

TÉNYFELTÁRÓ SZAKMAI JELENTÉS

2020.1.

KÖZREADJA:
SZOCIÁLIS SZAKMAI TÉNYFELTÁRÓ
MUNKACSOPORT

A jelentést egy független szakemberekből álló munkacsoport készítette.

A jelentés, vagy annak egy része kizárólag a munkacsoport engedélyével publikálható.

2020. január

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS

IDŐKÖZI TÉNYFELTÁRÓ JELENTÉS K. M. ÜGYÉBEN (2019. szeptember 29.)

0. ELŐSZÓ

1. A VIZSGÁLAT MÓDSZERE

1.1. LÉTREJÖTT SZEMÉLYES KONZULTÁCIÓK

1.2. JELENTÉS_TERVEZET ÉSZREVÉTELEZÉSE

2. A JELENTÉS MEGÁLLAPÍTÁSAI – REKONSTRUKCIÓ

2.1. KORÁBBI ELŐZMÉNYEK

2.2. KÖZVETLEN ELŐZMÉNY –

ÁLLAPOTVÁLTOZÁS HÁTRALÉKBAN MARADÁSSAL

2.2.1. FIZETENDŐ DÍJAK – TARTOZÁS

2.3. ELSŐ SZAKASZ –

BÉRLŐBŐL HAJLÉKTALANNÁ VÁLÁS

2.3.1. PANASZRA OKOT ADÓ RENDETLENSÉG_KOSZ_BŰZ KIALAKULÁSA
A LAKÁSBAN

2.4. MÁSODIK SZAKASZ –

AZ ELSŐ LAKÁSNÉLKÜLI NAPOK

2.5. HARMADIK SZAKASZ –

KOMMUNIKÁCIÓ A MÉDIÁN KERESZTÜL, MERRE VAN AZ ELŐRE?

2.6. NEGYEDIK SZAKASZ –

VISSZA AZ ÖNKORMÁNYZATHOZ

3. A MUNKACSOPORT MEGÁLLAPÍTÁSAI

3.1. SZOCIÁLIS SEGÍTÉS – ÉRDEKVÉDELEM

3.2. SZERVEZETI SZINTŰ TANULSÁGOK

3.3. ESETKEZELÉS – ESETVITEL TANULSÁGAI

4. KIEGÉSZÍTÉS AZ IDŐKÖZI TÉNYFELTÁRÓ JELENTÉSHEZ

MELLÉKLET

BEVEZETÉS

2019 végén néhányan – közelebről: Aczél Ágnes, Darvas Ágnes, Győri Péter, Kozma Judit és Tánczos Éva – úgy döntöttünk, hogy újtára indítunk egy Szociális Szakmai Tényfeltáró Munkacsoport elnevezésű független, önkéntes, szakértői szerveződést a szociális szakma fejlesztése érdekében. A munkacsoport elsősorban olyan helyzetekben, esetekben folytatna tényfeltáró munkát, amikor egy-egy érdekvédő, jogvédő szervezet a saját tevékenysége során, a saját szempontjai alapján már elegendő mennyiségű információt és az érintettek legalább egy részének a hozzájárulását összegyűjtötte ahhoz, hogy lefolytatható legyen a szociális szakmai szempontú – más szempontoktól mentes – tényfeltáró vizsgálat. Egy-egy ilyen vizsgálat eredményeit anonimizált Jelentésben kívánjuk közreadni. E jelentések közvetlen célja az adott helyzet, eset körülményeinek, a szereplők lépéseinek tárgyyszerű rögzítése, ezen keresztül a szociális szférában dolgozók pontos tájékoztatása, illetve a szakmai tanulságok levonásának a lehetővé tétele. Úgy gondoljuk, hogy ezzel, a magunk eszközeivel hozzájárulhatunk az e területen dolgozók szakmai munkájának a megerősítéséhez.

Első, egy szakmai szervezet felkérésére készített, és itt most közreadott jelentésünk két részből áll: először ismertetjük azt az **Időközi tényfeltáró jelentést**, melynek elkészítésén 2019. augusztusában és szeptemberében dolgoztunk (K. M. ügyében), majd röviden összefoglaljuk ennek az időközi jelentésnek az utóéletét **Kiegészítés az időközi tényfeltáró jelentéshez** címmel.

IDŐKÖZI TÉNYFELTÁRÓ JELENTÉS K.M. ÜGYÉBEN

(2019. szeptember 29.)

0. ELŐSZÓ

K.M. – 80 éves nyugdíjas – jelenleg, augusztus óta ideiglenesen egy hajléktalanok (idősek) otthonának a lakója, ahol megfelelő ellátásban részesül, és arra vár, hogy a lakóhelye szerinti önkormányzat visszaengedje bérlakásába. Lakásának kulcsait július végén adta vissza (birtokba), miután korábban bérleti szerződését kettő havi lakbértartozás miatt fölmondták, majd többször felszólították a lakás elhagyására. Az eset rögtön igen nagy sajtónyilvánosságot kapott, a sajtóban megjelent információk, dezinformációk és vélemények a szociális szakmán belül is és a szociális szakma körül is nagy hullámokat vertek.

Ezért egy szakmai szervezet ad hoc tényfeltáró csoportot kért fel a történetek sok szempontból történő megismerésére és leírására.

Hangsúlyozzuk, hogy ennek a tényfeltáró munkának, az elkészült Jelentésnek nem célja értékelni, értékítéletet vagy éppen etikai ítéletet megfogalmazni. A vizsgált ügy számos egyedi, de számos általános szakmai tanulság levonására is alkalmas, több aktuális szakmai kérdés közös megvitatását, átgondolását teszi lehetővé.

A munkacsoport vizsgálódása eredményeit e Jelentésben rögzíti. A munkát elindító szervezet az elkészült Jelentés szakmai nyilvánosságának és megvitatásának biztosítására nem látott és nem talált megfelelő lehetőséget, így azt most az ad hoc munkacsoport tagjai hozzák nyilvánosságra.

Az Ad Hoc munkacsoport tagjai:

Aczél Ágnes, Darvas Ágnes, Győri Péter, Kozma Judit, Tánczos Éva.

0. A VIZSGÁLAT MÓDSZERE

A vizsgálatot 2019 augusztusában és szeptemberében végeztük. A vizsgált időszak kezdete 2019. január közepe, K.M. bérleti szerződése felmondásának a napja, illetve az e felmondást megelőző hat hónap. A vizsgált időszak vége: 2019. szeptember közepe. Az ad hoc munkacsoport tényfeltáró vizsgálatának lezárásakor azonban K.M. helyzete még nem rendeződött, ügye még folyik, ezért jelentésünk jelenleg csak **Időközi jelentésnek** tekinthető.

A vizsgálat módszere: az érintetten túl megkerestük K. M. szomszédjait, az ügyben közreműködő család- és gyermekjóléti központot (csgyk), szociális szolgálatot, diszpécierszolgálatot, a K. M.-et ellátó alapítványt, valamint az ügyben érintett érdekvédő szerveződést. Részben személyes találkozót kértünk, hogy szóban meghallgathassunk mindenkit, aki az ügyben közvetlenül érintett lehet, abban közreműködött, részben kértük az üggyel közvetlenül összefüggő (anonimizált) dokumentumok megtekintését.

Mindezt a titoktartás és diszkréció szigorú betartása mellett. Minden vizsgálatban együttműködő számára lehetővé tettük, hogy a Jelentés-tervezetet megismerhesse, és ahhoz észrevételeket tehesen.

K. M.-től hozzájárulást kértünk a reá vonatkozó információk felhasználásához.

Ezt követően a Jelentést a munkacsoport tagjai közösen véglegesítették, majd átadták a felkérő szervezet vezetőjének.

A Jelentés számos, a tényfeltárás során tudomásunkra jutott információt **nem** tartalmaz – a fenti eljárás szabályainak betartása miatt. Különösen sajnáljuk, hogy a helyi csgyk közvetlenül K. M.-mel foglalkozó munkatársa – felettesei határozott utasítására – nem működött együtt az ad hoc munkacsoporttal.

Az ügyben történeteket – a minél jobb nyomon követhetőség érdekében – kronológikus sorrendben – de az ügy anonimitásának érdekében a rendelkezésünkre álló pontos dátumok nélkül – mutatjuk be. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy a közreműködő szakemberek, szervezetek sokszor nem rendelkeztek naprakész információkkal az előzményekről, munkacsoportunknak utólag, számos dokumentum alapján kellett rekonstruálnia, mikor mi történt.

A tények rekonstrukcióját követően pontokba szedve röviden összefoglaljuk a tényfeltáró munkacsoport – hangsúlyozottan szakmai – megállapításait, mind a szociális segítség és az érdekvédelem vonatkozásában, mind a szervezeti szintű tanulságokat, illetve a konkrét esetkezelés/esetvitel tanulságait.

