen befolyásolja az igénybevételek számát. A nyári (tanszüneti) hónapokban és a decemberi - viszonylag sok munkaszüneti (és tanszüneti) nappal bíró - időszakban jelentős mértékben visszaesik az igénybevétel. Az átlagosan legmagasabb szeptemberi igénybevevői számnak az augusztusi érték kevesebb, mint kétharmada (62%), de a decemberi szám is csupán 72%-a ennek. Ez a legnagyobb szezonális ingadozás a szociális ágazat összes szolgáltatásait figyelembe véve.

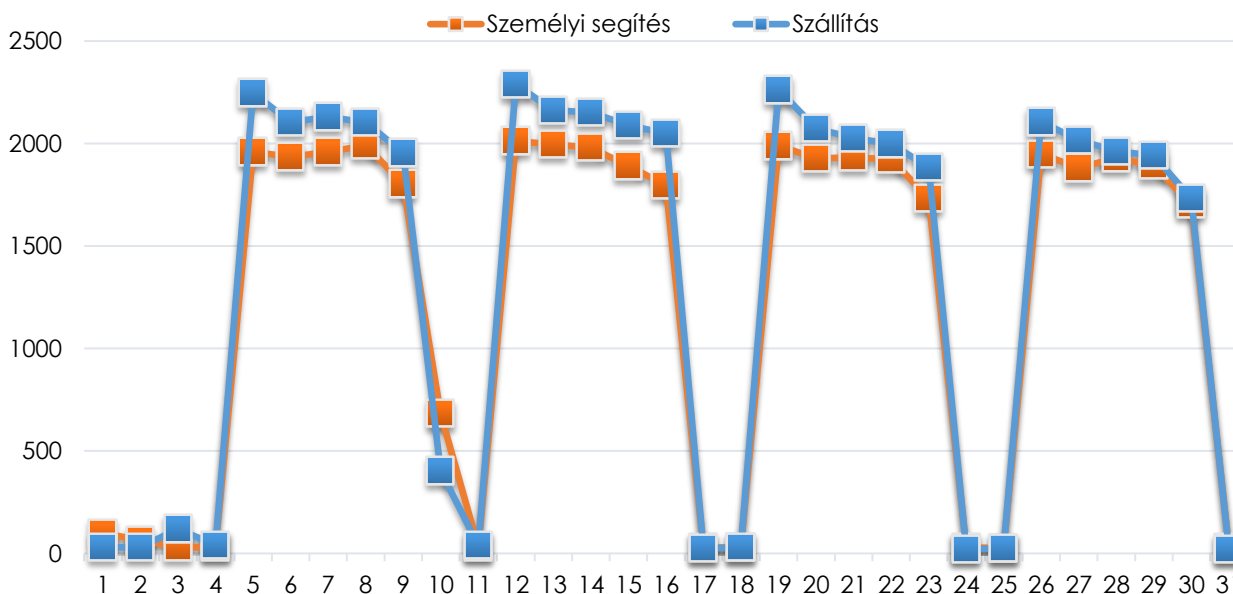
A szolgáltatói jelzések alapján az oktatási szünetek idején történik a szabadságolások jelentős része, a járművek karbantartását is igyekeznek ezen időszakra helyezni. Sajátos szolgáltatásszervezési technika, hogy a finanszírozás nélküli túlteljesítés csökkentése érdekében a nyári időszakokban sok szolgáltató törekszik a szolgáltatási tevékenységet minimalizálni, ezzel lényegében a rendelkezésre álló kapacitását a magasabb igénybevételű időszakokra átcsoportosítani.

70. ÁBRA ÁTLAGOS HAVI IGÉNYBEVÉTELEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA SZOLGÁLTATÁS TÍPUSONKÉNT (2012-2015, DB.)



Az igénybevételek havi szezonális ingadozása nem egyforma mértékben érinti a személyi segítség és szállítás szolgáltatásokat. Bár mindkét szolgáltatás típus esetében van nyári visszaesés, ez a szállítás esetében sokkal erőteljesebben jelentkezik. Augusztusban csupán a szeptemberi igénybevételek fele (48%) valósul meg, míg a személyi segítségnél a háromnegyede (76%). A decemberi visszaesésnél már sokkal kisebb a különbség, itt a szállítás esetében 71% személyi segítségnél 73% az átlagos igénybevételi arány a szeptemberi csúcshónaphoz képest.

71. ÁBRA - A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS NAPI IGÉNYBEVÉTELEINEK SZÁMA 2015 JANUÁRJÁBAN (DB.)

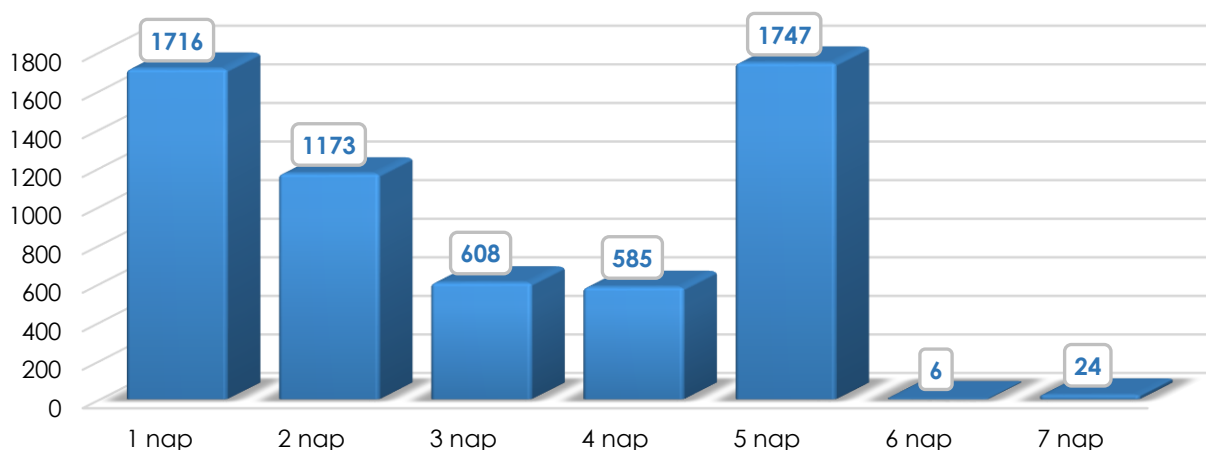


A heti ingadozás szintén jellegzetes képet mutat: jól látható, hogy jellemzően hétfőn van a legtöbb igénybevevő, amit kedd-csütörtök között a szállítás esetében fokozatos csökkenés, a személyi segítségnél csökkenés utáni stagnálás követ, mígnem pénteken egy újabb visszaesés révén mindkét szolgáltatás típus esetén az átlagos hétfői érték kevesebb, mint 90%-a alá csökken.

Munkaszüneti napokon a szolgáltatások döntő többsége szünetel, az igénybevételek száma rendkívül alacsony, a hétköznapi átlagos igénybevétel 5%-a alatt marad. A munkanap áthelyezéssel érintett szombatok esetében (lásd az ábrán a 2015. január 10-i szombatot) a szolgáltatási tevékenység nem szünetel, de az átlagos hétköznapi igénybevételtől jelentősen elmarad, kb. annak 1/5-re esik vissza.

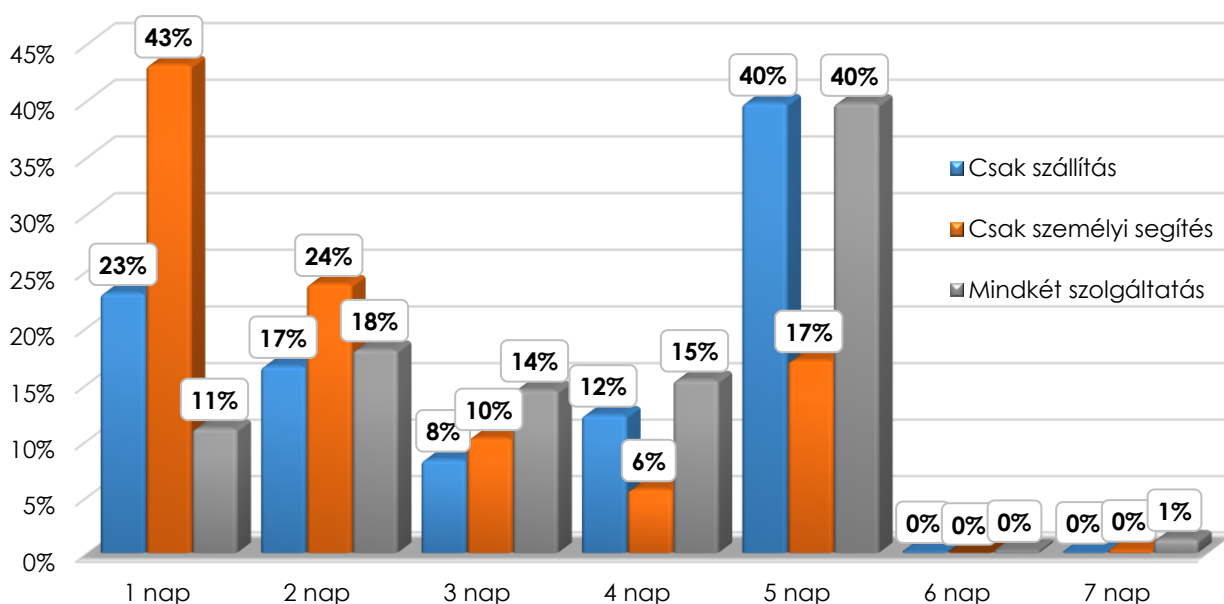
Az igénybevételi szokásokat tekintve az alábbi képeket kapjuk a szolgáltatói nyilvántartás alapján.

72. ÁBRA - IGÉNYBE VÉTELEK HETI MEGOSZLÁSA, 2015. JANUÁR



Az igénybevételi gyakoriságokat adott héten vizsgálva, összességében az egy és az öt napot igénybe vevő ellátottak száma kiemelkedő, a kettő együtt 59%-ot ér el. A heti két napján történő igénybevétel további 20%-os aránnyal van jelen, legkisebb arányban azon személyek vannak jelen, akik a hétvégi napokon is igénybe veszik a szolgáltatást.

73. ÁBRA - CSAK SZÁLLÍTÁS, CSAK SZEMÉLYI SEGÍTÉS ÉS MINDKÉT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELEINEK HETI MEGOSZLÁSA, 2015. JANUÁR