Az ügyben számos hivatalos vizsgálat is indult, ezek részben még folynak, illetve eredményeik még nem ismertek.

LÉTREJÖTT SZEMÉLYES KONZULTÁCIÓK

- K. M. – többszöri leülésben
- K. M. ügyével foglalkozó csgyk munkatárs – telefonos kapcsolat és email-levelezés, az együttműködéstől „főnökei utasítására” elzárkózott
- csgyk vezetője és szociális szolgálat vezetője többszöri megkeresést követően, kizárólag a szociális osztály vezetőjének a jelenlétében, hármásban együtt, csoportos konzultációs formában álltak a munkacsoport rendelkezésére
- diszpécsterszolgálat vezetője
- K. M. jelenlegi (hajléktalanok otthona) segítője, gondozója
- K. M. ügyével foglalkozó szakemberek az érdekvédő szerveződés részéről

1.2. JELENTÉS.TERVEZET ÉSZREVÉTELEZÉSE

A jelentés-tervezet észrevételezésre megküldtük 2019 szeptemberében megküldtük az az érintetteknek és közreműködőknek. Észrevételt tett:

- | | | |
|-------------------------------------|-----------|---|
| • K. M. | megküldve | jóváhagyta |
| • csgyk munkatárs | megküldve | írásban nem válaszolt |
| • csgyk vezetője | megküldve | <i>kérésükre saját közléseik kihúzva,</i> |
| • szociális szolgálat vezetője | megküldve | <i>saját közléseik</i> |
| • szociális osztály vezetője | megküldve | <i>kihúzva</i> |
| • diszpécsterszolgálat vezetője | megküldve | észrevételt átvezettük |
| • K. M. jelenlegi gondozója | megküldve | jóváhagyta |
| • érdekvédő szerveződés szakemberei | megküldve | észrevételek egy részét átvezettük |

2. A JELENTÉS MEGÁLLAPÍTÁSAI – REKONSTRUKCIÓ

2.1. KORÁBBI ELŐZMÉNYEK

K. M. (80) 2013 óta lakik a szóban forgó kis alapterületű, komfortos, villanyradiátorral fűtött önkormányzati bérlakásban, határozatlan idejű bérleti szerződés alapján. Ezt megelőzően a volt házastársával (már korábban elváltak) és anyósával együtt bérlőtársként béreltek egy nagy alapterületű önkormányzati bérlakást (ott velük lakott volt házastársa felnőtt fia is). Miután a cég, ahol dolgozott, megszűnt, kényszerűen nyugdíjazták, egészsége megroppant, 2011-ben K. M. felkereste a vagyongazdálkodásért felelős szervezet azzal, hogy a nagy alapterületű lakás megemelkedett költségelvű lakbérére és rezsije már túl nagy teher számukra, el tudnák-e cserélni két kisebbre. Végül az a megoldás született, hogy anyósa térítés ellenében lemondott bérlőtársi jogviszonyáról, volt házastársa és fia egy 40 négyzetméter körüli bérlakást kapott, ő pedig egy alig 20 nm-es, egyszobás, főző fülkével, zuhany-WC-vel rendelkező komfortos lakásba költözött. Munkahelye megszűnését, kényszerű nyugdíjazását, egészségének megroppanását, majd a nagylakás elvesztését – elmondása szerint – máig nem heverte ki.

K. M.-nek négy felnőtt gyereke van, velük a kapcsolatot nem tartja.

Nyugdíjazása előtt egy nagyvállalatnál dolgozott középvezetőként, jelenlegi nyugdíja 110.000 Ft, ezen letiltás nincs.

A beköltözést követően, még 2013–2014-ben volt mintegy 29 ezer forintos *díjhátraléka*, ezt annak idején kiegyenlítette. 2014-ben kérelemmel fordult az önkormányzathoz, hogy költségalapú lakbérét szociális lakbérre módosítsák. Ezt a kérelmét elutasították. Továbbra is költségalapú lakbért fizetett.

2018 őszét megelőzően folyamatosan fizette a lakbért (plusz közös költség) és az egyéb díjakat.

K. M. az elmúlt évek során igen rendszeres életmódot folytatott, mindennap délelőtt elsétált a közelben lévő boltokba, illetve az azokhoz közel lévő étkezdében elfogyasztotta ebédjét, majd kisebb sétát követően hazament.

2.2. KÖZVETLEN ELŐZMÉNY – ÁLLAPOTVÁLTOZÁS HÁTRALÉKBAN MARADÁSSAL

2.2.1. FIZETENDŐ DÍJAK – TARTOZÁS

Mivel az ügyben a **Felmondás alapjául a lakbértartozás szolgált**, ezért ennek körülményeit röviden össze kell foglalnunk:

A 21 nm-es önkormányzati bérlakás	Havi lakbére (majd használati díja)	A lakbéren túl fizetendő közös költség	Együtt
2018. júliusig	14.807 Ft	1.295 Ft	16.102 Ft
2018. augusztustól	14.807 Ft	3.146 Ft	17.953 Ft
2019. júniustól	14.807 Ft	1.675 Ft	16.482 Ft

A költségelví lakbér négyzetméterenkénti mértékét a helyi rendelet szabályozza. E rendelet szerint (ezt a bérleti szerződés is tartalmazza) a vegyes tulajdonú társasházban lévő önkormányzati bérlakás bérlője köteles a közös költség meghatározott részét is a lakbérrel együtt fizetni. K. M. bérleménye ilyen társasházban volt. Ebben a több tucat lakásból álló társasházban minden lakás 21–33 nm-es, 1–1,5 szobás komfortos-félkomfortos, közülük néhány önkormányzati tulajdonban van. A lakbért (és közös költséget) 2016 végéig egy díjbeszedő társaság szedte az önkormányzat megbízásából (a díjbeszedő a beszedett összegeket átutalta az önkormányzatnak, az önkormányzat a beszedett közös költséget továbbutalta a társasháznak). 2017 elejétől az önkormányzat vagyongazdálkodó szervezete közvetlenül szedi a lakbéreket (és közös költségeket).

A lakás – a 2013-as bérleti szerződés szerint – **mellékvízmérővel rendelkezett**, ezért a lakbérhez csatlakozó víz-csatornadíj fizetését a szerződés nem írta elő, azt ilyen esetben a bérlő maga fizeti egyenesen a szolgáltatónak (szintén a díjbeszedő társaság számlázásával).

A valóságban azonban **a közös képviselő a beköltözés óta olyan közös költséget számlázott ki az önkormányzat felé, mintha a lakásban nem lenne önálló mellékvízmérő**. Ennek okát nem tudjuk, legfeljebb csak feltételezzük, hogy **a meglévő vízóra hitelesítése elmaradhatott**. A hiteles vízórával rendelkező lakóknak csupán 100 Ft/hó víz-, csatornadíjat kellett fizetniük. A társasház tényleges vízfogyasztása alapján – a szolgáltatónak fizetendő összegből a vízórás lakók 100 Ft-jait levonva – a teljes fennmaradó összeget a vízórával nem rendelkező lakókra terhelték, havi bontásban. **Emiatt K. M. éveken keresztül több közös költséget kellett befizetnie az önkormányzat részére** (mely a befizetett közös költséget megküldte a társasház részére). Ezzel párhuzamosan viszont K. M.-nek a szolgáltató felé közvetlenül nem kellett fizetnie, onnan számlákat sem kapott, az órát sem olvasták le stb.

2018 augusztusában K. M. a korábbiaknál magasabb összegű havi lakbér- (és közös költség) számlát kapott (16.102 Ft helyett 17.953 Ft-ról), melyet időben befizetett, majd szintén augusztusban kapott még egy, „**különszolgáltatási díjkülönbözet**”-ről szóló számlát is (a 2017.

április – 2018. július közötti időszakra, 16 hónapra vonatkozóan) **32.143 Ft-os** fizetési kötelezettségről (ez havi bontásban 2009 Ft plusz terhelést jelent!).

Nem kaptunk felvilágosítást arra vonatkozóan, hogy konkrétan milyen elszámolás áll e második augusztusi számla mögött (K. M. az addigi számlákat rendre befizette), ezért csak feltételezni tudjuk, hogy a társasház 2018 tavaszán megemelte a fizetendő közös költséget (ezért emelkedhetett a havonta fizetendő számla összege) és ezzel párhuzamosan a helyi vízmű társaság az éves óraleolvasás keretében megállapíthatta, hogy a ház vízfogyasztása meghaladta a megelőző leolvasáskorit, s a különbözetet a társasház továbbszámlázta a tulajdonos önkormányzatnak, mely kibocsájtotta a követelést a bérlő felé.

Ezt a 32.143 Ft-os összeget K. M. – az önkormányzat nyilvántartása szerint – akkor nem fizette be, majd csak **2019 elején írják jóvá** ezt a számlát. Ugyanakkor sem K. M.-nél sem az önkormányzatnál semmilyen nyoma nincs annak, hogy ezen összeg be-nem-fizetésével kapcsolatban bármilyen felszólítás, vagy egyéb dokumentum keletkezett volna (ezt a követelést sem a 2019. év eleji Felszólítás, sem az ahhoz képest egy hónapon belül megérkező Felmondás nem tartalmazta).

A következő hónapban,

2018 szeptemberében (hó 20-áig) K. M. nem fizette meg a szeptember havi, immár 17.953 Ft összegű lakbér- (és közös költség) számlát.

Ezt követően a

2018. októberi lakbér- (és közös költség) számlát K. M. ugyan befizette, de a szeptemberi kimaradás miatt a polgármesteri hivatal vagyongazdálkodási irodája

2018 novemberében „*szereződés felmondás előtti utolsó fizetési felszólítást*” küldött. A tértivevényes levél érkezéséről szóló Értesítés után azonban K. M. a levelet a postán nem kereste. Az október havi számla befizetését követően azonban

2018 novemberében (hó 20-áig) K. M. ismét nem fizette meg a november havi, 17.953 Ft összegű lakbér (és közös költség) számlát.

Ezért a polgármesteri hivatal vagyongazdálkodási irodája

2018 decemberében ismét „*szereződés felmondás előtti utolsó fizetési felszólítást*” küldött. A tértivevényes levél érkezéséről szóló Értesítés után azonban K. M. a levelet a postán ismét nem kereste.

Ezzel együtt K. M. a

2018. decemberi, folyó havi 17.953 Ft összegű lakbér (és közös költség) számlát befizette.

Jelenleg senkitől nem kaptunk választ arra, hogy miért nem fizette be időben a havi lakbért K. M., miért nem (tudta?) átvenni november, majd december elején a Felszólítást, illetve miért nem fizette be az ezt követő időszakban a kettő havi – szeptemberi és novemberi – lakbért (miközben az októberit, decemberit időben befizette). Utólag ezekre a kérdésekre K. M. sem tudott számunkra magyarázatot adni.

Ezek a kérdések azért is merülnek fel nyomatékosan, mert minden „rendetlenség” ellenére (melyről még részletesen szólunk) K. M. feltűnően rendszerben, rendszerezett dossziékban tartotta iratait

(korábbi középvezetői munkája során is ehhez szokott), s korábban havi fizetési elmaradásai nem voltak.

Egészségügyi dokumentumok alapján tudomásunk van arról, hogy K. M. hosszú évek óta több – itt most nem részletezendő –, jellemzően időskori betegséggel küzd, melyek rendszeres gyógyszereszedéssel karbantarthatóak. **2018 őszén azonban** egészségi állapota megromlott, házi orvosához fordult, aki ellátta, azonban kórházi kezelésre – mely fizikailag korlátozta volna ügyei intézését – nem került sor.

2019. január elején, 2018. december végén (?) intézkedés történt a lakásban lévő mellékvízmérő hitelesítésére, a helyi vízmű munkatársa ekkor a vízórán mintegy 102 m³ fogyasztást regisztrált, melyről februárban a vízmű számlát bocsátott ki K. M. nevére (erről később).

A vagyongazdálkodási iroda

2019 januárjában ismét kiküldte tértivevényesen ugyanazt a „*szereződés felmondás előtti utolsó fizetési felszólítást*”, melyet decemberében már egyszer kiküldött, de akkor nem lett átvéve – a kettő havi, szeptemberi és novemberi be-nem-fizetésről, **összesen 35.906 Ft-ról**.

Ezt az Értesítést K. M., a tértivevényes értesítés tanúsága szerint

2019. január közepén a postán átvette. A vagyongazdálkodási iroda minden ilyen felszólítása 8 napos fizetési határidőt szab meg, ha azon belül kifizetik a hátralékot és ezt bemutatják az Irodának, akkor a felszólítást tárgytalannak tekintik.

Ugyanakkor ezek a „*felmondás előtti utolsó fizetési felszólítás*”-ok nem tartalmaznak utalást arra vonatkozóan – mint majd maga a Felmondás –, hogy segítségért a családsegítő szolgálathoz lehet fordulni. **Emiatt a családsegítő szolgálat – közvetlenül a Felmondás előtti szakaszban – még semmit nem tud az ügyről**, kivéve, ha az érintett tud erről a lehetőségről és él is ezzel.

K. M. a Felszólítás átvételét követő 8 napon belül,

2019 januárjában kifizette azt a **32.143 Ft-os** elszámoló számlát, melyet még augusztusban kapott. Azt csupán feltételezhetjük, hogy K. M. fogta a nála lévő nagy összegű csekket és befizette, abban a hiszemben, hogy ezzel elmaradását rendezte. Azonban mivel K. M. erre a nagyobb összegű befizetésre később, megkérdezésekor nem emlékezett biztonsággal, azt sem zárhatjuk ki, hogy ennek az összegnek a jóváírása más módon (valamilyen belső elszámolás keretében) történt.

Azonban, mivel a januárban átvett Felszólítástól eltelt 8 napon belül az abban jelzett szeptember és november havi befizetés nem történt meg, ezért

2019. január végén a vagyongazdálkodási iroda a lakásbérleti szerződést **35.906 Ft** összegű lakbértartozás miatt (ez pontosan kettő havi lakbér + közös költség) a következő hónap, tehát február végére – **élve a Lakástörvényben szabályozott lehetőséggel** – felmondta. Egyben felszólította, hogy a lakást legkésőbb eddig az időpontig üritse ki és tiszta, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban adja birtokba a vagyongazdálkodás részére.

A Felmondás tartalmazza azt is, hogy amennyiben a megjelölt időpontig a lakás kiürítésére nem kerítene sort, az Önkormányzat **minden külön értesítés nélkül, haladéktalanul intézkedik a peres eljárás megindításáról a lakás kiürítése érdekében** (magyarul: a kilakoltatás érdekében).

A Felmondás tartalmazza azt is, hogy a hátralék rendezésében, rászorultság esetén a család- és gyermekjóléti központ családsegítő szolgálata segítséget tud nyújtani.

A család- és gyermekjóléti központ ekkor értesül K. M. helyzetéről – közelebbről arról, hogy felmondták határozatlan idejű önkormányzati bérleti szerződését –, mivel a helyi szabályoknak megfelelően:

2.3. ELSŐ SZAKASZ – BÉRLŐBŐL HAJLÉKTALANNÁ VÁLÁS

2019. január végén a Felmondást tájékoztatásul a család- és gyermekjóléti központ (csgyk) is megkapta. A csgyk vezetője azt a csgyk egyik munkatársának ki is szignálta, mint minden ilyen tájékoztatás esetén szokás.

2019 februárjában a csgyk munkatársa ki is ment K. M.-hez, azonban – a későbbi (június végi) vagyongazdálkodási irodának megküldött Tájékoztató szerint – őt ott nem találta, a lakásba ily módon nem juthatott be. A munkatárs, egy Értesítést hátrahagyva – hol és mikor lehet felkeresni a munkahelyén – távozott.

Megjegyzendő, hogy ezen ponton két különböző protokoll ütközhetett egymással:

(a) a vagyongazdálkodási szabályai szerint a bérleti szerződés kettő havi elmaradás esetén egy hónapos felmondási idővel felmondható, miközben

(b) maga az adósságkezelési eljárás két havi, kis összegű hátralék esetében még el sem indul (ráadásul, K. M. 110.000 Ft-os nyugdíja meghaladja a helyi rendeletbeli jövedelem-plafont, mely alatt adósságkezelés igénybe vehető).

Utóbbi eljárást megerősíti az a folyamatos tapasztalat is, hogy a Felszólítást követően a bérlők döntő többsége – késve ugyan, de – magától rendezi elmaradását, további közreműködésre nincs szükség. (A település *lakáskonceptiójában* található vonatkozó adatok is ezt a tapasztalatot támasztják alá.)

Legközelebb júniusban vették fel a kapcsolatot K. M.-mel, mintegy négy hónap elteltével.

Miután a vízóra hitelesítését követően 2019. január 1-től a helyi vízmű vette át a víz-csatornadíj beszedését, számlázását, ezért

2019. február elején K. M. kapott egy „*Vízközmű-szolgáltatás elszámoló számlát*” (február 28-i befizetési határidővel) arról, hogy fizessen be 22.583 Ft-ot egy csaknem négy éves – 2015. február és 2019. január közötti – időszakra vonatkozóan. A csatolt számlarészletezőből megállapítható, hogy a csatornadíjjal együtt összesen ekkor **64. 472 Ft-ot** kellett volna K. M.-nek megfizetnie. Ezt az összeget K. M. nem fizette be – nem is értette, mi ez a számla. Így az ilyen díjakat beszedő társaság 2019 áprilisában Fizetési felszólítást küldött, melyre szintén nem történt befizetés.