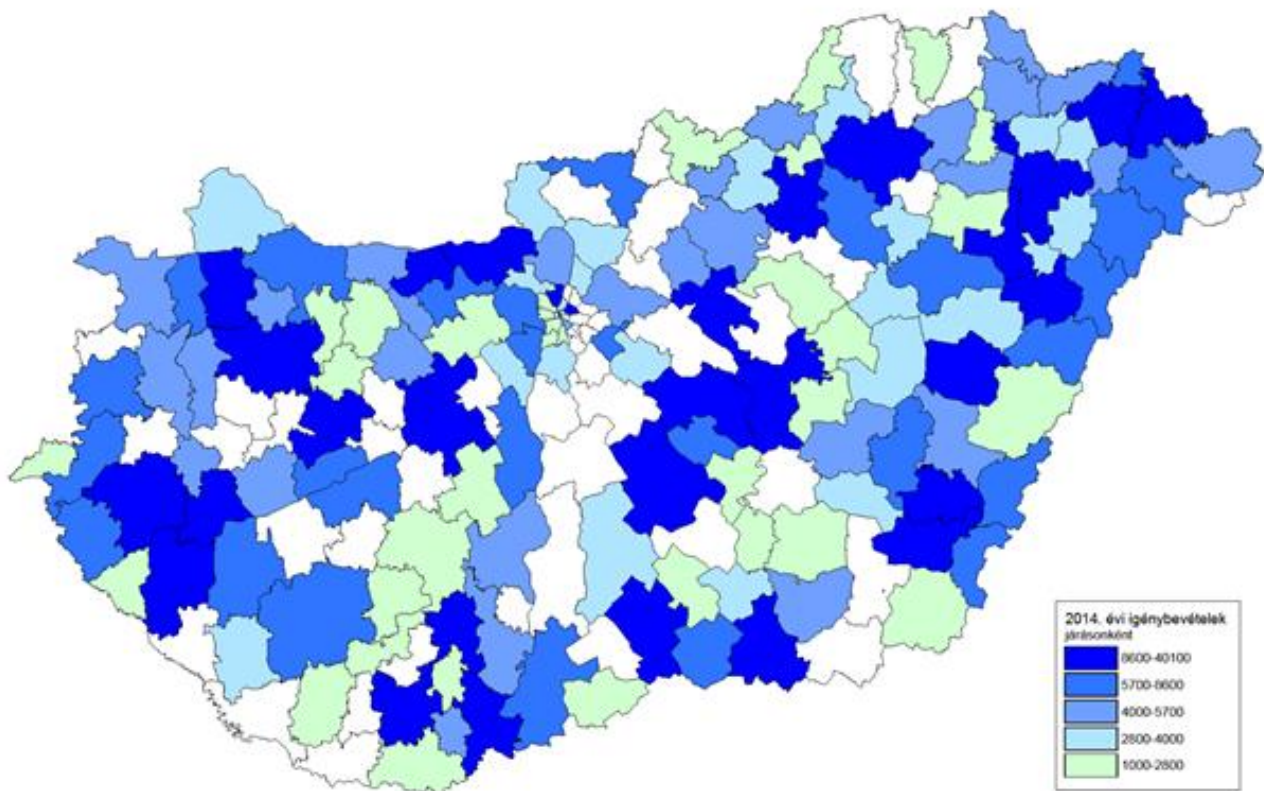


Szolgáltatási tevékenységekre bontva az igénybevételi adatokat árnyaltabb képet kapunk. A szállítást, a segítséget valamint a mindkettőt igénybe vevőkre (akik mindkét szolgáltatást igénybe vett egy héten, de nem feltétlenül egy napon) megbontva az adatokat jól látható, hogy **aki szállító szolgáltatást vesz igénybe, azok közül kimagaslik a heti öt napos gyakoriság**, ez alapján megállapítható, hogy a személyszállítás iránti igény döntően a rendszeres szállításhoz kötődik. A csak szállítást igénybevevők között ezután az egy, majd a két napon szolgáltatást kérők következnek, legkisebb arányban a heti három alkalommal igénylők vannak jelen. Személyi segítség esetében eltérő igénybevételi mintázatot tapasztalunk, az **egy napot igénybe vevők száma magas** (43%), ezt követi csak az 2, majd a 5 napon szolgáltatást kérők csoportja.

IGÉNYBEVÉTELEK TERÜLETI MEGOSZLÁSA

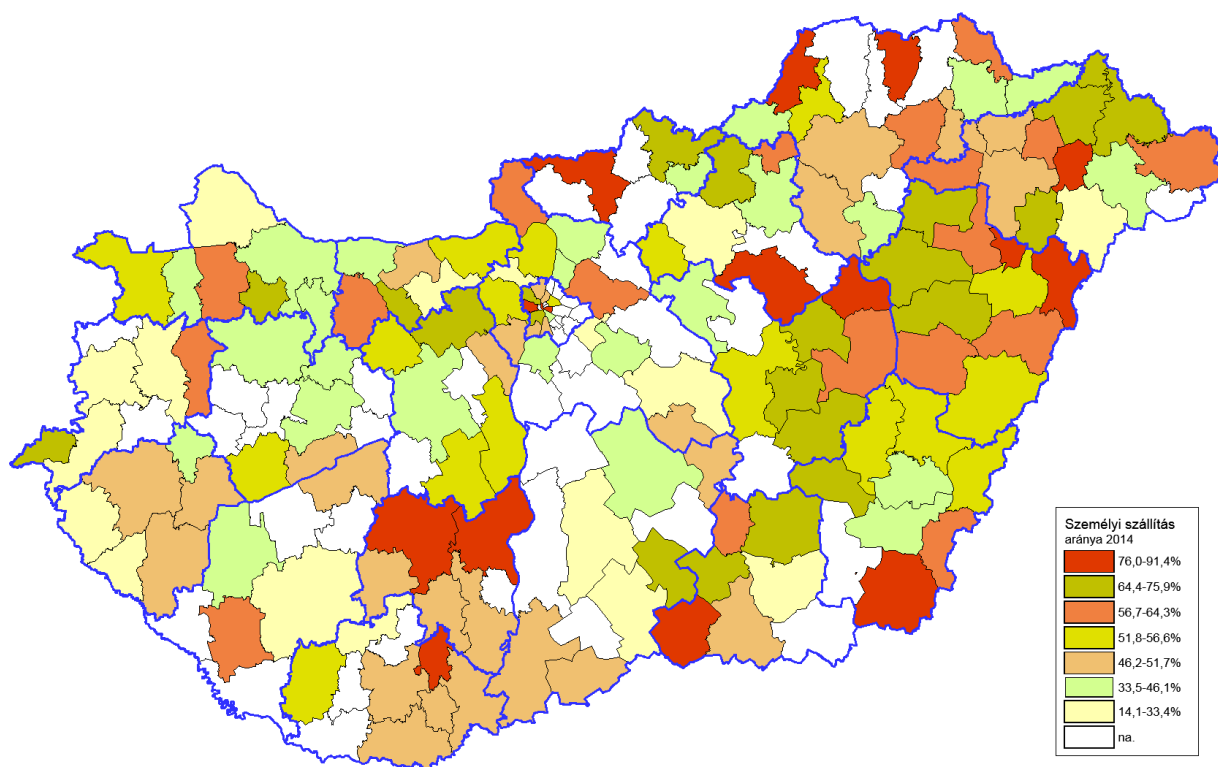
A támogató szolgáltatás igénybevételének területi megoszlása nem mondható egyenletesnek. 2014-ben 129 kistérségben volt olyan szolgáltatásnyújtási hely a 175-ből, amely a támogató szolgálat székhelyét, telephelyét vagy nyitva álló helyiségét is biztosította egyben. A ténylegesen ellátott kistérségek száma ennél magasabb, mert több szolgáltató az elhelyezését biztosító kistérségén túl más kistérségekben is nyújt ellátást. A legtöbb igénybevétel Budapesten (összes igénybevétel 5,2%-a) volt, amit sorrendben Nyíregyháza, Miskolci, Pécsi, Kecskeméti, Ceglédi kistérségek követték. Az igénybevételek száma szerinti első 30 kistérségben valósult meg az ország összes igénybevételének fele, míg az utolsó 30-ban alig több mint 6%-a.

74. ÁBRA - TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS 2014. ÉVI IGÉNYBEVÉTELI SZÁMA JÁRÁSONKÉNT (DB.)



Az egyes kistérségeken belül a szállítás és személyi segítség részaránya nagyon eltérő. Míg a Pécsváradi, Tamási, Encsi, Mórahalomi járásban lévő szolgáltató(k) igénybevételeinek több mint 80%-a volt személyi segítség a Gyöngyösi, Letenyei, Lenti járásokban ennek aránya 16% alatt volt.

75. ÁBRA - SZEMÉLYI SEGÍTÉS ARÁNYA A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS 2014 ÉVI IGÉNYBEVÉTELEIN BELÜL JÁRÁSONKÉNT (%)



A térképből jól látszik, hogy a Tiszától nyugatra inkább a szállítás dominál, az ország keleti részén inkább a személyi segítség. Ez különösen annak fényében érdekes, hogy az ország keleti részén a személyi segítséghez tevékenységét tekintve legközelibbnek mondható házi segítségnyújtás szolgáltatás amúgy is elterjedtebb, lakosságszámhoz viszonyított igénybevevők száma ennél a szolgáltatásnál ezekben a térségekben a legmagasabb. Fontos azonban megjegyezni, hogy a magas igénybevételi számmal bíró kistérségekben (egy-két kistérséget leszámítva) a személyi segítség és a szállítás aránya kiegyenlített.

IGÉNYBEVÉTELEK FENNTARTÓK SZERINTI MEGOSZLÁSA

A támogató szolgáltatás igénybevételeinek teljesítésében egyaránt 35 %-os részesedéssel vannak jelen az önkormányzati és az egyéb nem állami fenntartók intézményei, szolgáltatói – ez az arány megfelel a fenntartókon belül betöltött arányoknak. Az egyházi szervezetek szolgáltatóinak 18% a nonprofit nem állami fenntartóknál 11% a részesedése. Központi kormányzati szervezetek alig nyújtanak ilyen ellátást (1%).

18. TÁBLÁZAT - IGÉNYBEVÉTELEK MEGOSZLÁSA A FENNTARTÓ TÍPUSA ALAPJÁN (2015)

	Fenntartókön belüli arány	Befogadott feladatmutatók	Jelentett igénybevételek
Önkormányzat	32%	28%	35%
Központi kormányzati	2%	-	1%
Egyházi	22%	21%	18%
Egyéb nem állami	34%	43%	35%
Nonprofit nem állami	10%	8%	11%

Érdekes összehasonlítani, hogy az igénybevételek eloszlása miként viszonyul az egyes fenntartói típusok, illetve a befogadott kapacitásokon belüli viszonyokhoz. A jelentett igénybevételek eloszlása érdemben nem tér el a fenntartó típusok szerinti eloszlástól. A befogadott feladatmutatókat tekintve a központi költségvetési intézmények szerepe különleges, hiszen ott nincs befogadott feladatmutató meghatározva. Az önkormányzatok és a nonprofit nem állami fenntartók esetében az igénybevételeken belüli arány meghaladja a befogadott feladatmutatón belüli értéket, az egyházi és egyéb nem állami (alapítvány, egyesület) szervezetek esetében attól elmarad.

Az egyes fenntartó típusok intézményeiben a szállítás és a személyi segítség megoszlása az igénybevételek között, alig tér el. Az önkormányzatok ellátási palettáján a személyi segítség (52%) az egyéb nem állami szervezetek esetében a szállítás (53%) mutat némi „túlsúlyt”, de összességében kimondható, hogy **a fenntartó típusa nem befolyásolja a személyi segítség és a szállítás közötti arányokat. A teljesített feladatmutató szerint végzett összehasonlításban szintén nem mutatkozott érdemi különbség a fenntartó típusát illetően a személyi segítség és szállítás arányában**, átlagosan érvényes a szolgáltatás egészére jellemző személyi segítség – szállítás arány.

PÁRHUZAMOS IGÉNYBEVÉTELEK

A támogató szolgáltatások esetében az együttes igénybevétel szabályait 2015. január 1-től Tkr. tartalmazta, majd a finanszírozás átalakításával párhuzamosan a rendelkezések átkerültek a költségvetési törvénybe. Ez alapján a támogató szolgáltatásra a következő szabályozás érvényes:

Tkr. 2. § (7) A teljesített feladatmutató meghatározása során nem vehető figyelembe

„c) támogató szolgáltatás és közösségi alapellátás esetén az adott napon az azzal az ellátottal teljesített feladatmutató, aki ugyanazon a napon az Szt. 20/C. § (2) bekezdésének és a Gyvt. 139. § (3) bekezdésének hatálya alá nem tartozó

cb) szociális szakosított ellátásban – az éjjeli menedékhely kivételével – vagy

cc) gyermekvédelmi szakellátásban

is részesül, a (8) és (8a) bekezdésben meghatározott kivételekkel.

(8) A támogató szolgáltatás szállítási szolgáltatásával és a szállítási szolgáltatáshoz kapcsolódó személyi segítséssel teljesített feladatmutató meghatározása során figyelembe kell venni az azzal az ellátottal teljesített feladatmutatót, aki ugyanazon a napon

b) gyermekjóléti alapellátásban,

c) fogyatékos személyek gondozóházában, időskorúak gondozóházában, idősek otthonában, fogyatékos személyek otthonában, fogyatékos személyek rehabilitációs intézményében, fogyatékos személyek rehabilitációs célú lakóotthonában vagy fogyatékos személyek ápoló-gondozó célú lakóotthonában bentlakásos szociális intézményi ellátásban,

d) támogatott lakhatásban,

e) otthont nyújtó ellátásban vagy

f) utógondozói ellátásban, utógondozásban

is részesül.