Az összeg kiszámításának az alapja a vízórán a leolvasáskor regisztrált **102 m³-es vízfogyasztás volt, mely a 2015. februári nullás állás óta keletkezett**, s melyről korábban számla nem készült. Februárt követően minden második hónapban (április, június, augusztus) a helyi vízművek általányszámlát állított ki (690 Ft víz-, 848 Ft csatornadíjról), azonban a vagyongazdálkodási iroda továbbra is a korábbi lakbér (és vízdíjjal együtt számolt közös költség) összegét számlázta K. M.-nek, havi 17.953 Ft-ot, aki ezt az összeget (a Felmondást követően már használati díj címen) márciusban, áprilisban stb. stb. havonta be is fizette.

A vagyongazdálkodási iroda nyilvántartásában majd májusban jelenik meg a változás...

Mivel a január végi Felmondás kapcsán változás nem történt:

egy hónap múlva, 2019. február végén, a Felmondásban foglaltaknak megfelelően **K. M. határozatlan idejű bérleti jogviszonya megszűnt**. Ezzel K. M. jogcím nélküli lakáshasználóvá

minősült át, a továbbiakban havi lakáshasználati díjat (és ehhez csatlakozó közös költséget) kellett fizetnie – a vizsgált időszakban a használati díj összege megegyezett a lakbér összegével. Miután K. M. február végéig nem adta át kiürítve a lakást, azért a vagyongazdálkodási iroda

2019. március elején ismét levelet küldött K. M. részére, hogy a lakást legkésőbb március 31-ig adja birtokba, hagyja el, különben jogi úton intézkedik erről az Önkormányzat. A térítvevényes levelet K. M. átvette és maradt a lakásban.

2019. március végén K. M. a 17.953 Ft összegű használati díjat (és közös költséget) időben befizette.

Mivel letelt a március végi lakáselhagyási (birtokba adási) határidő, ezért a vagyongazdálkodási iroda

2019. áprilisában megkereste az X. ügyvédi irodát, hogy *immár jogi úton érvényesítse* a lakás kiürítése iránti igényét (kilakoltatás) és egyben jogi úton behajtsa az addig felhalmozott kintlévőségét. Az ügyvédi iroda megkeresésének időpontjában a meg nem fizetett díjak összege 71.812 Ft volt, vagyis összesen négyhavi lakbér/használati díj (és közös költség). (K. M. 2018 szeptembere óta minden második hónapban fizetett, egy-egy hónap kihagyásával.)
Ugyanakkor

2019. április első napjaiban K. M. a díjbeszedő társaságtól is kapott egy Fizetési felszólítást, melyben felszólították, hogy a társaságnál a 2018. december közepe és 2019. március közepe közötti időszakra fennálló 64.472 Ft tartozását 8 napon belül fizesse meg. K. M. nem rendezte ezt a tartozását, viszont

2019. április elején befizette a még ki nem egyenlített szeptemberi 17.953 Ft lakbért (és közös költséget), vagy másképpen fogalmazva, ekkori befizetését a szeptemberi elmaradás jóváírására könyvelték, majd ezt követően egy hét múlva befizette az ugyanilyen összegű áprilisi használati díjat (és közös költséget) is.

2019 májusában K. M. a 17.953 Ft összegű használati díjat (és közös költséget) időben befizette.

2019. májusában a vagyongazdálkodási iroda **47.434 Ft-ot jóváírt** K. M. lakbér- (és közös költség) számláján (a 2017. év eleje és a 2019. május vége közötti időszakra), azzal az indoklással, hogy K. M. a vízóra felszerelése óta közvetlenül a szolgáltatónak (közelebbről a díjbeszedő társaságnak) kellett, hogy fizesse a vízdíjat, ezért az önkormányzat által erre az időszakra tőle korábban beszedett összeget ekkor jóváírták.

A helyi vízművek által februárban kiállított számla 64.472 Ft követelést tartalmazott a 2015. februárja óta eltelt időszakra vonatkozóan, ebből a vagyongazdálkodási iroda ugyan 47.434. Ft-ot jóváírt a 2017. január utáni időszakra, *arra vonatkozó intézkedésről azonban nem tudunk, hogy a 2015. február és 2017. január vége közötti időszak kérdését rendezték volna.*

A 47.434. Ft-os jóváírásról

2019. május harmadik hetében K. M. jóváíró számlát kapott a vagyongazdálkodási irodától (bár ő, elmondása szerint, nem értette, mi ez a számla). Arról nem kapott külön értesítést, hogy ezzel – a törvényi előírásoknak megfelelően – jóváírták mind a novemberi, mind a januári lakbér (és közös költség) tartozását, valamint a februári tartozásának is egy részét.

Így aztán, amikor

2019. május végén a megbízott ügyvédi iroda elkészítette és beadta a bírósági keresetet, hogy kérje a lakás kiürítését a szeptember és november havi nem-fizetés miatti Felmondás végrehajtása érdekében, K. M. tartozása az önkormányzat felé – a beadott kereset tanúsága szerint is – mindösszesen **6.425 Ft** volt. Minderről K. M.-et ekkor nem tájékoztatták.

Hónap	Fizetendő összeg (Ft)	Befizetés	Hátralék (Ft)	
2018				
január	16 102	időben befizette		
február	16 102	időben befizette		
március	16 102	időben befizette		
április	16 102	időben befizette		
május	16 102	időben befizette		
június	16 102	időben befizette		
július	16 102	időben befizette		
augusztus	17 953	időben befizette		
augusztus – elszámolás – terhelés	32 143	2019. január 23-án fizette be, irták jóvá		
szeptember	17 953	2019. április 9-én fizette be	felmondáskor hátralékban	17 953
október	17 953	időben befizette		
november	17 953	2019. május 10-i jóváírással rendezve	felmondáskor hátralékban	17 953
december	17 953	időben befizette		
2019				
FELMONDÁS			hátralék	35 906
január	17 953	2019. május 10-i jóváírással rendezve		
február	17 953	2019. május 10-i jóváírással részben rendezve	megmaradó hátralék	6 425
március	17 953	időben befizette		
április	17 953	időben befizette		
május	17 953	időben befizette		
május elszámolás – jóváírás	47 434			
PERESÍTÉS			hátralék	6 425

Vagyis, miután áprilisában megbízták az ügyvédi irodát a bírósági kereset elkészítésével, s a peranyag összeállításával egyidőben, május elején jóváírtak K. M. önkormányzati számláján 47.434 Ft-ot – a szabálytalan kettős követelést elkerülendő –, s ezzel jóváírták novemberi, januári és részben februári kintlévőségét is (a szeptemberit már korábban, 2019 áprilisában K. M. kiegyenlítette), ezután maradt a februári, egyébként felmondás utáni, részkövetelés, azaz 6.425 Ft. A kereset beadásáig eltelt időben (március-április-május) K. M. a havi használati díjakat időben befizette.

Adatközlőként a vagyongazdálkodási iroda ekkortól ugyanennek az információnak a birtokában volt. Az önkormányzat jegyzője és polgármestere ugyancsak birtokában lehetett ennek az információnak (arra is tekintettel, hogy az ügyvédi iroda konkrét ügyre vonatkozó megbízását júliusban, saját aláírásukkal pótolniuk kellett a bíróság felszólítására).

Együttműködés hiányában nem tudtuk megállapítani, így csak feltételezni tudjuk (tekintettel arra is, hogy a májusi 47.434. Ft-os elszámoló számla K. M. saját iratai között szerepelt), hogy a

családsegítő szolgálat munkatársa, s az intézmény vezetője szintén birtokában lehetett ezen információknak, amikor majd júniusban ismét foglalkoztak K. M. ügyével.

2.3.1. PANASZRA OKOT ADÓ RENDETLENSÉG_KOSZ_BŰZ KIALAKULÁSA A LAKÁSBAN

2019 júniusában két alkalommal – először e-mailben, majd azt követően levélben is – kereste meg az egyik lakó az önkormányzat jegyzőjét, hogy intézkedését kérje a K. M. lakásában év eleje óta felhalmozott szemét és az ebből eredő – immár a lépcsőház többi lakásában lakókat zavaró – bűz megszüntetése érdekében. A levélíró egyéb, korábban jelzett társasházi problémákra is utalt, illetve arra is, hogy ezeket az ügyeket már korábban is jelezték a lakók több „illetékes személy” felé, eredménytelenül. (Egyébként K. M. kapcsolata közvetlen szomszédaival kifejezetten jó volt – mind saját, mind a szomszédok elmondása szerint).

A szomszédok első, e-mailes bejelentésére 1 napon belül reagálva

2019. június második hetében a vagyongazdálkodási iroda egy Felszólítást küldött ki K. M. részére, melyben felszólították környezete tisztán tartására, mert különben a törvény szerint a bérbeadó jogosult lenne a lakás kiürítése iránt intézkedni. Egyben tájékoztatták, hogy július 4-én bérlemény-ellenőrzést kívánnak tartani a lakásban.

Egyben a vagyongazdálkodási iroda tájékoztatást kért a csgyk-tól a januári Felmondás óta történt fejleményekről.

2019. június közepén, a tájékoztatás kérését követő 6. napon – a vagyongazdálkodási iroda megkeresésére – a csgyk vezetője és K. M-mel közvetlenül foglalkozó munkatársa Tájékoztatást küldött az Irodának, melyben beszámoltak arról, hogy a februári sikertelen látogatást követően aznap (vagyis a Tájékoztatás megküldésének napján) ismét felkeresték K. M.-et, és ekkor már a munkatárs bejutott a lakásba.

A helyszíni látogatás során a csgyk munkatársa feljegyzést (Környezetanulmányt) is készített, melyben rögzítette, hogy K. M. lakásában igen nagy mennyiségű szemét, rendetlenség, elhanyagoltság tapasztalható.

A munkatárs tájékoztatta K. M.-et az adósságrendezés módjáról, lehetőségéről, azonban a feljegyzés szerint K. M. úgy nyilatkozott, hogy nem tart igényt ilyen segítségre, a lakbértartozáson kívül rezsitartozása nincs, s a hátralékot a maga erejéből is rendezni tudja.

Mivel a munkatárs – főnökei határozott utasítására – nem válaszolhatott kérdéseinkre, s a csgyk vezetője sem nyújtott erre vonatkozó felvilágosítást, ezért jelenleg nincs tudomásunk arról, hogy a munkatárs elvégezte-e ekkor – a helyszínen, illetve a megfelelő helyeken (vagyongazdálkodási iroda, díjbeszedő társaság) – azt a rutinszerű tájékozódást, hogy K. M-nek milyen irányban, mekkora összegű hátraléka van, vagy volt egyáltalán.

Azt tudjuk, hogy K. M. teljesen áttekinthetően, rendben tárolta megkapott számláit. Azt is tudjuk, hogy ezek mindazon információkat tartalmazták ekkor már, melyeket eddig felsoroltunk. Nem tudjuk, hogy **a munkatárs ezeket megismerte-e, ezekről a csgyk-ban referált-e, ezen információk alapján bármilyen lépés történt volna.**

Az említett okból, jelenleg nincs tudomásunk arról, hogy a munkatárs ismerte-e és más esetekben alkalmazta-e az éppen ilyen helyzetekre alkotott helyi rendeleti passzust, mely szerint:

„Akinek a bérleti szerződése a határozott idő elteltével díjhátralék fennállásával szűnik meg, vagy díjhátralék miatt a bérbeadó a bérleti szerződést felmondja, annak kérelme alapján a ... Bizottság javaslatának figyelembevételével a polgármester engedélyezheti legfeljebb egy éves határozott időre szóló ... bérleti szerződés megkötését a jogcím nélkül használt lakásra.” (település

Önkormányzata képviselő-testületének önkormányzati rendelete az Önkormányzat tulajdonában álló lakások és nem lakás célú helyiségek bérbeadásának feltételeiről.) Hiszen ennek megfelelően a 6.425 Ft-os hátralék kiegyenlítése, illetve a díjbeszedő társaság elszámoló számlájában jelzett összeg tisztázása, majd részletfizetése mentén kézenfekvő lett volna az adósságrendezés rövid úton történő lebonyolítása.

Jelenleg nincs információnk arról sem, hogy a csygyk a lakás, illetve a lakó állapotáról ekkor tájékoztatta-e az Önkormányzat másik illetékes szervezetét, a szociális szolgálatot.

Azonban

2019 júniusának harmadik hetében a szociális szolgálathoz is megérkezett a lakói panasz, hogy K. M. lakásában igen nagy rendetlenség, bűz, kosz stb. van, valamit tenni kellene. (A szociális szolgálat foglalkozik a kerületben – többek között – az idősgondozással, házi segítségnyújtással, átmeneti, vagy tartós elhelyezéssel.)

2019 júniusának utolsó hetében, a megkeresést követő 3. napon a szociális szolgálatnak a házi segítségnyújtás megszervezésével foglalkozó munkatársa ki is ment a lakásra, hogy felmérje mind a lakó, mind a lakás állapotát, milyen intézkedésre van szükség. A szociális szolgálat munkatársa a lakás állapota alapján indokoltan látta **ún. szociális takarítás** elvégzését a lakásban, egyben K. M. állapota alapján **indokoltan látta a rendszeres házi segítségnyújtást** is. K. M. mindkét felajánlott segítséget pozitívan fogadta.

Egy ilyen takarítás megrendelését alaposan indokolni kell, ennek érdekében az előírások szerint fényképfelvételek is készültek a lakásban található állapotokról.

Mivel köztudomású, hogy – elsősorban idős, beteg emberek esetében – előfordul a lakás extrém elhanyagoltsága (vagy éppen a krónikus gyűjtögetés), ezért a szociális szolgálat 2019. évi költségvetésében betervezték forrást az ún. szociális takarításokra. Ennek a keretnek a terhére a szolgálat vezetője kereshetett közreműködő takarító céget, majd az önkormányzat gazdasági irodájának jóváhagyását követően megrendelhetette a munkálatokat. Ez a takarítás ilyen esetekben egyben egyfajta előfeltétele is annak, hogy a tervezett házi segítségnyújtás biztonságos körülmények között megkezdődhessen.

2019. július első napjaiban a szociális szolgálat által megbízott takarító vállalkozó elvégezte a szociális takarítást, melyet éppen

2019. július első hetében – még a júniusi Felszólításban beígért – **bérlemény-ellenőrzés** követett. A bérlemény-ellenőrzés során a vagyongazdálkodási iroda munkatársai meggyőződhetnek arról, hogy a takarítás eredményes volt, a lakásban rend és tisztaság van.

Valójában a vagyongazdálkodási iroda munkatársai egy előkészített **birtokba vételi Jegyzőkönyvvel** érkeztek. Csak emlékeztetőül: a vagyongazdálkodási iroda írta jóvá három héttel ezelőtt K. M. szeptemberi, novemberi és részben februári tartozását, ott tartották nyilván, hogy **ekkor 6.425 Ft tartozása áll fenn az önkormányzat felé**, és ott készítették elő a május végén az ügyvédi iroda által beadandó bírósági kereset rájuk vonatkozó részét is. Valamint a vagyongazdálkodási iroda köti meg mindazon bérleti szerződéseket is, melyek a hátralék miatt felmondott jogcím nélkülieket érintik az említett rendelet szerinti bizottsági, majd polgármesteri jóváhagyást követően.

Az ekkor elkészült birtokba vételi Jegyzőkönyvben – amellet, hogy rögzítették, hogy a 20 nm-es lakás szobájában fűtőberendezés nincs, a fürdőszobában kád, zuhanyozó, mosdó nincs – a

megjegyzés rovatban megállapították, hogy „*A lakás rendezett, ott lomot nem találtunk. K. M.-et tájékoztattuk a felmondott bérleti szerződés tényéről és felhívtuk az önkéntes lakás birtokba adásra 2019. július végéig.*”

A Jegyzőkönyvön szerepel K. M. – minden egyéb iraton szereplő aláírásától markánsan eltérő – aláírása is.

(A vagyongazdálkodási iroda területi felosztásban dolgozik, így K. M. bérleményével folyamatosan ugyanaz a munkatárs foglalkozott évtizedek óta. A vagyongazdálkodási iroda munkatársa működött közre még a 2012–2013-ban lebonyolított lakáscserében is, amikor K. M. a korábbi nagy lakásból történő szétköltözéskor ide került, de már azt megelőzően is ismerték egymást – és K. M. állítása szerint kifejezetten nem jó viszonyban voltak.)

A Jegyzőkönyv aláírását követő héten, a

2019. július 2. hetében a házi gondozást szervező munkatárs – vezetői konzultációt követően: a lakó ellátásra szorul, együttműködő, pozitívan fogadná a segítséget – **elkezdte K. M. házi gondozásba vételének az előkészítését.** Ismét felkereste K. M.-et, vele együttműködve elkezdődött a szükséges iratok beszerzése (pl. a TAJ kártyát nem találták, ennek hiányában a KENYSZI-be ekkor még nem tudták felvinni, s így hivatalosan házi gondozásba venni). Az ilyenkor szükséges házi orvosi vizsgálatra – az orvos szabadsága miatt – ekkor nem tudtak sort keríteni.