Ennek tükrében érdemes megvizsgálni a kérdést, hogy előfordulnak-e a kliensek részéről párhuzamos szolgáltatás igénybevételek, és ha igen mekkora a gyakorisága, melyek a legtöbbször párhuzamosan igénybevett szolgáltatások. A többszörös illetve a több szolgáltatás párhuzamos igénybevételét három különböző szempont szerint is megvizsgáltuk:

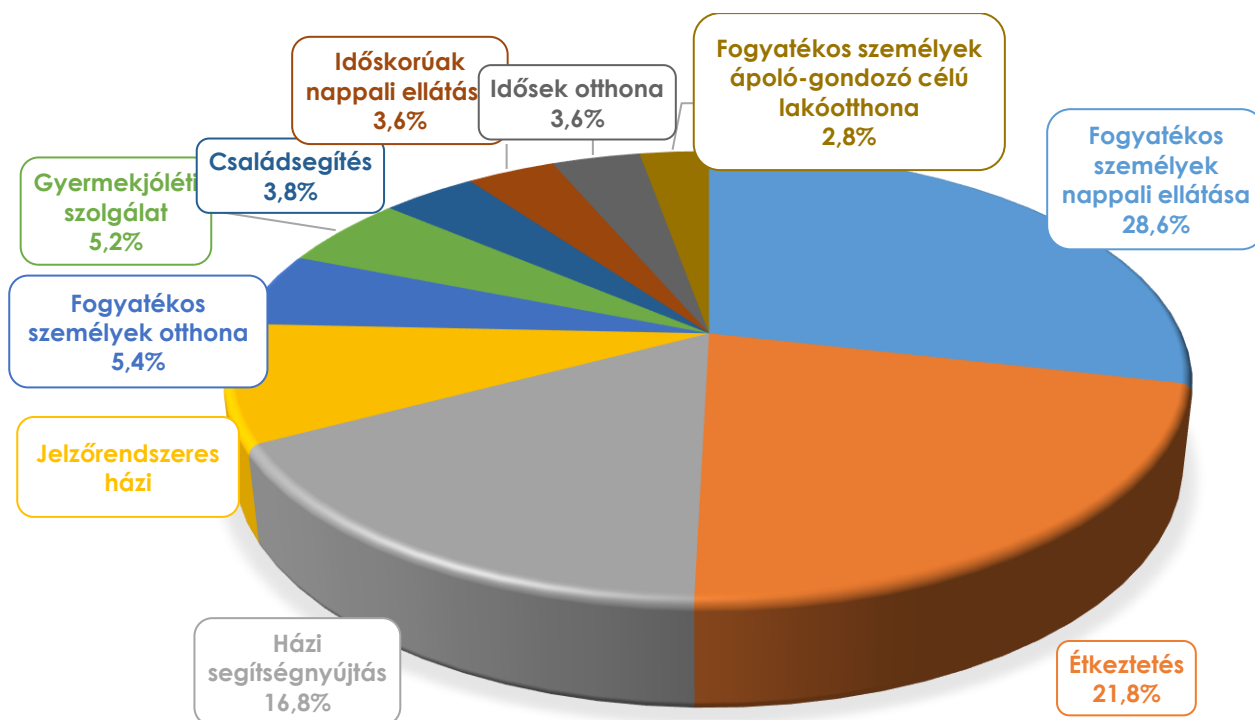
1. Megnéztük, hogy azok, akik 2014 év során igénybe vettek támogató szolgáltatást (akár csak egy napig is) milyen más ellátás(ok)ban részesültek ugyanebben az évben.
2. Ezután szűkítve a kört azt vettük szemügyre, hogy egy adott hét igénybevevői, ugyanezen a héten vettek-e igénybe más szolgáltatásokat.
3. Végezetül, pedig megvizsgáltuk, hogy a támogató szolgáltatásra a vizsgálat időpontjában élő igénylással (megállapodással) rendelkezőknek milyen más ellátásokra van még megállapodása.

2014-ben a támogató szolgáltatásban részesülők közül 45% volt olyan, aki ebben az évben nem vett igénybe más szociális és gyermekjólét/gyermekevédelmi ellátást. Az igénybevevők több mint 42 %-a egy, további 11%-a két másik ellátást is igénybe vett 2014-ben. A három vagy annál is több szolgáltatást „halmozók” aránya mindösszesen 3%.

19. TÁBLÁZAT - TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MELLETT AZ ÉV SORÁN IGÉNYBEVETT MÁS ELLÁTÁSOK SZÁMA 2014-BEN

Támogató szolgáltatáson kívül igénybevett más ellátások száma (db)	Szolgáltatástípus/ ellátás altípus szerint		Ellátás típus szerint	
	fő	%	fő	%
0	5 037	44,5	5 037	44,5
1	4 686	41,4	4 709	41,6
2	1 214	10,7	1 234	10,9
3	334	3,0	302	2,7
4	47	0,4	37	0,3
5	2	0,0	2	0,0
6	1	0,0	0	0,0
Összesen	11 321	100,0	11 321	100,0

76. ÁBRA - TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MELLETT IGÉNYBEVETT 10 LEGGYAKORIBB SZOLGÁLTATÁS (2014)



A leggyakrabban igénybevett más szolgáltatások a **fogyatékos személyek nappali ellátása** volt, amit az **étkeztetés** és a **házi segítségnyújtás** követett, ez a három szolgáltatás lefedi az érintettek **67%-át**, a negyedik helyezett **jelzőrendszeres házi segítségnyújtással** együtt a **71%-át**. Az összes érintett szolgáltatást tekintve a rangsor első 10 helyén álló szolgáltatás lefedi a teljes kör **94%-át**. A fenti szolgáltatások közül egyedül a fogyatékos személyek nappali ellátásával van a támogató szolgáltatás szoros kapcsolatban, ahol sok esetben a támogató szolgáltatás biztosítja a nappali ellátáshoz való hozzáférést. Az étkeztetés és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele a támogató szolgáltatástól teljesen független. A házi segítségnyújtással vannak szakmai párhuzamosságok, a gyakorlatban azonban sok helyen a házi segítségnyújtás a személyi segítséssel komplementer módon működik, egymást kiegészítve, a feladatokat megosztva biztosítják az ellátottak igényeit.

Valamivel pontosabb képet kapunk a párhuzamos igénybevételekről, ha csak egy hét adatait vizsgáljuk, hiszen míg egy évet vizsgálva a két „párhuzamosan” igénybevett ellátás igénybevétele között akár hónapok is eltelhetnek, egy hét esetében szinte biztos az egyidejűség. Érdekes módon a kiválasztott 2015. január közepi hét adatai arányaiban csak minimális mértékben tértek el a 2014-es egész éves adatokból számítottaktól. A vizsgált héten 5.859-en vettek igénybe támogató szolgáltatást és közülük majdnem minden második igénybevevő a héten más ellátásban is részesült.

20. TÁBLÁZAT - A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MELLETT AZ ADOTT HÉTEN IGÉNYBEVETT MÁS ELLÁTÁSOK SZÁMA (2015. JANUÁR 12-18.)

Támogató szolgáltatáson kívül igénybevett más ellátások száma (db)	Szolgáltatástípus/ ellátás altípus szerint		Ellátás típus szerint	
	fő	%	fő	%
0	3 057	52,2	3 057	52,2
1	2 374	40,5	2 376	40,6
2	359	6,1	359	6,1
3	63	1,1	61	1,0
4	6	0,1	6	0,1
Összesen	5 859	100,0	5 859	100,0

A leggyakrabban előforduló párhuzamosan igénybevett szolgáltatások itt is a fogyatékos személyek nappali ellátása volt, amit a szociális étkeztetés és a házi segítségnyújtás követett. Ellátástípus szerinti csoportosítás szerint a támogató szolgáltatás mellett a nappali ellátás a leginkább igénybevett ellátás.

21. TÁBLÁZAT - A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MELLETT 2015. JANUÁR 12-18. KÖZÖTT IGÉNYBEVETT LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ ELLÁTÁSTÍPUSOK

Ellátástípus neve	fő
Nappali ellátás	1 354
Szociális étkeztetés	613
Házi segítségnyújtás	355
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	328
Gyermejköléti szolgáltatás	200
Ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátás	124
Lakóotthoni ellátás	110
Családsegítés	97
Nevelőszülői hálózat	58
Közösségi ellátások	30

Végezetül megvizsgáltuk a támogató szolgáltatásban élő (aktív) igényléssel rendelkezőknek milyen más szolgáltatásokra, ellátásokra van érvényes megállapodása. Az eredmények nagyjából megegyeztek a korábban kapottakkal. Csak az ellátottak fele volt olyan, aki nem rendelkezett más megállapodással. Viszonylag sokan voltak (40%) egy-, és ennél lényegesen kevesebbek, akiknek két vagy három másik szolgáltatásra is volt élő igénylése.

22. TÁBLÁZAT - A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MELLETT MEGLÉVŐ MEGÁLLAPODÁSOK SZÁMA (2015. MÁRCIUS)

Támogató szolgáltatáson kívül igénybevevő más ellátások száma (db)	Szolgáltatástípus/ ellátás altípus szerint		Ellátás típus szerint	
	fő	%	fő	%
0	4 435	49,1	4 435	49,1
1	3 695	40,9	3 702	41,0
2	747	8,3	745	8,2
3	147	1,6	142	1,6
4	14	0,2	14	0,2
Összesen	9 038	100,0	9 038	100,0

KOMMUNIKÁCIÓ AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOLGÁLTATÓK KÖZÖTT

A támogató szolgáltatások kommunikációs tevékenységének alapvetően két fő típusa van, mely céljában, eszközeiben és technikájában is eltér egymástól.

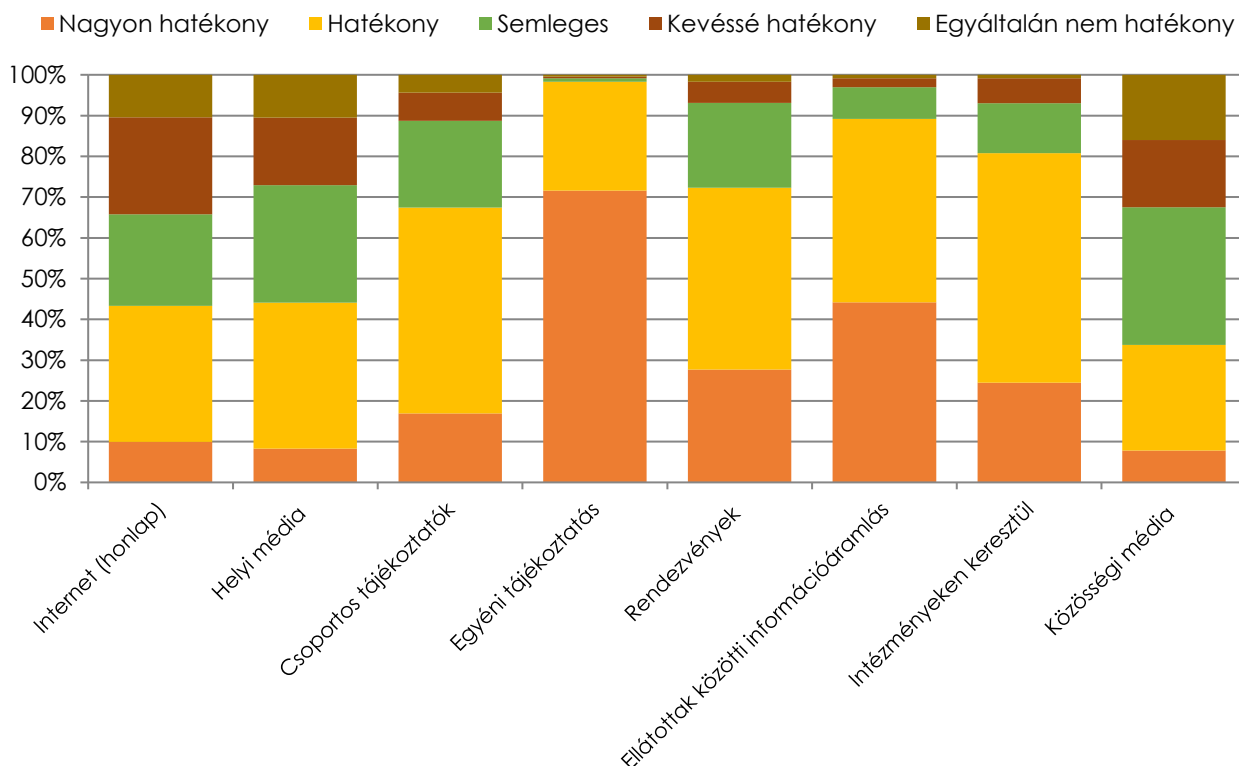
- A célcsoport egészére kiterjedő, potenciális ellátottak tájékoztatását célzó kommunikáció.
- Az ellátást igénybevevő személyekkel folytatott kommunikáció.

A fenntartók számára jogszabály írja elő, hogy a szolgáltatással kapcsolatos alapvető tájékoztató tevékenységet kell folytatniuk, ennek követelményeit, formáját a jogalkotó csak részben határozza meg pontosan. A legtöbb esetben a tájékoztató tevékenység feltételezi, hogy a szolgáltató és a potenciálisan ellátandó személy már kapcsolatba lépett egymással. A potenciális ellátottak felkutatásában és tájékoztatásában a szociális szolgáltatások területéről hiányoznak a modern szolgáltatásmenedzsmenttel kapcsolatos ismeretek, melyek a szolgáltatások komplex kommunikációs stratégiájához széles eszköztárat biztosíthatnának. Ezen felül fennáll az az ellentmondásos helyzet is, hogy a rögzített kapacitások (finanszírozás), illetve a célcsoport korlátozott fizetőképes kereslete ellenére teszi a szolgáltatót a széles körű tájékoztatásban, mert ez teljesíthetetlen igényeket generálna.

Legalább ilyen fontos a már igénybevevőként nyilván tartott személyekkel való kapcsolattartás, mely a mindennapi együttműködés elengedhetetlen eszköze és minőségi szempontból teljesen más kommunikációs stratégiát és eszköztárat igényel.

A referencia intézmények által végzett 2010. évi felmérésben és a 2015. évi kérdőívben azonos elvekre épülve került sor a kommunikációs formák hatékonyságára, a szolgáltatók egy öt fokozatú skálán jelölhették meg, hogy mennyire tartják hatékonynak az egyes tájékoztatási csatornákat.

77. ÁBRA – KAPCSOLATTARTÁSI CSATORNÁK MEGÍTÉLÉSE 2015



A felmérésben leghatékonyabbnak tartott kommunikációs forma az egyéni tájékoztatás. A 2010. évi tanulmányban még csak a 3. helyen szerepelt ez a forma, az elmúlt években a szerepe felértékelődött. Előnye, hogy lehetővé teszi a potenciális ellátott pontos és részletes tájékoztatását, hátránya, hogy valamilyen módon ehhez személyes kapcsolatba kell kerülnie a szolgáltatóval az érintett személynek.

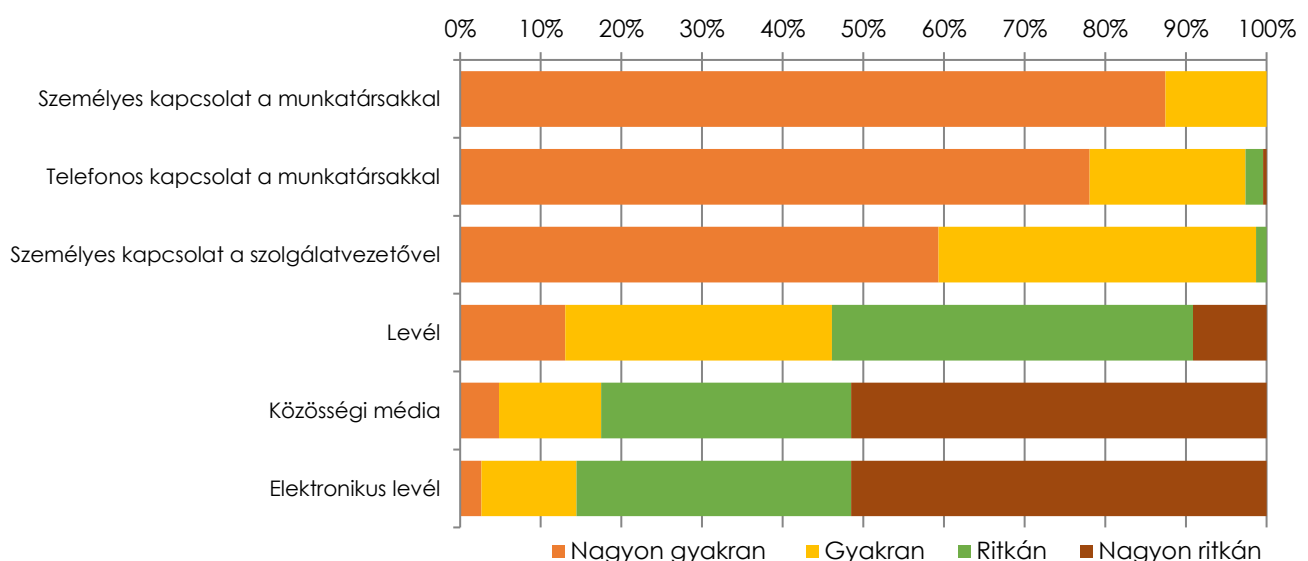
24. TÁBLÁZAT – KAPCSOLATTARTÁSI CSATORNÁK MEGÍTÉLÉSE 2010/2015

	2010	2015
1	Ellátottak közötti információáramlás	Személyes egyéni tájékoztatás
2	Szórólapok	Ellátottak közötti információáramlás
3	Személyes egyéni tájékoztatás	Rendezvények (pl. klubfoglalkozások)
4	Személyes csoportos tájékoztató előadások	Intézményeken keresztül
5	Rendezvények (pl. klubfoglalkozások)	Személyes csoportos tájékoztató előadások
6	Helyi média (tévé, rádió)	Internet
7	Internet	Helyi média (tévé, rádió)
8	-	Közösségi média

A támogató szolgálatok körében végzett 2010. évi felmérésben a potenciális ellátottak tájékoztatására döntően az ellátottak és a potenciális ellátottak egymás közötti információáramlását tekintették a leghatékonyabbnak – a 2015. évben ez a közlési forma csak a második helyezést érte el, de továbbra is rendkívül nagy jelentőségű. Ennek a tájékoztatási formának nagy előnye, hogy eljuthat azokhoz is, akikhez más formák nehezen érnek el, viszonylag kevés erőfeszítést igényel a szolgálatok részéről. A célcsoportra jellemző önsegítő informális és formális csoportok hatékony információ-átadó közeget jelentenek. Hátránya, hogy nehezen kontrollálható, közvetlenül nem befolyásolható, vagyis a téves, félrevezető információk is ugyanolyan hatékonysággal terjednek, mint a szolgáltatás pozitív megítélését alátámasztó közlések. A szórólapok alkalmazását 2010-ben a második legjobb tájékoztatási formának jelölték a szolgáltatók, az idei évben erre nem terjedt ki a felmérés, de a szabad szöveges közlésekben a leggyakrabban megjelölt egyéb tájékoztatási formaként bukkant fel.

A középmezőnyben foglalnak helyet a különböző rendezvények, a más intézményeken, szolgáltatásokon (pl. oktatás, egészségügy) keresztül nyújtott információk. Az szolgáltatói interjúkban kapott visszajelzések alapján ez a terület jóval hatékonyabb is lehetne, hiszen a célcsoport tagjai gyakorlatilag teljes létszámban megjelenhetnek ezen intézményekben, ugyanakkor az ott dolgozóknak sok esetben hiányos információik vannak a támogató szolgáltatással kapcsolatban. Mind a 2010. évi, mind a jelenlegi felmérésben a legkevésbé hatékonynak tartott tájékoztatási formák körébe tartoztak a **helyi médiában való megjelenés**, illetve az **internetes megjelenés**. Az idei felmérésben külön kategóriaként tüntettük fel a **közösségi média** (pl. Facebook) felületeit, de a visszajelzések alapján ez a célcsoport elérésében még nem tekinthető jelentős eszköznek. Az internet (weblapok) alacsony hatékonyságának hátterében több tényező is szerepet játszhat: egyrészt feltételezhető, hogy a potenciális célcsoport csak kis részben rendelkezik internetes hozzáféréssel, másrészt a szervezetek világhálós megjelenése sem feltétlen alkalmas az érdemi közlésre, sok szervezetnek még honlapja sincs. Bár a közösségi média-alkalmazások egyre szélesebb körben nem csak a felhasználói, hanem a szolgáltatói oldalon is bővülnek, ez nyilvánvalóan még fejlődő terület. A helyi média ilyen negatív megítélése további vizsgálatot igényelne, hiszen alapvetően a helyi közösségi hírközlés elsődleges fórumaiként kellene működniük.

78. ÁBRA – KAPCSOLATTARTÁSI CSATORNÁK ALKALMAZÁSA



Az eredményekből látható, hogy alapvetően három kommunikációs forma uralja a területet: a **személyes kapcsolat a szolgálatvezetővel és a szolgálat munkatársaival**, valamint a **telefonos kapcsolat**. Ezután következik a levelezés, az elektronikus levelezés a közösségi médiával nagyságrendileg azonos súllyal van jelen, jelezve ez utóbbi jelentőségének növekedését, használatának elterjedését. Egyéb kommunikációs formákról érdemben nem érkezett visszajelzés.

A személyes kapcsolat jelentősége miatt **felértékelődik a szolgálat munkatársainak kommunikációval kapcsolatos elméleti tudásának, illetve gyakorlati képzettségének (pl. asszertív kommunikáció, verbális konfliktuskezelés) jelentősége, melyre mind a munkakör betöltéséhez szükséges tanfolyamban, mint a továbbképzésekben nagy hangsúlyt kell fektetni a jövőben.**

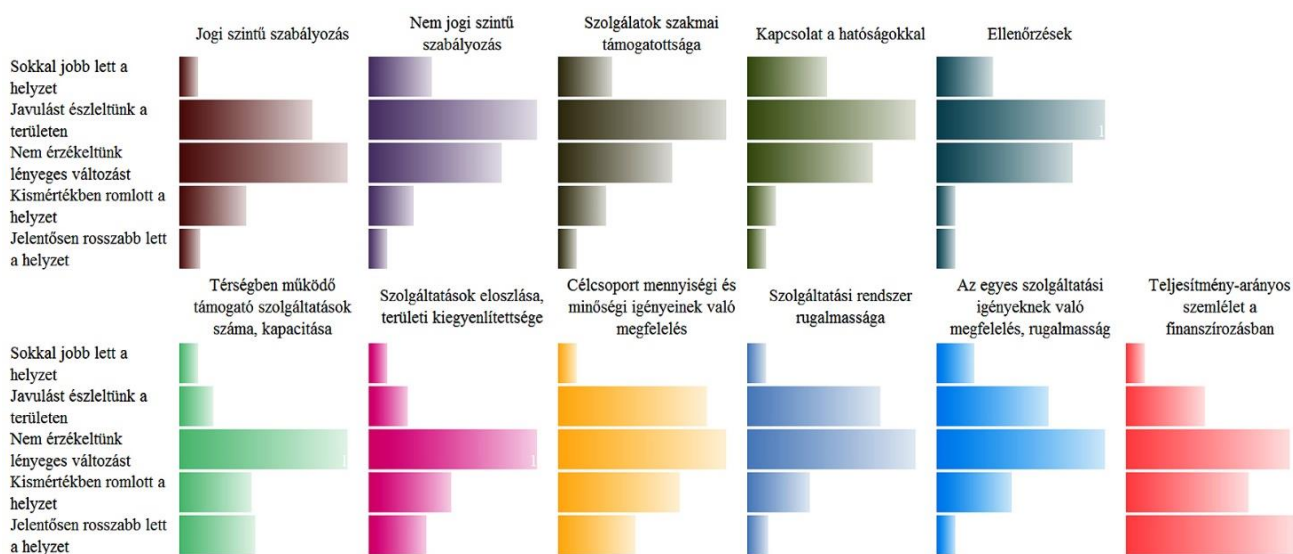
A PÁLYÁZATI RENDSZER MEGÍTÉLÉSE

A pályázati rendszerrel kapcsolatban a rendszerről alkotott véleményeket vizsgáltuk, illetve azokat a fejlesztési igényeket, melyek a rendszer átalakításával kapcsolatban a jövőben hasznos iránymutatásként szolgálhatnak.

VÁLTOZÁSOK MEGÍTÉLÉSE

A 2010. évi felmérésben vizsgálta szolgáltatások véleményét a pályázati rendszerhez kapcsolódó, változásokban érintett területekre vonatkozóan, a 2015. évi felmérésben az előzőhöz hasonló profilú kérdéseket szintén vizsgáltunk. A 2010. évben vizsgált tíz tételből kilencben a pozitív válaszok domináltak, a negatív vélemények egyetlen kérdéskörnél, a szolgáltatások finanszírozásánál kerültek túlsúlyba. 2015-ben négy területet is találtunk, ahol arányait tekintve a negatív vélemények voltak meghatározóak, ebből három kifejezetten finanszírozással kapcsolatos. A felmérésben jelentős pozitív változásról visszajelzést adó területek szakmai szabályozással és támogatással, a hatóságokkal való kapcsolattartással és a hatósági ellenőrzésekkel kapcsolatban érzékelték a megkérdezettek.

79. ÁBRA – A PÁLYÁZATI RENDSZER EGYES TERÜLETEINEK MEGÍTÉLÉSE, 2015



A két felmérésben vizsgált kérdéskörökkel kapcsolatban megállapítható, hogy a finanszírozással kapcsolatos terület megítélése a legrosszabb, megítélése romlott az elmúlt öt évben, ez a 2010-2015 közötti folyamatokat tekintve érthető. Ennek ellenpólusát képezi a szakmai támogatás és szabályozás kérdésköre, melyhez kapcsolódóan a pozitív vélemény fennmaradt, bár az egyes tényezők között volt átrendeződés. Jelentősen előrelépett a rangsorban az ellenőrzések megítélése a szolgáltatók körében.