Jelenlegi információink szerint az ezt követő héten, vagyis a

2019. július 3. hetében válhatott nyilvánvalóvá a szociális szolgálat házi segítségnyújtás előkészítésén dolgozó munkatársainak – mivel az iratok pótlásához a csgyk segítségét is kérni kellett –, hogy a csgyk is foglalkozik K. M. ügyével.

Ahogy a csgyk munkatársa is jelezte júniusi Környezettanulmányában (munkahelyi feljegyzésében), hogy a lakásban nagy mennyiségű szemet, kosz található (az ezzel kapcsolatos lépések mérlegelése azonban a szociális szolgálat illetékességébe tartozik), úgy a Szociális Szolgálat munkatársa is jelezte június utolsó hetében készített Környezettanulmányában, hogy K. M.-nek lakbérhátraléka van (az ezzel kapcsolatos lépések azonban a csgyk illetékességébe tartoznak).

A két szervezet párhuzamos időben, de különböző irányban tett lépéseinek az észlelését követően a vezetők **Esetmegbeszélőt** hívtak össze még ugyanezen a héten, tehát július utolsó hetében.

2019. július utolsó hetében az Esetmegbeszélőn részt vettek a csgyk és a szociális szolgálat vezetői, valamint az aktuálisan érintett ügyfelekkel foglalkozó munkatársak. Itt tisztázhatták, hogy **a szociális szolgálat nem tudott arról, hogy K. M. a lakás elhagyása előtt állt, amikor a szociális takarítás megrendelésével megkeresték őket,** azt megszervezték, és elkezdték K. M. házi gondozásba vételének az előkészítését. Ugyanakkor a család- és gyermekjóléti központ tájékoztathatta a kollégákat, hogy ilyen esetekben (lakásbérleti szerződés felmondása) a helyi szabályok szerint ők illetékesek eljárni, adott esetben akár valamilyen megoldást is keresni az érintett részére.

Az ilyen esetekben, amikor a Felmondásról a csgyk Tájékoztatást kap a vagyongazdálkodási irodától (szükség esetén azt követően is Tájékoztatást kérnek a csgyk-tól) a csgyk vezetője határozza meg – több szempont együttes mérlegelése alapján –, hogy milyen irányban induljanak el. Csak példaképpen (kiskorúakat nem érintő esetekben): (a) adósságkezelés a lakhatás megtartása mellett, vagy (b) a kilakoltatással párhuzamosan intézményi ellátás a helyi hajléktalanellátó szervezet bevonásával, vagy (c) az érintett tájékoztatása a kilakoltatást követő hajléktalan-ellátási lehetőségekről.

K. M. esetében a csgyk vezetőjének a döntése egyértelműen arra irányult, hogy a vagyongazdálkodási iroda munkatársai által – a július első hetében történt látogatásuk során – előírányzott **július végi határidőig keressenek részére egy elhelyezési lehetőséget a hajléktalanellátáson belül.**

Ebben az esetben ez a vezetői döntés született, holott a helyi gyakorlat az adósságrendezésre és a lakás megtartására is kifejezetten lehetőséget nyújtott. (Ahogy ezt számos önkormányzati dokumentum, az éppen ebben az időben készült képviselőtestületi előterjesztés is a helyi lakáskonceptió alapján 2018. közepétől 2019. május végéig megtett lépésekről tartalmazza: „Azoknak a lakáshasználóknak, akiknek a határozott időtartamú szerződése díjhátralékkal szűnt meg, vagy a bérleti jogviszonyukat az Önkormányzat tartozás miatt felmondta, lehetőséget adunk a hátralék rendezését követően jogcím nélküli lakáshasználatuk rendezésére új, egy éves időtartamra szóló bérleti szerződés megkötésével. A beszámoló időszakában 21 esetben javasolta a szociális, egészségügyi, esélyegyenlőségi bizottság a polgármesternek határozott idejű bérleti szerződés megkötését a korábbi bérlőkkel. A bérleti szerződések aláírása minden esetben megtörtént.

Több esetben fordult elő az együttműködés szándékát méltányolva, hogy a jogerős ítélet birtokában sem kezdeményeztük a végrehajtási eljárás lefolytatását, mert a volt bérlő az Önkormányzattal szemben fennálló valamennyi fizetési kötelezettségét teljesítette, a közüzemi díjak rendezésére pedig a közműszolgáltatókkal megállapodott. Ezekben az esetekben is lehetővé tettük határozott idejű szerződés megkötését.”

Ennek az önkormányzati beszámolónak a tükrében nyilvánvalóan fölmerül a kérdés, hogy az ügynek ebben a szakaszában – amikor még a peres eljárás ideje alatt bőven lett volna lehetőség az igencsak kis összegű adósság rendezésére – miért ez a vezetői döntés született ebben az esetben.
A vezetői döntésnek megfelelően

2019 júliusa során a csgyk munkatársa – a hajléktalan emberekkel foglalkozó diszpécsterszolgálat feljegyzése szerint – többször telefonon megkereste a diszpécsterszolgálatot, kezdetben a szóba jöhető szállások elérhetősége érdekében, majd a konkrét elhelyezési lehetőségek megszervezése érdekében. Több forrás is megerősítette a diszpécsterszolgálat azon információját, mely szerint a csgyk munkatársa emellett, ebben az időszakban konkrét magánbérleti lehetőséget is, valamint idősothtoni elhelyezési lehetőséget is keresett és talált. Információnk szerint tájékozódott egy idősothtonnál is, azonban itt helyhiány miatt nem jutottak tovább.

A diszpécsterszolgálatnál az ügyek folyamatos kezelése érdekében minden hívást és annak rövid tartalmát rögzítik, így megállapítható, hogy

2019. július 3. hetében, az említett, intézményközi Esetmegbeszélést megelőző napon is, majd az Esetmegbeszélést követő napokban,

2019. július utolsó hetében is a csgyk munkatársa felvette a kapcsolatot a diszpécsterszolgálatl, hogy K. M. mielőbbi hajléktalanszállón történő elhelyezéséről gondoskodhasson. Az erről szóló egyeztetések során a diszpécsterszolgálat ügyeletese kifejezetten felhívta a csgyk munkatársának a figyelmét arra, hogy a hajléktalanellátásban való elhelyezés megszervezését megelőzően **indokolt volna meggyőződni arról, hogy nem lehetséges-e az ügyfél kilakoltatásának és hajléktalanná válásának a megelőzése, amihez segítséget is felajánlott**, amivel azonban a csgyk munkatársa – vezetői döntésre hivatkozva – nem élt.

Aznap a csgyk munkatársa K. M.-mel együtt felkereste az idős hajléktalanok átmeneti szállóját, mely tetszhetett K. M.-nek, azonban üres férőhely nem volt, a település átmeneti szállóinak felvételi csoportjához irányították őket.

A csgyk munkatársa – szintén aznap – K. M.-mell együtt felkereste a település átmeneti szállóinak felvételi csoportját – annak ellenére, hogy korábban telefonon itt is tájékoztatták, hogy ilyen esetben először a házi segítségnyújtás, vagy éppen az „albérlet”, vagy ha szükséges, akkor az idősothoni elhelyezés lehetőségeit kellene körüljárni. Egyben tájékoztatást adtak arról is, hogy a hajléktalanok átmeneti szállójára történő jelentkezéshez is szükség van egyes iratok pótlására, valamint háziorvosi igazolásra.

Az Önkormányzat szociális osztálya augusztus végi levele szerint szintén

2019. július utolsó napjaiban a csgyk munkatársa és K. M. közösen felkerestek egy egyházi idősothont, ahol írásos Felvételi kérelmet nyújtottak be, de ott – részben az iratok és a szükséges vizsgálatok hiánya miatt – még váró listára sem lehetett felvenni. Azonban a július végére megcélzott lakáselhagyási határidő miatt **az ilyen irányú munkálatok helyett a rövid úton történő hajléktalan-szállásra költöztetés lett előirányozva.**

Közben,

2019. július utolsó napjaiban K. M. egyik szomszédja emailben egy **érdekvédő szerveződéshez** fordult, azzal, hogy „egy idős, beteg néni” ki akarnak rakni a lakásából egy hét múlva, ennek megelőzéséhez segítségre lenne szükség.

2019. július utolsó hetében a csgyk munkatársa – a hajléktalanellátóktól kapott információink szerint –, időpont-egyeztetést követően, elkíserte K. M.-et egy civil hajléktalan-ellátó felvételi csoportjához, hogy hajléktalanszállóra történő felvételét kérjék. A Kérelmet ugyan kitöltötték, azonban K. M. aláírása azon nem található.

A civil hajléktalanellátó ugyan kapott tájékoztatást arról, hogy a diszpécierszolgálat közreműködésével az adósságkezelő munkatársat és K. M.-et beszélgetésre várják négy nap múlva, július utolsó napjaiban, ügye rendeződéséig hajléktalanok (idős)otthoni elhelyezése kapcsán, azonban erről a szálló ügyeletes munkatársai nem értesültek.