24. TÁBLÁZAT – A PÁLYÁZATI RENDSZER EGYES TERÜLETEINEK MEGÍTÉLÉSE A POZITÍV ÉS NEGATÍV VÁLTOZÁST JELZŐ VÁLASZOK ARÁNYA ALAPJÁN, 2010/2015

	2010*	2015*
1	Kapcsolat a hatóságokkal	Ellenőrzések
2	Szakmai színvonal	Kapcsolat a hatóságokkal
3	A szolgáltatás megítélése az ellátottak körében	Nem jogi szintű szabályozás (szakmai ajánlás, dokumentáció, stb.)
4	A szolgáltatással szakmai támogatottsága	Szolgálatok szakmai támogatottsága
5	Ellenőrzések	Jogi szintű szabályozás
6	A szolgáltatással szembeni társadalmi igények kielégítése	Az egyes szolgáltatási igényeknek való megfelelés, rugalmasság
7	Szolgáltatás eloszlása, területi kiegyenlítettsége	Szolgáltatási rendszer rugalmassága
8	A szolgáltatás működésének dokumentációja	Célcsoport mennyiségi és minőségi igényeinek való megfelelés
9	Jogi és szakmai szabályozás	Szolgáltatások eloszlása, területi kiegyenlítettsége
10	A szolgáltatás finanszírozása	Teljesítmény-arányos szemlélet a finanszírozásban
11		Térségben működő támogató szolgáltatások száma, kapacitása

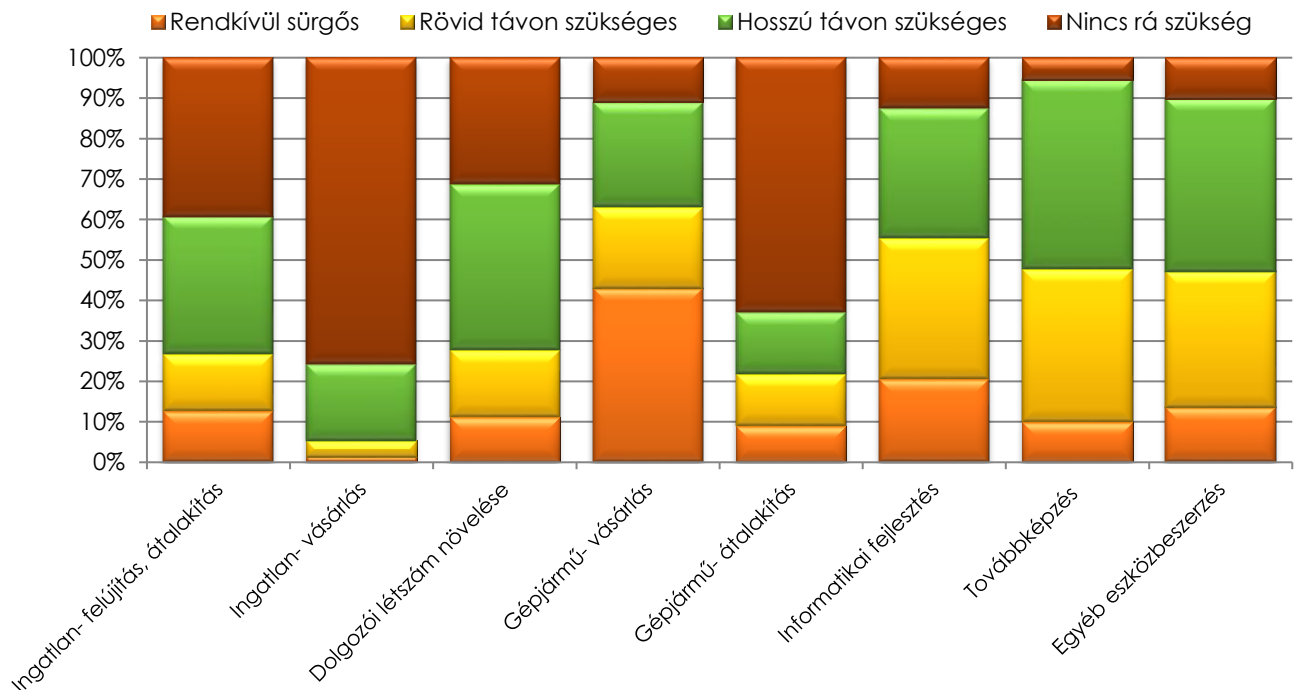
*A lista a pozitív és negatív válaszok aránya alapján került meghatározásra, a legjobb megítélésű tényezők a lista tetején, a legrosszabbak a lista alján találhatóak. Az dőlt betűvel jelzett esetekben a negatív válaszok kerültek többségbe.

FEJLESZTÉSI IGÉNYEK

Már a 2010. évi felmérésben szerepelt olyan kérdés, mely a szolgáltatók fejlesztési igényeit vizsgálta. Akkor jelentős többséggel a továbbképzéseket jelölték meg a szolgáltatók rövid távú igényként. További kiemelt tétel volt a dolgozói létszám növelése, az informatikai fejlesztés és a gépjárművásárlás. A legkisebb igény az ingatlan vásárlás és a gépjárművek átalakítása iránt mutatkozott.

A 2015. évi felmérésben hasonló kérdéskörökben (összesen 8 tételre) kérdeztük a szolgáltatókat, a 2015-ben kiemelt igény a gépjárművek vásárlása: a szolgáltatók **63%-a** rendkívül sürgős vagy rövid távon megoldandó fejlesztésként jelölte meg ezt a tételt, a fejlesztéssel kapcsolatos 16 szöveges kiegészítésből 8 az elavult, elöregedett járművek cseréjének szükségességét hangsúlyozta. Szintén jelentős az informatikai fejlesztés, a továbbképzés és az egyéb eszközbeszerzések iránti igény. A legkisebb igény továbbra is az ingatlan vásárlás és a gépjárművek átalakítása iránt mutatkozott. Ez utóbbit magyarázza, hogy az akadálymentesítést szolgáló átalakítás csak újonnan beszerzett járművek esetében válik szükségessé, a jelenleg alkalmazott járműveknél ez már teljesült az elmúlt években.

80. ÁBRA – FEJLESZTÉSI IGÉNYEK A TÁMOGATÓ SZOLGÁLATOK KÖRÉBEN, 2015



A továbbképzés témakörhöz érkezett, kérdőívben szereplő visszajelzés alapján szükséges lenne dolgozói tréningekre (személyiségfejlesztő, csapatépítő jelleggel), kiegészítő megelőzését szolgáló programokra. Az egyéb eszközbeszerzések között a dolgozóknak biztosítandó kerékpár jelent meg önállóan.

TAPASZTALATOK A FINANSZÍROZÓ OLDALÁRÓL

A pályázati úton történő finanszírozás a finanszírozó Hivatal és a finanszírozott ellátások fenntartói közötti szoros együttműködésre épült. A rendszer működtetése közben több olyan jelenség lépett fel, melyek a pályázati időszakon túlmutatóan is fontos tanulságokat hordoznak.

Kritikus pont a Fenntartó és a szolgáltató közötti kommunikáció, melynek nem elégséges volta akadályozta fontos információk, dokumentumok átadását. Elengedhetetlen, hogy a fenntartó és a szolgáltatás végző szervezeti egység között megfelelő kommunikáció működjön, ennek hiányában mindkét félre nézve hátrányos helyzetek alakulhatnak ki. Sajnos a mai napig vannak szervezetek, ahol a belső kommunikáció valamilyen okból elégtelenül működik.

A kapcsolattartói adatok változásának bejelentése elengedhetetlen ahhoz, hogy a Hivatal és a fenntartók közötti kommunikáció zökkenőmentes legyen. Az adatváltozások bejelentésének elmaradása a pályázati időszakban folyamatos problémát jelentett. A 2016-tól kezdődő időszakban a finanszírozás változásával a kapcsolattartás minősége is átalakul, megszűnik a finanszírozási szerződés okán létrejött szoros együttműködés a szervezetek és a Hivatal között, ugyanakkor továbbra is fontos, hogy a kapcsolati adatbázisok (pl. a szolgáltatói nyilvántartás adatai) naprakészek legyenek.

A Fenntartók a bejelentési kötelezettségüknek nem minden esetben tettek eleget, ez a szerződések elkészítése, módosítása, ellátások folyósítása során is okozott csúszásokat, problémákat. E tekintetben kritikus fontosságú adatok voltak: adószám, számlaszám, a szervezet képviselőjének neve. Az ezekben történt változások bejelentésének elmaradása több esetben jelentős késedelmet okozott a szerződésekhez kapcsolódó feladatok végrehajtásában. A Finanszírozási szerződés ezen támogatási formának a kulcsdokumentuma, ezért fontos, hogy a szerződésben rögzített adatok változása esetén módosításra kerüljön.

A szerződésmódosításhoz benyújtott dokumentumokat jelentős arányban kellett hiánypótoltatni, mely adott folyamat esetében szintén késedelmet okozott. Kifejezett nehézségeket okozott mindez az év eleji szerződéskötés esetében, mivel csak a szerződések felülvizsgálatakor derült sokszor fény arra, hogy lényeges adatváltozás történt. Minél nagyobb volt a módosítást igénylő szerződések aránya, annál jelentősebb késedelmet okozott ez a működési támogatások folyósításában, mely nyilvánvalóan hátrányosan érintette azon szolgáltatásokat is, akik esetében nem volt szükség módosításra. A pályázati finanszírozású rendszer a társulási fenntartásban működő szolgáltatások esetében speciális szabályozást alkalmazott, mely szerint a társulás gesztor önkormányzata volt a szerződő fél. Ez esetben többször fordul elő, hogy a fenntartó és a gesztor adatai, aláírói között keveredés történt.

A pályázati finanszírozású rendszer az éves elszámolás a feladatmutatóra, működési támogatásra vonatkozó adatokon túl szakmai elemeket is tartalmazott. A feladatmutatóval és a működési támogatással való elszámolásokra folyamatosan a nagy pontosság volt jellemző, de az egyéb szakmai mutatóknál az adatszolgáltatási fegyelem csökkent, a pontatlan adatok aránya jelentősen magasabb volt.

A pályázati rendszer esetében a kiutalt támogatások esetében a jogosulatlanul igénybevett összeget vissza kell a fenntartónak fizetnie. Visszafizetési kötelezettséget a fenntartók jelentős része a szabályoknak megfelelően teljesítette, ugyanakkor kis számú esetben a fenntartó többszöri felszólítására sem tett eleget visszafizetési kötelezettségének, ez esetben a Hivatal élt a jogszabályokban biztosított lehetőségekkel (beszedési megbízás, köztartozásként történő behajtás, peres eljárás).

A támogató szolgálatok tekintetében szakmai, hatósági ellenőrzés az elmúlt években alapvető hibákat kis számban tárt csak fel. Mind a Hivatal, mind a kormányhivatalok ellenőrzései, mind a Magyar Államkincstár éves ellenőrzései alapján elmondható, hogy a támogató szolgáltatások alapvetően jogszerűen, a szakmai elvárásoknak eleget téve működtek.

A pályázati rendszer stabilitását mutatja, hogy feladatmutató nem teljesítése miatti visszafizetési kötelezettség rendkívül alacsony számban fordult elő az évek során. Fontos problématerület a felhalmozási célú átcsoportosítás nem megfelelő felhasználása, ez minden esetben visszafizetési kötelezettséget eredményezett. Egyes szolgáltatók más források bevonása miatt egyes években a teljes működési támogatást nem tudták felhasználni, így azt fel nem használt támogatásként a következő évre átvihették a pályázati cikluson belül. Néhány esetben a Magyar Államkincstár ellenőrzése számviteli, könyvelési hiba (nem jogszerű felhasználás) miatt állapított meg fel nem használt támogatást, ez esetben is érvényes, hogy visszafizetés helyett a következő évben a fenntartó/szolgáltató a szabályoknak megfelelő módon felhasználhatta a támogatás összegét.

A JELEN DILEMMÁI, A JÖVŐ KIHÍVÁSAI

A támogató szolgáltatás jövőbeni hatékony és eredményes működését tekintve kétségkívül a legfontosabb terület az aktív, szakmai szempontokra épülő kapacitáskezelés. A pályázati finanszírozási rendszer ehhez rendelkezett az eszközrendszerrel, ugyanakkor a forráshiány megakadályozta ennek hatékony működtetését. Az Szt. jelenlegi szabályozása kiindulási alapja lehet egy hatékony kapacitáskezelési rendszernek, ehhez azonban szükséges, hogy a szociálpolitikai oldalról megfelelő szakmai koncepció álljon rendelkezésre, mely mentén a kapacitáskezelés megvalósulhat. További elengedhetetlen feltétel, hogy pénzügyileg megfelelő mozgástér álljon rendelkezésre, megfelelő források nélkül a „normatív”, azaz a többi szolgáltatástípussal azonos jellegű költségvetési támogatási rendszer sem lesz képes az országos szolgáltatási rendszer megfelelő működtetésére.

A jelen felméréskor végzett vizsgálatok egyik tanulsága, hogy kiemelt figyelmet kell fordítani az ellátási területek kezelésére, az ellátási területen élő lakosság és célcsoportszámot (potenciális és aktív ellátottak számát, egymáshoz viszonyított arányát) alapul kell venni a kapacitáskezelés során. A különböző fenntartótípusok esetében az ellátási területek kezelése eltérő, különösen az önkormányzatok, társulások esetében áll fent olyan autonómia, amely akadályozhatja a rugalmas, igényeknek megfelelő ellátási terület kialakítását. Erre hívja fel a figyelmet a kistérségi szintű ellátórendszer átalakulása, mely sok helyen azt eredményezte, hogy a korábban ellátott területek, települések ellátatlanná váltak, ezeken a településeken a szolgáltatáshoz való hozzáférés esélye is megszűnt. Ezzel együtt 2015-re létrejöttek olyan szolgáltatások, ahol alig néhány ezer főnyi lakosságra települ egy támogató szolgálat, míg máshol ugyanazzal a kapacitással négy teljes járásnyi lakosságot kell(ene) ellátnia a szolgáltatónak.

Megfontolandó a 2008-ig hatályos szabályozásban szereplő feltétel részbeni felélesztése, mely szerint támogató szolgálat hozható létre ott, illetve működtethető, ahol az ellátási terület lakosságszáma eléri a 10 ezer főt és ellátatlan területnek minősül a támogató szolgáltatás biztosítása szempontjából. Alapvetően Budapest és a megyei jogú városok kivételével törekedni kellene arra, hogy az ellátási terület bővebb formában, azaz lehetőleg járási szinten kerüljön meghatározásra, ezzel elkerülhető lenne a hátrányos helyzetű kistépülések kihullása a szolgáltatói hálóból. Ez első sorban az önkormányzati és társulásban fenntartott szolgáltatások esetében jelen nagy nehézséget, a már említett autonómia miatt.

A területi elemzések alapján elmondható, hogy a szolgáltatás biztosításához a szolgáltatónak elérhető földrajzi közelségben kell lennie. Azokban járásokban (kistérségekben), ahol adott szolgáltatónak nincs telephelye vagy nyitva álló helysége, jelentősen csökken a szolgáltatás hozzáférhetősége. A hatályos szabályozás jelen pillanatban is rögzíti, hogy a szociális szolgáltatások esetén ellátási területként csak olyan terület határozható meg, ahol a szociális szolgáltató, intézmény a biztosított feltételek alapján az alapszolgáltatást nyújtani tudja, illetve a működést engedélyező szerv a támogató szolgáltatás esetén csökkentheti az ellátási területet, ha az engedélyes a biztosított feltételek alapján a szolgáltatást a teljes ellátási területen nem tudja nyújtani. Jelen pillanatban jelentős eltérés tapasztalható a névlegesen ellátott területek és azok között, ahol ténylegesen igénybe veszik/vehetik a támogató szolgáltatást az ellátottak.

A pályázati rendszer jelentős előrelépést hozott abban, hogy az elaprózott kis szolgáltatók helyett nagyobb, szakmailag és gazdaságilag is hatékonyabban működtethető egységek jöttek létre. A szolgáltatások megerősítése (mint kormányzati szándék) megvalósításának útja álláspontunk szerint továbbra is az, hogy rugalmas, ellátotti igényekhez alkalmazkodni képes személyi, tárgyi feltételekkel rendelkező, gazdaságos működést lehetővé tevő feladatmutatóval befogadott szolgáltatási rendszer felé kell elmozdulni a jövőben. A szolgáltatók számának jelentős bővítésére csak azokon a területeken van szükség, ahol abszolút ellátáshiány áll fenn, illetve a már meglévő szolgáltató hálózat az ellátási terület és kapacitás bővítésével nem terjeszthető ki az ellátáshiány megszüntetésére, enyhítésére. Kerülni kell azokat az intézkedéseket, melyek a szolgáltatások elaprózódásához vezethetnek, professzionálisan működő, rugalmas szolgáltatások kis méretben nem valósíthatók meg.

Kérdéses pont még a szolgáltatások közötti együttműködés, hálózatépítés. Hasznos lenne, ha azonos ellátási területen működő szolgáltatók között a jelenlegi esetlegességet meghaladó, szoros és ténylegesen működő szakmai együttműködések jönnének létre és nagyobb lenne az átjárhatóság az ellátottak részéről, ennek megvalósítása azonban ma még számos kérdést vet fel (pl. térítési díjfizetés felső határának kezelése).

Pontosításra szorul a támogató szolgáltatásra való jogosultság, szociális rászorultság meghatározása. Első sorban a magasabb összegű családi pótlékban részesülők megfelelő szűrésére van szükség, mint azt korábban már bemutattuk, az ellátásban részesülők jelentős része nem tekinthető súlyosan fogyatékosnak. A pontosítás révén a szolgáltatás célozottabban juthatna el a súlyos fogyatékossgal élő személyekhez. Rövidtávon szükséges a támogatott lakhatás és a támogató szolgáltatás célcsoportja közötti kapcsolódási pontok meghatározása, a szolgáltatások együttműködési kereteinek pontos leírása.

A szolgáltatás szakmai tartalma is korszerűsítendő. A fogyatékossg, mint akadályozó tényező, az élet minden területén jelen van, így a segítő szolgáltatásoknak is rugalmasan illeszkedni kell ehhez. A fogyatékossg meghatározása, megközelítése is jelentős fejlődésen ment keresztül a támogató szolgálat szociális ellátórendszerbe lépése óta, emellett a társadalmi viszonyok változása, a célcsoporttal kapcsolatos ismeretek bővülése is szükségessé teszi, hogy a szolgáltatás ezen változások szem előtt tartásával tovább fejlődjön,

A pályázati rendszerben szerzett tapasztalatok alapján szükséges a szolgáltatások folyamatos és intenzív szakmai támogatása, a szakmafejlesztési és szakmatámogató tevékenység közvetlen eljuttatása a szolgáltatókhoz. A XXI. században működő szociális ellátórendszer nem nélkülözheti a kor szolgáltatásszervezési eszköztárát, a felhasználóbarát informatikai megoldásokat, megfelelő arculattal kialakított kommunikációs felületeket és dokumentumokat, a szolgáltatói interaktivitásra épülő kommunikációt, s nem utolsósorban a kétoldalú ágazati kommunikációt.

MELLÉKLETEK

1. MELLÉKLET - AZON KISTÉRSÉGEK, AHONNAN AZ IGÉNYBE VEVŐK LAKÓHELYE SZERINT NINCS ELLÁTOTT (2015. JÚNIUS)

Kistérség	Szolgáltató szerinti lefedettség	Lakóhely szerinti ellátottak száma
Abaúj-Hegyközi	0%	nincs ellátott
Csengeri	100%	nincs ellátott
Csepregi	0%	nincs ellátott
Enyingi	89%	nincs ellátott
Gárdonyi	100%	nincs ellátott
Gyáli	100%	nincs ellátott
Kadarkúti	100%	nincs ellátott
Kalocsai	100%	nincs ellátott
Kiskunfélegyházai	100%	nincs ellátott
Kőszegi	0%	nincs ellátott
Kunszentmártoni	18%	nincs ellátott
Kunszentmiklósi	100%	nincs ellátott
Makói	100%	nincs ellátott
Őriszentpéteri	100%	nincs ellátott
Sásdi	100%	nincs ellátott
Sellyei	100%	nincs ellátott
Szentlőrinci	100%	nincs ellátott
Vasvári	96%	nincs ellátott

2. MELLÉKLET – A KSH 2011. ÉVI FELMÉRÉSBEN ALKALMAZOTT FOGYATÉKOSSÁGI KATEGÓRIÁK ÉS AZOK MEGHATÁROZÁSA.

Kategória	Meghatározás
Autista	az a személy, akinek társas viselkedési készségek területén hiányosságai vannak.
Értelmi fogyatékos	az a személy, akinek általános értelmi képessége az átlagostól számottevően elmarad, önálló életvezetése jelentősen akadályozott.
Mentálisan sérült	(pszichés sérült) az a személy, aki elmeorvosi, pszichiátriai (nem pszichológiai!) kezelés alatt áll, vagy állt korábban. A pszichés sérülés tehát nincs összefüggésben az értelmi képességekkel, nem azonos az értelmi fogyatékossgal! Korábban az ilyen személyt nevezték pszichiátriai betegnek.
Beszédhibás	a személy, ha a beszédképző szervei anatómiai sérülésének, fejletlenségének vagy működési zavarának következtében beszéd közben kiejtési hibákat vét (pl. pöszeség, selypítés, raccsolás, dadogás, orrhangzós beszéd).
Beszéd fogyatékos	az a személy, akinek a beszéd- és nyelvi fejlődése különböző okok következményeként nem indult meg, lassan indult meg, kórosan késik, vagy a már kialakult beszéd szenved különféle szintű sérülést. beszéd fogyatékossgág például az artikuláció jellegzetes zavara, a kifejező beszéd zavara, a beszéd megértés zavara, a szerzett aphasia epilepsiával. A beszéd és a nyelv fejlődésének zavarait gyakran követi társuló probléma, pl. olvasási, helyesírási nehézség, személyközi kapcsolatok zavara.
Mozgássérült	az a személy, akinél a mozgásos tapasztalatszerzés, szocializáció jelentős és maradandó akadályozottsága áll fenn. Ennek oka a tartó és/vagy a mozgató szervrendszer sérülése, károsodása, funkciózavara.
Gyengénlátó, aliglátó	az a személy, akinek súlyos látásgyengülése van, látása szemüveggel, kontaktlencsével, gyógyszerrel vagy műtéttel nem javítható, de a tárgyak meglétét, helyét érzékeli.
Vak	az a személy, aki egyik szemére sem vagy csak egyik szemére lát fényt, illetve fényérzése van ugyan, de éleslátása nem alkalmas tárgyak felismerésére.
Nagyothalló	hallókészüléket használva vagy orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel, jelnyelv használata nélkül képes a másokkal történő beszédbe (hangos) kommunikációra.
Siket	hallása hallókészülékkel, orvosi rehabilitációval és fejlesztéssel nem javítható, általában jelnyelv használatával érintkezik más személlyel.
Siketvak	az a személy, akinél a látás- és hallássérülés egyidejűleg fennáll. Vele kapcsolatot felvenni, kommunikációt kialakítani, fenntartani csak speciális módszerekkel lehet.
Súlyos belszervi fogyatékos	az a személy, akinek olyan súlyos és tartós, hat hónapnál hosszabb ideig fennálló belszervi egészségkárosodása van, ami őt az önálló életvitelben, munkavállalásban vagy a társadalmi részvételben bármilyen módon akadályozza.