A civil hajléktalanellátó ügyeletes munkatársai **abban nem működtek együtt**, hogy K. M. meg is tekinthesse a számára felajánlott hajléktalanszállást, ezzel együtt ekkor elkészítették K. M. hajléktalanszállóra történő Felvételi kérelmét (is), azzal, hogy fel tudják venni az átmeneti szállóra. Minderről a csgyk munkatársának – a helyben szokásos munkarendnek megfelelően – tájékoztatnia kellett a vezetőjét, aki végül az elhelyezési lehetőségek kiválasztásában kompetens.

A vagyongazdálkodási iroda pedig – a júliusi bérlemény-ellenőrzéskor rögzített július végi határidőnek megfelelően – kitűzte a tényleges *birtokba adás – birtokba vétel* lebonyolításának az időpontját a határidőt megelőző napra.

2019. július utolsó napjaiban, az **érdekvédő szerveződéshez** befutott lakossági bejelentés alapján a szervezet munkatársai lakásában felkeresték K. M.-et, hogy az ügyben tájékozódjanak. A lakásban rendet és tisztaságot találtak, K. M.-mel részletesen elbeszélgettek, ő hozzájárult a vonatkozó dokumentumok kezeléséhez és megerősítette, hogy az érdekvédő szerveződés segítségét kéri.

2019. július végén, a határidőt megelőző napon a vagyongazdálkodási iroda illetékes munkatársai – ugyanazok, akik a júliusi bérlemény-ellenőrzéskor is ott jártak, s egyikőjünkkel, K. M. elmondása szerint, hosszú évek óta igen rossz a kapcsolata – megjelentek K. M. lakásánál. K.

M. és a csgyk munkatársa egy sport táskába pakolták a gyógyszereit, legszükségesebb holmijait. K. M. a lakás kulcsát a helyszínen átadta a vagyongazdálkodási iroda munkatársának.

Az önkéntes birtokba adással K. M. – határozatlan idejű önkormányzati bérlői jogviszonyának megszűntét követő – **jogcím nélküli lakáshasználói státusza jogszerűen megszűnt, így ún. kilakoltatásra nem is kellett sort keríteni** (bár az ezt célzó keresetet május végén beadták a bírósághoz).

Ezzel az a fajta esetkezelési irány teljesült, mely szerint *nem kell a kilakoltatást megvárni, nem kell az érintettre végrehajtót, rendőrt küldeni és így elkerülhető a végrehajtás nagyon megalázó élménye.*

A vagyongazdálkodási iroda munkatársai a birtokba vételi Jegyzőkönyv megjegyzés rovatában rögzítették, hogy *„Volt bérlő a mai napon a lakást átadta, ingóságait a lakásban hagyta. Volt bérlőnek 8 napon belül szükséges a fenti óraállásokig a közmű nullás igazolást bemutatni. Az ingóságok elszállítására 30 nap után kerül sor.”*

A Jegyzőkönyvet K. M. aláírta – elmondása szerint ekkor teljesen kiborult, „se kép, se hang” –, majd a csgyk munkatársával együtt elindultak a civil szervezet hajléktalanszállójába.

2.4. MÁSODIK SZAKASZ – AZ ELSŐ LAKÁSNÉLKÜLI NAPOK

2019 júliusának egyik utolsó napján, megérkezésüket követően az átmeneti szállón a K. M.-nél lévő – a havi lakbér többszörösét kitevő – készpénzt értékmegőrzőbe helyezték, azonban a szálló dolgozói a rendszeres gyógyszerezést – az előírásoknak megfelelően – nem vállalták, arról egy ilyen intézményben kinek-kinek magának kell gondoskodnia. Itt derült ki K. M. számára, hogy nem csak idősek laknak a szállón, s nem egyedül lakhat majd egy szobában, sőt – a csgyk kérésétől eltérően – a szobában sem csak idősek alszanak.

K. M. csupán egy éjszakát töltött ezen a szállón,

2019. július végén, reggel innen – dolgai hátrahagyásával – ismeretlen helyre eltávozott. Ezért a szálló munkatársai elkezdtek keresni a mentőszolgálatnál (volt-e ilyen szállításuk), a diszpécsterszolgálatnál. Mindez eredménytelen maradt, ezért – információink szerint – a rendőrségnél is bejelentették az eltűnést.

Mint másnap kiderült, K. M. arra a településre ment, ahol született és felnőtt, s ott úgy esett, hogy a mentőket kellett kihívni, kórházba szállították, fejsérülése miatt CT-vizsgálatot is lefolytattak, befektették.

Miközben „mindenki kereste” K. M.-et, de nem találták

2019. augusztus első napjának reggelén a diszpécsterszolgálat is kereste K. M.-et a mentőszolgálatnál, így tudomásukra jutott, hogy előző nap kórházba szállították. A kórház felkeresésekor azonban kiderült, hogy K. M. onnan is eltávozott aznap reggel.

Ezzel párhuzamosan a diszpécsterszolgálathoz beérkezett a csgyk vezetőjének telefonja, aki arról tájékoztatta a diszpécsterszolgálat munkatársát, hogy tudomása szerint K. M. a település piacán szokott tartózkodni ebben a napszakban, talán ott megtalálják, azonban a csgyk-nak **nincs kapacitása ahhoz, hogy az ő munkatársuk ott keresgéljen.**

Közben az érdekvédő szerveződés munkatársai elindultak K. M. lakásához, ahova médiastábokat is hívtak, hogy tájékoztassák őket a „kilakoltatásról”. A településen véletlenül összefutottak az egyházi utcai szolgálat munkásaival, akik szintén K. M.-et keresték – de nem találták.

Azonban K. M. – miután, elmondása szerint, felkereste a lakása közelében lévő, megszokott étkezdéjét – váratlanul megjelent saját volt-bérleményénél, éppen akkor, amikor a tv-stábok és az érdekvédő szerveződés ott forgattak a lakás, a ház előtt. Ekkor készültek róla felvételek, illetve készült vele rövid interjú.

Az interjút követően az érdekvédő szerveződés emberei autóval elkísérték K. M.-et a diszpécsterszolgálat vezetőjéhez, hogy a további elhelyezés körülményeiről gondoskodjanak. A diszpécsterszolgálat vezetője – miután K. M. a hajléktalan átmeneti szállóra visszatérni nem akart, illetve a diszpécsterszolgálat által felkínált ideiglenes elhelyezést elfogadta – egyeztetést követően biztosította K. M. idősothtoni ellátását egy hajléktalanszálláson. Erről az ilyenkor szokásos rendnek megfelelően tájékoztatta az elhagyott átmeneti szállót.

Vagyis

2019. augusztus elejétől miután két nappal azelőtt átadta lakása kulcsát, s aznap éjjel a civil szervezet átmeneti szállóján aludt, majd onnan eltávozva, balesetet szenvedve, a következő napon kórházban kezelték, a rákövetkező naptól folyamatosan, mindmáig K. M. **egy hajléktalanok (idősek) otthonában lakott/lakik, ott idősothtoni ellátásban részesült**, gyógyszerzése is megoldódott és a szükséges iratpótlási és orvosi vizsgálatokat is lebonyolították. Így várta ügyének megoldását, miközben, még ugyanezen a napon,

2.5. HARMADIK SZAKASZ – KOMMUNIKÁCIÓ A MÉDIÁN KERESZTÜL, MERRE VAN AZ ELŐRE?

2019. július végén adott hírt **Média1** arról, hogy egy idős beteg asszonyt utcára tettek 40.000 Ft tartozás miatt.

2019. augusztus legelején (MÉDIA felület) az Önkormányzat – az előző napi Média1-en megjelent hírre reagálva hivatalos közleményt adott ki, egyben Helyreigazítási kérelemmel fordult a Média1 szerkesztőségéhez.

Szintén ezen a napon a Média2 ugyancsak arról írt, hogy idős, beteg nénit tettek utcára 40 ezer forint miatt, és megszólaltatta a civil szervezet intézményvezetőjét, aki arról nyilatkozott, hogy ők az elhelyezést megelőzően jelezték, hogy nem biztos, hogy az általuk fenntartott hajléktalanok átmeneti szállása volna a „legjobb megoldás”. A Média3 is lehozta az aznap készített beszámolóját.

2019. augusztus elején (MÉDIA) az Önkormányzat előző napi Helyreigazítási kérelmére reagálva az érdekvédő szerveződés az online felületén hosszabb írásban cáfolta az Önkormányzat állításait, és ennek részeként egy rövid interjút is közölt K. M.-mel, amiben K. M. arról számol be, hogy ő nem „önkéntes” birtokba adásként élte meg a július 30-án történeteket.

Ugyanezen a napon,

2019. augusztus első napjaiban egy közösségi médiacsoportban intenzív polémia indult az ügyvel kapcsolatban, mely hozzájárult a *szakmai szervezet* néhány nappal későbbi lépéséhez.