Forrás: A fogyatékossgal élők helyzete és szociális ellátásuk, KSH, 2015

IRODALOM

1. 1998. évi XXVI. tv. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról. Magyar Közlöny 1998. évi 28. szám (IV.01.)
2. 2001. évi LXXIX. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosításáról, Magyar Közlöny 2001/132 (XI.22.)
3. Szakmai tanulmányok támogató szolgáltatásokról és közösségi ellátásokról; szerkesztő: Kovács Ibolya; Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, 2010;
4. Soós Zsolt: Állami szolgáltatásvásárlás a szociális szolgáltatási rendszerben – A támogató szolgálatok működésének tapasztalatai Győr-Moson-Sopron megyében. Esély, 2013/1.
5. 2002. évi LXII. törvény a Magyar Köztársaság 2003. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2002/163. (XII.26.);
6. 2003. évi CXVI. törvény a Magyar Köztársaság 2004. évi költségvetéséről és az államháztartás három éves kereteiről, Magyar Közlöny 2003/152. (XII.22.),
7. 2004. évi C. törvény a Magyar Köztársaság 2003. évi költségvetésének végrehajtásáról, Magyar Közlöny 2004/166. (XI.11.)
8. 2004. évi CXXXV. törvény a Magyar Köztársaság 2005. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2004/202. (XII.27.)
9. 2004: CXXXVI. törvény egyes szociális tárgyú törvények módosításáról; Magyar Közlöny 2004/202. (XII.27.)
10. 2005. évi CXVIII. törvény a Magyar Köztársaság 2004. évi költségvetéséről és az államháztartás három éves kereteiről szóló törvény végrehajtásáról, Magyar Közlöny 2005/148. (XI.11);
11. 2005. évi CLIII. törvény a Magyar Köztársaság 2006. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2005/167. (XII.23.)
12. 2006. évi XCIX. törvény a Magyar Köztársaság 2005. évi költségvetésének végrehajtásáról, Magyar Közlöny 2006/147. (XI.30.)
13. 2006. évi CXVII. törvény egyes szociális tárgyú törvények módosításáról; Magyar Közlöny 2006/156. (XII.18.);
14. 2006. évi CXXVII. törvény a Magyar Köztársaság 2007. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2006/160. (XII.22.)
15. 2007. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2008. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2007/183. (XII.23.)
16. 2008. évi CII. törvény a Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2008/186. (XII.21.)
17. 2009. évi CXXX. törvény a Magyar Köztársaság 2010. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2009/179. (XII.11.)
18. 2010. évi CLXIX. törvény a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2010/200. (XII.30.)
19. 2011. évi CLXXXVIII. törvény Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2011/161. (XII.28.)
20. 2012. évi CCIV. törvény Magyarország 2013. évi központi költségvetéséről, Magyar Közlöny 2012/172. (XII.18.)
21. T/1220 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2003. évi költségvetéséről;
22. T/5601 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2004. évi költségvetéséről és az államháztartás három éves kereteiről;
23. T/11700 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2005. évi költségvetéséről
24. T/17700 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2006. évi költségvetéséről
25. T/1145 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2007. évi költségvetéséről
26. T/3860 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2008. évi költségvetéséről
27. T/6571 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetéséről
28. Állami Számvevőszék: Vélemény a Magyar Köztársaság 2009. évi költségvetési javaslatáról (T/6571/1) 2008. október
29. T/10554 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2010. évi költségvetéséről
30. T/1498 számú törvényjavaslat a Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről
31. T/4365 számú törvényjavaslat Magyarország 2012. évi költségvetéséről

32. T/7655 számú törvényjavaslat Magyarország 2013. évi költségvetéséről
33. 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról; Magyar Közlöny 2011/162. szám (XII.29.)
34. 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról;
35. 3/2013. (I. 7.) EMMI rendelet a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról szóló 5/2003. (II. 19.) ESZCSM rendelet módosításáról
36. 2101/2008. (VII. 31.) Korm. határozat a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásához szükséges források tervezéséről; Határozatok Tára, 2008. évi 36. szám.
37. 252/2014. (X. 2.) Korm. rendelet a szociális foglalkoztatás engedélyezéséről és a szociális foglalkoztatási támogatásról szóló 112/2006. (V. 12.) Korm. rendelet, valamint a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet módosításáról. Magyar Közlöny 2014/136. szám (X.02.)
38. Finanszírozási szerződéssel rendelkező támogató szolgáltatások országos lefedettségi térképe szolgáltató címadata alapján 2011. június 30.-ai állapot szerint, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, 2011
39. Általános pályázat a támogató szolgáltatást, a közösségi ellátásokat, alacsonyküszöbű szolgáltatást, utcai szociális munkát és krízisközpontot működtető szolgáltatók befogadására és állami támogatására; Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal 2011.07.29.
40. Főigazgatói döntés „Általános pályázat támogató szolgáltatások, közösségi ellátások, utcai szociális munka és krízisközpontok 2012-2014. közötti finanszírozási évre vonatkozó ellátó rendszerbe történő befogadására”; Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, 2012.01.04.
41. Szociális Statisztikai Évkönyv 2004, Központi Statisztikai Hivatal
42. Szociális Statisztikai Évkönyv 2005, Központi Statisztikai Hivatal
43. Szociális Statisztikai Évkönyv 2006, Központi Statisztikai Hivatal
44. Szociális Statisztikai Évkönyv 2007, Központi Statisztikai Hivatal
45. Szociális Statisztikai Évkönyv 2008, Központi Statisztikai Hivatal
46. Szociális Statisztikai Évkönyv 2009, Központi Statisztikai Hivatal
47. Szociális Statisztikai Évkönyv 2010, Központi Statisztikai Hivatal
48. Szociális Statisztikai Évkönyv 2011, Központi Statisztikai Hivatal
49. Szociális Statisztikai Évkönyv 2012, Központi Statisztikai Hivatal
50. Beszámoló jelentés a Hivatal 2010. évi szakmai munkájáról, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, 2011
51. Beszámoló jelentés a Hivatal 2011. évi szakmai munkájáról, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, 2012
52. Népszámlálás 2001 – A fogyatékos emberek helyzete: Összefoglaló; Központi Statisztikai Hivatal
53. Népszámlálás 2001 – A fogyatékos emberek helyzete: Az adatok értékelése; Központi Statisztikai Hivatal
54. Népszámlálás 2011 - A fogyatékosággal élők helyzete és szociális ellátásuk; Központi Statisztikai Hivatal, 2015.
55. Nemzeti Önkéntes Stratégia 2012-2020; 1. melléklet az 1068/2012. (III.20.) Korm. határozathoz

KIEGÉSZÍTŐ TÁBLÁZATOK

1. tábla - Fogytékossági támogatásban részesülők száma

	látási	hallási	értelmi	mozgásszervi	autista	kromoszóma rendellenesség	halmozott
2001.	7 860	4 371	5 239	18 865			1 603
2002.	16 004	5 156	8 173	28 055			2 394
2003.	35 324	5 769	9 419	33 397	20		2 995
2004.	36 969	6 385	10 520	39 492	44		3 285
2005.	37 009	6 782	11 165	42 961	68		3 375
2006.	37 740	7 167	11 622	46 584	94		3 413
2007.	37 643	7 414	11 931	48 646	129		3 406
2008.	37 312	7 548	12 283	50 339	160		3 196
2009.	37 031	7 693	12 624	51 890	200		3 209
2010.	36 565	7 813	12 880	53 163	246		3 242
2011.	36 153	7 918	12 945	54 142	263		3 204
2012.	35 160	7 956	12 862	54 345	284		3 171
2013.	34 328	7 985	12 799	55 239	334	8	3 316
2014.	34 029	7 973	12 890	56 772	405	18	3 454

2. tábla - Fogytékossági támogatásban részesülők kor szerinti megoszlása, 2001-2014.

	18-29	30-61	62-
2001.	9,92%	48,59%	41,49%
2002.	9,48%	44,31%	46,20%
2003.	7,78%	39,23%	53,00%
2004.	7,52%	39,30%	53,18%
2005.	7,24%	39,71%	53,06%
2006.	6,74%	39,36%	53,90%
2007.	6,40%	39,47%	54,12%
2008.	5,43%	38,16%	56,41%
2009.	5,29%	37,72%	56,99%
2010.	5,15%	37,53%	57,32%
2011.	4,75%	37,35%	57,90%
2012.	4,51%	37,18%	58,32%
2013.	5,03%	36,41%	58,56%
2014.	4,97%	35,74%	59,30%

3. tábla – Szakdolgozók kötelező és ténylegesen alkalmazott száma, aránya, 2009-2015.

	Szolgáltatvezető			Személyi segítő			Gépkocsivezető		
	Kötelező	Tényleges	Arány	Kötelező	Tényleges	Arány	Kötelező	Tényleges	Arány
2009.	341	347	101,76%	682	905	132,70%	341	454	133,14%
2010.	339	348	102,65%	678	896	132,15%	339	474	139,82%
2011.	327	334	102,14%	654	851	130,12%	327	449	137,31%
2012.	276	279	101,09%	552	707	128,08%	276	392	142,03%
2013.	276	277	100,36%	552	670	121,38%	276	384	139,13%
2014.	276	272	98,55%	552	636	115,22%	276	362	131,16%
2015.	268	265	98,88%	552	617	111,78%	268	352	131,34%

4. tábla – Fogyatékossági típusok száma és aránya 2009-2015.

Év	Értelmi fogyatékos	Mozgássérült	Látássérült	Hallássérült	Autista	Halmazottan sérült	Egyéb sérült	Σ
2009.	3 636	7 225	2 946	864	611	1 295		16 577
2010.	4 085	7 190	2 713	866	640	1 176		16 670
2011.	4 000	7 223	2 588	402	725	1 129	612	16 679
2012.	3 709	6 079	2 162	284	699	1 011	551	14 495
2013.	3 546	5 633	2 129	287	671	915	541	13 722
2014.	3 372	5 242	1 912	266	692	890	540	12 914
2015.	3 337	4 967	1 815	260	694	863	524	12 460
Δ	-299	-2 258	-1 131	-604	83	-432	-88	-4 117
Δ	-8,22%	-31,25%	-38,39%	-69,91%	13,58%	-33,36%	-14,38%	-24,84%
Kérdőív	2 746	3 882	1 438	214	566	729	301	9 876
Év	Értelmi fogyatékos	Mozgás- sérült	Látás- sérült	Hallás- sérült	Autista	Halmazottan sérült	Egyéb sérült	Σ
2009.	21,93%	43,58%	17,77%	5,21%	3,69%	7,81%	0,00%	100,00%
2010.	24,51%	43,13%	16,27%	5,19%	3,84%	7,05%	0,00%	100,00%
2011.	23,98%	43,31%	15,52%	2,41%	4,35%	6,77%	3,67%	100,00%
2012.	25,59%	41,94%	14,92%	1,96%	4,82%	6,97%	3,80%	100,00%
2013.	25,84%	41,05%	15,52%	2,09%	4,89%	6,67%	3,94%	100,00%
2014.	26,11%	40,59%	14,81%	2,06%	5,36%	6,89%	4,18%	100,00%
2015.	26,78%	39,86%	14,57%	2,09%	5,57%	6,93%	4,21%	100,00%
Kérdőív	27,80%	39,31%	14,56%	2,17%	5,73%	7,38%	3,05%	100,00%

5. tábla – Szociálisan rászorult személyek száma megyénként, 2015.

	Megye lakosság (KSH, 2015)	MCSP (fő)	FOT (fő)	VSZJ (fő)	MCSP %	FOT %	VSZJ %	Összesen
Budapest	1 757 618	12 374	16 496	704	41,84%	55,78%	2,38%	29 574
Bács-Kiskun	513 687	6 562	7 056	188	47,53%	51,11%	1,36%	13 806
Baranya	371 110	4 568	4 866	202	47,41%	50,50%	2,10%	9 636
Békés	351 148	6 865	5 952	95	53,17%	46,10%	0,74%	12 912
Borsod-Abaúj-Zemplén	667 594	8 528	10 115	311	44,99%	53,37%	1,64%	18 954
Csongrád	406 205	7 001	5 562	143	55,10%	43,77%	1,13%	12 706
Fejér	417 651	4 294	5 347	109	44,04%	54,84%	1,12%	9 750
Győr-Moson-Sopron	452 638	3 410	4 439	85	42,98%	55,95%	1,07%	7 934
Hajdú-Bihar	537 268	7 930	7 846	219	49,58%	49,05%	1,37%	15 995
Heves	301 296	4 066	3 987	107	49,83%	48,86%	1,31%	8 160
Jász-Nagykun-Szolnok	379 897	8 213	4 843	125	62,31%	36,74%	0,95%	13 181
Komárom-Esztergom	299 110	3 396	3 854	88	46,28%	52,52%	1,20%	7 338
Nógrád	195 923	3 600	2 902	100	54,53%	43,96%	1,51%	6 602
Pest	1 226 115	9 688	15 060	359	38,59%	59,98%	1,43%	25 107
Somogy	312 084	4 835	4 255	190	52,10%	45,85%	2,05%	9 280
Szabolcs-Szatmár-Bereg	562 357	7 538	8 373	339	46,39%	51,53%	2,09%	16 250
Tolna	225 936	4 060	3 841	125	50,59%	47,86%	1,56%	8 026
Vas	253 997	2 314	2 760	58	45,09%	53,78%	1,13%	5 132
Veszprém	346 647	4 025	4 036	145	49,05%	49,18%	1,77%	8 206
Zala	277 290	3 099	2 801	80	51,82%	46,84%	1,34%	5 980
	9 855 571	116 366	124 391	3 772	47,59%	50,87%	1,54%	244 529
MIN		2 314	2 760	58	38,59%	36,74%	0,74%	5 132
MAX		12 374	16 496	704	62,31%	59,98%	2,38%	29 574

6. tábla - Szociálisan rászorult személyek aránya megyénként, 2015.

Megye	Megye lakosság (KSH, 2015)	Szociálisan rászorult összesen	Potenciális ellátott 1 000 főre	Arány1	Arány2
Budapest	1 757 618	29 574	16,83	12,09%	67,82%
Bács-Kiskun	513 687	13 806	26,88	5,65%	108,33%
Baranya	371 110	9 636	25,97	3,94%	104,66%
Békés	351 148	12 912	36,77	5,28%	148,21%
Borsod-Abaúj-Zemplén	667 594	18 954	28,39	7,75%	114,44%
Csongrád	406 205	12 706	31,28	5,20%	126,08%
Fejér	417 651	9 750	23,34	3,99%	94,09%
Győr-Moson-Sopron	452 638	7 934	17,53	3,24%	70,65%
Hajdú-Bihar	537 268	15 995	29,77	6,54%	120,00%
Heves	301 296	8 160	27,08	3,34%	109,16%
Jász-Nagykun-Szolnok	379 897	13 181	34,70	5,39%	139,85%
Komárom-Esztergom	299 110	7 338	24,53	3,00%	98,88%
Nógrád	195 923	6 602	33,70	2,70%	135,82%
Pest	1 226 115	25 107	20,48	10,27%	82,53%
Somogy	312 084	9 280	29,74	3,80%	119,85%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	562 357	16 250	28,90	6,65%	116,47%
Tolna	225 936	8 026	35,52	3,28%	143,18%
Vas	253 997	5 132	20,20	2,10%	81,44%
Veszprém	346 647	8 206	23,67	3,36%	95,42%
Zala	277 290	5 980	21,57	2,45%	86,92%
	9 855 571	244 529	24,81		
MIN		5 132	16,83	2,10%	67,82%
MAX		29 574	36,77	12,09%	148,21%

Arány 1 = megye szociálisan rászorult személyeinek száma osztva az ország összes szociálisan rászorult személyeinek számával (244 529 fő)

Arány 2 = Megye szociálisan rászorult személyeinek számának aránya az országos átlaghoz (24,81 fő/1 000 fő)

7. tábla – Támogató szolgálatok kapacitása, 2015. október 1.

Megye	Pályázati rendszerből átlépő szolgáltatás (2016.01.01.)	Szállítás FM	Személyi segítés FM	Összesen	FE/fő (2016)
Budapest	16	49 058	51 262	100 320	5,81
Bács-Kiskun	12	31 844	19 857	51 701	4,45
Baranya	12	29 995	18 473	48 468	5,76
Békés	22	55 737	39 088	94 825	7,34
Borsod-Abaúj-Zemplén	22	60 690	33 658	94 348	4,98
Csongrád	8	12 917	20 131	33 048	4,13
Fejér	9	15 697	16 462	32 159	3,39
Győr-Moson-Sopron	10	22 684	17 655	40 339	5,08
Hajdú-Bihar	22	64 251	49 928	114 179	7,14
Heves	7	15 547	10 313	25 860	3,17
Jász-Nagykun-Szolnok	14	37 737	28 827	66 564	5,05
Komárom-Esztergom	12	29 076	19 985	49 061	6,69
Nógrád	5	12 462	10 786	23 248	4,36
Pest	23	65 910	35 648	101 558	5,46
Somogy	7	22 301	11 690	33 991	5,96
Szabolcs-Szatmár-Bereg	31	91 160	85 947	177 107	10,90
Tolna	7	14 807	10 582	25 389	5,48
Vas	5	17 842	10 122	27 964	5,45
Veszprém	9	28 068	21 218	49 286	6,01
Zala	15	33 368	25 204	58 572	9,79
	268	711 151	536 836	1 247 987	5,8798
MIN	5				
MAX	31				

8. tábla – Támogató szolgálatok finanszírozása, 2015. október 1. – 2016. január 1.

Megye	2015.10.01	2016.01.01	Δ 2016-2015	2016/2015
Budapest	224 111 000	228 576 000	4 465 000	101,99%
Bács-Kiskun	123 480 000	129 061 800	5 581 800	104,52%
Baranya	117 938 500	123 242 400	5 303 900	104,50%
Békés	227 781 500	236 685 000	8 903 500	103,91%
Borsod-Abaúj-Zemplén	224 351 000	235 826 400	11 475 400	105,11%
Csongrád	83 637 500	83 486 400	-151 100	99,82%
Fejér	83 469 500	84 886 200	1 416 700	101,70%
Győr-Moson-Sopron	99 336 000	102 610 200	3 274 200	103,30%
Hajdú-Bihar	262 232 500	271 522 200	9 289 700	103,54%
Heves	64 946 500	67 548 000	2 601 500	104,01%
Jász-Nagykun-Szolnok	156 259 500	161 815 200	5 555 700	103,56%
Komárom-Esztergom	119 584 000	124 309 800	4 725 800	103,95%
Nógrád	55 265 000	56 846 400	1 581 400	102,86%
Pest	239 161 000	251 804 400	12 643 400	105,29%
Somogy	77 831 500	82 183 800	4 352 300	105,59%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	401 634 000	411 792 600	10 158 600	102,53%
Tolna	64 374 500	66 700 200	2 325 700	103,61%
Vas	62 007 000	65 335 200	3 328 200	105,37%
Veszprém	111 538 000	115 714 800	4 176 800	103,74%
Zala	145 460 000	150 429 600	4 969 600	103,42%
	2 944 398 500	3 050 376 600	105 978 100	103,60%

9. tábla – Támogató szolgálatok 2015. évi teljesítése megyénként

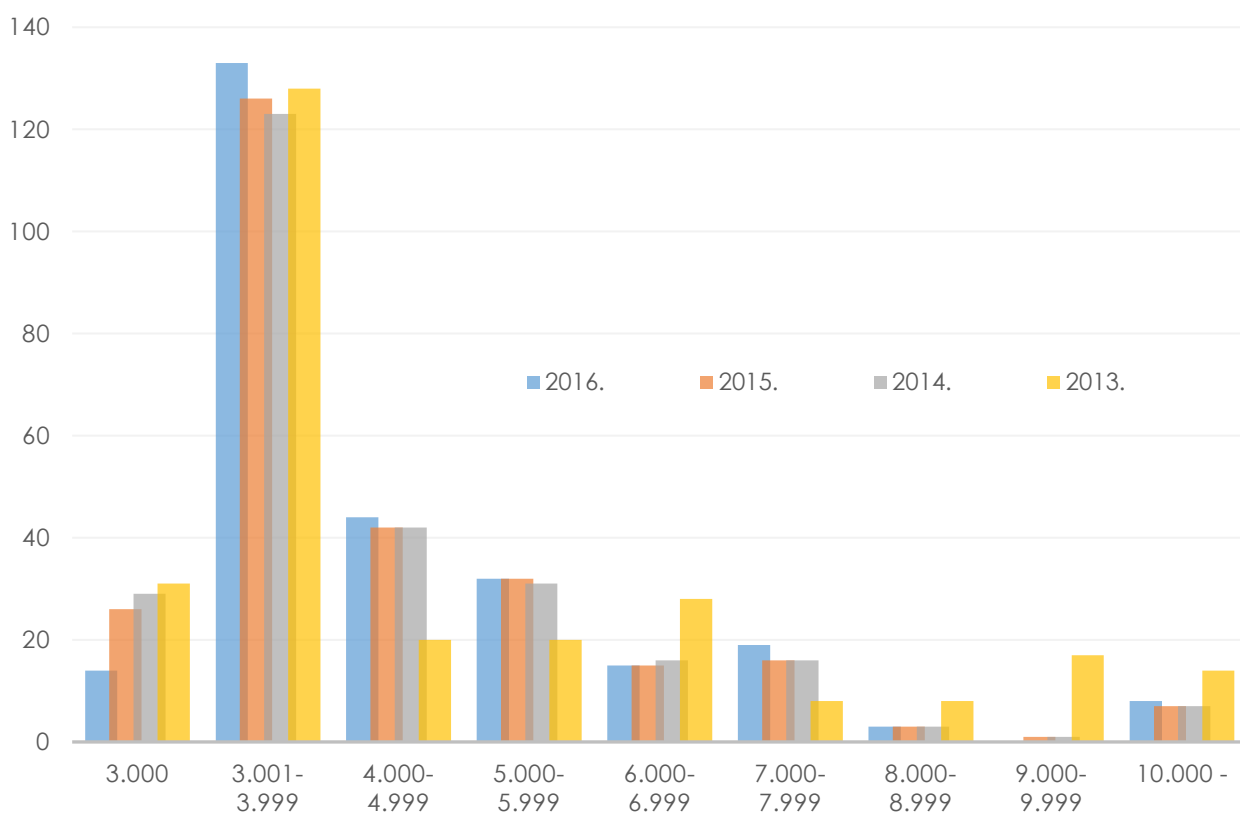
Megye	Szállítás FM	Személyi segítés FM	ÖSSZES	Arány	Arány	Arány	Segítés aránya	Ft/FE (2015)
Budapest	70 078	60 714	130 792	142,85%	118,44%	130,37%	46,42%	1 713
Bács-Kiskun	58 091	26 851	84 942	182,42%	135,22%	164,29%	31,61%	1 454
Baranya	58 922	32 527	91 449	196,44%	176,08%	188,68%	35,57%	1 290
Békés	87 786	52 556	140 342	157,50%	134,46%	148,00%	37,45%	1 623
Borsod-Abaúj-Zemplén	100 921	50 046	150 967	166,29%	148,69%	160,01%	33,15%	1 486
Csongrád	30 666	28 611	59 277	237,41%	142,12%	179,37%	48,27%	1 411
Fejér	22 253	23 106	45 359	141,77%	140,36%	141,05%	50,94%	1 840
Győr-Moson-Sopron	43 983	24 571	68 554	193,89%	139,17%	169,94%	35,84%	1 449
Hajdú-Bihar	100 938	72 381	173 319	157,10%	144,97%	151,80%	41,76%	1 513
Heves	24 352	16 369	40 721	156,63%	158,72%	157,47%	40,20%	1 595
Jász-Nagykun-Szolnok	65 647	38 619	104 266	173,96%	133,97%	156,64%	37,04%	1 499
Komárom-Esztergom	52 793	32 736	85 529	181,57%	163,80%	174,33%	38,27%	1 398
Nógrád	21 853	17 136	38 989	175,36%	158,87%	167,71%	43,95%	1 417
Pest	114 064	47 940	162 004	173,06%	134,48%	159,52%	29,59%	1 476
Somogy	63 690	14 168	77 858	285,59%	121,20%	229,05%	18,20%	1 000
Szabolcs-Szatmár-Bereg	161 934	115 954	277 888	177,64%	134,91%	156,90%	41,73%	1 445
Tolna	17 295	15 672	32 967	116,80%	148,10%	129,85%	47,54%	1 953
Vas	29 078	15 404	44 482	162,98%	152,18%	159,07%	34,63%	1 394
Veszprém	43 878	27 572	71 450	156,33%	129,95%	144,97%	38,59%	1 561
Zala	60 400	37 883	98 283	181,01%	150,31%	167,80%	38,54%	1 480
	1 228 622	750 816	1 979 438	172,77%	139,86%	158,61%	37,93%	

Arány = teljesített / befogadott feladatmutató

Ft/ FE = 2015. évi finanszírozás / teljesített feladatmutató

10. tábla – Támogató szolgálatok feladatmutató szerinti megoszlása 2013-2016 (január)

Feladatmutató	2016.	2015.	2014.	2013.
3.000	14	26	29	31
3.001-3.999	133	126	123	128
4.000-4.999	44	42	42	20
5.000-5.999	32	32	31	20
6.000-6.999	15	15	16	28
7.000-7.999	19	16	16	8
8.000-8.999	3	3	3	8
9.000-9.999	0	1	1	17
10.000 -	8	7	7	14
Σ	268	268	268	274
Max	18 479	17 914	17 914	25 807



11. tábla – Támogató szolgálatok finanszírozás szerinti megoszlása 2013-2016 (január)

Támogatás	2016.	2015.	2014.	2013.
9 mFt alatt	68	98	98	103
9-10 mFt	65	62	62	59
10-11 mFt	35	20	20	10
11-12 mFt	23	26	26	15
12-13 mFt	23	19	19	12
13-14 mFt	11	7	7	12
14-15 mFt	8	7	6	15
15-16 mFt	11	13	14	8
16-17 mFt	9	6	6	4
17-18 mFt	5	2	2	5
18-19 mFt	2	0	0	4
19-20 mFt	0	1	1	8
20 mFt felett	8	7	7	19
Σ	268	268	268	274