2019. augusztus elején (MÉDIA) a Média2 arról tudósított, hogy már több mint ezren írták alá azt a petíciót (levelet), melyben kéri K. M. visszaengedését lakásába. Egyben arról is tudósítottak, hogy az Önkormányzat szociális otthoni elhelyezést keres K. M. részére.

2019. augusztus első hetében (MÉDIA) az érdekvédő szerveződés közleményt tett közzé, amelyben arról számolt be a nyilvánosság előtt, hogy már 1200-an küldtek levelet a polgármesternek, és K. M. több szomszédja is aláírásával támogatta azt a kérelmet, hogy az érintett visszatérhessen az otthonába, egyben személyes konzultációt kezdeményeztek a polgármesterrel

az ügy megoldásáról. Ehhez helyi önkormányzati képviselők és más influencerek közbenjárását is kérték.

A polgármester – sajtóreferensén keresztül – azt a választ adta, hogy kész a személyes konzultációra, amennyiben előzőleg az érdekvédő szerveződés nyilvánosan bocsánatot kér a közreműködő szolgáltatók „megrágalmazott munkatársaitól”.

Ugyanezen a napon a Média4 is írást közölt, melyben azt írták, hogy már 1200 ember kéri az önkormányzatot, hogy engedje vissza otthonába a kilakoltatott idős nőt.

2019. augusztus első hetében a szakmai szervezet közleményt adott ki a honlapján és a közösségi média oldalán, hogy ad hoc tényfeltáró munkacsoportot hozott létre, melynek célja a történetek sok szempontból történő megismerése és tényszerű leírása, és ezzel vette kezdetét a jelen vizsgálat.

A szakmai szervezet egyben közölte, hogy a tényfeltáró munkacsoport vizsgálódása eredményeit írásban rögzíti és 2019. augusztus végén, a szervezet honlapján és közösségi médiaoldalán nyilvánossá teszi – természetesen a személyes adatok védelmét biztosítva. A szakmai tanulságok levonása és megbeszélése érdekében 2019 szeptemberében nyilvános szakmai fórum szervezését ígérték, amellyel lehetőség nyílik a történetekkel kapcsolatban felmerülő szakmai kérdések megvitatására.

Ugyanezen a napon az érdekvédő szerveződés a polgármesternek küldött válaszlevelében vállalta, hogy megköveti mindazokat, akik úgy érezhetik, hogy megrágalmazták őket, ha az önkormányzat kilátásba helyezi K. M. visszaköltözésének a lehetőségét a lakásba. A polgármesteri kabinet munkatársa erre azzal válaszolt, hogy szeretnék felvenni a kapcsolatot K. M.-mel, a szükséges vizsgálatok elvégzése érdekében. Az érdekvédő szerveződés válaszként megerősítette – mindezen feltételek mellett – a személyes konzultációra irányuló kérését. Ugyanakkor az önkormányzat megbízásából – a már említett – X. ügyvédi iroda is levélben megkereste az érdekvédő szerveződés munkatársait azzal, hogy adják meg K. M. elérhetőségét, tartózkodási helyét a gondozási szükséglet-felméréshez, valamint végleges elhelyezéséhez, az elhelyezésének megoldásához.

2019. augusztus első hetének végén (MÉDIA) a Média1 ismét foglalkozott az ügygel, melyben arról is tudósított, hogy vizsgálat indul a 80 éves K.M. lakhatási ügye miatt.

2019. augusztus második hetének elején (MÉDIA) a település polgármestere videót adott közre saját közösségi média oldalán. Ebben a polgármester kész tényként közölte, hogy hajléktalanszállás helyett idősotthoni elhelyezés áll K. M. rendelkezésére, ugyanakkor „keresik M.-et”, nem tudják, hol tartózkodik, de várják szeretettel.

2019. augusztus első hetében a csgyk munkatársa ismételt megkereste az egyházi idősok otthonának vezetőjét K. M. soron kívüli, azonnali elhelyezése ügyében, akinek a szándékairól, állapotáról az otthon vezetője semmit nem tudott. Ezért az intézményvezető az érdekvédő szerveződésnél érdeklődött, mivel a csgyk munkatársa ezt az elérhetőséget adta meg számára.

Ezzel párhuzamosan, az önkormányzat megbízásából az X ügyvédi iroda ismételt megkereste levélben az érdekvédő szerveződés munkatársait, hogy adják meg K. M. elérhetőségét, tartózkodási helyét a gondozási szükséglet-felméréshez, valamint végleges elhelyezéséhez, az elhelyezésének megoldásához.

2019 augusztusának második hetében K. M. hozzájárult ahhoz, hogy – tartózkodási helye megadásának mellőzésével – a szállását fenntartó alapítvány postacíme legyen megadva

elérhetőségeként. K. M. írásban nyilatkozott az ellátását biztosító szociális segítőknek, hogy nem kívánja a hollétét megosztani a nagyközönséggel. Ezt követően az érdekvédő szerveződés ismételten tájékoztatta az érdekelteket, hogy K. M. elhelyezéséről a diszpécserszolgálat gondoskodott, elérhetősége így megoldható.

2019. augusztus első felében hajléktalanellátó szervezetek közös Közleményt tettek közzé. Ebben hangsúlyozzák, hogy a hajléktalanellátás keretében biztosítható elhelyezés nem teszi megengedhetővé a családok, emberek otthonukból történő kilakoltatását. Kiemelik azt is, hogy a hajléktalanokkal foglalkozó szolgáltatások és intézményrendszer a hajléktalan élethelyzetek megszüntetését tekintik céljuknak, és semmiképpen nem az emberek, családok hajléktalanná válásának segítségét.

2019. augusztus második hetében a csgyk vezetője levélben fordult a diszpécserszolgálat vezetőjéhez K. M. elérhetőségét tudakolva, idősothoni elhelyezésének ügyintézése érdekében, az érdekvédő szerveződéstől kapott azon információra hivatkozva, hogy K. M. elhelyezéséről a diszpécserszolgálat gondoskodott.

Ugyanezen a napon K. M. az addig lakott krízisszobából átköltözött – a szükséges és megfelelő eredményeket mutató orvosi (háziorvosi, pszichiátriai, szemészeti) vizsgálatokat követően – a hajléktalanok idősek otthonába, miután kérvényezte ideiglenes elhelyezését mindaddig, amíg lakhatási ügye megoldódik. Erről a rendszeresített Megállapodást megkötötte. Jelenlegi szociális munkás segítőtje szerint tudna magáról gondoskodni, ehhez azonban rendszeres segítségre és odafigyelésre is szüksége lenne.

Másnap,

2019. augusztus második hetének végén a diszpécserszolgálatot működtető alapítvány igazgatója levélben tájékoztatta a csgyk vezetőjét a K. M. által megadott elérhetőségről.

2019. augusztus közepén (MÉDIA) a település polgármestere sajtótájékoztatót tartott az ügyről, s ennek előzeteseként ismét videót adott közre saját közösségi média oldalán, amelyben többek között megismétli a korábbiakat, az idősek otthoni elhelyezés lehetőségét, valamint, hogy *keresik M.-et.* (Ekkor már K. M. elérhetősége napok óta nyilvános volt, a csgyk vezetője személyesen telefonon tájékozódott erről a diszpécserszolgálatnál.)

2019. augusztus utolsó hetében kereste meg először, ténylegesen, levélben az önkormányzat (a szociális osztály vezetője) K. M.-et, részben a lakásügyére vonatkozó, K. M. által korábban megkért, iratok megküldésével, részben az idősothoni elhelyezés igénybevételének ismételt felajánlásával.

2.6. NEGYEDIK SZAKASZ – VISSZA AZ ÖNKORMÁNYZATHOZ

Időközben az adatigénylések eredményeképpen megismerhetővé váltak a K. M. ügyében rendelkezésre álló hátralékos kimutatások, jóváírások, a számlakövetelésekre és befizetésekre vonatkozó nyilvántartások. Ezek feldolgozásra és elemzésre kerültek.

2019. szeptember második hetében a helyi képviselőtestületi ülésre egy független képviselő *Sürgősségi indítványt* nyújtott be, melynek határozati javaslatai felhívták a polgármestert, hogy

„a) vizsgálja meg, hogy ... felszólítás közlésekor fennállt-e a bérlőnek tartozása az önkormányzat felé,

b) amennyiben a felszólítás közlésekor nem állt fenn a bérlőnek tartozása, tegye meg a törvényesség helyreállításához szükséges intézkedéseket,

c) irányítási jogkörében vizsgálja meg, hogy ... a bérlakásból való távozását megelőzően a család- és gyermekjóléti központ a jogszabályoknak és szakmai szabályoknak megfelelően járt-e el, ennek során nyújtott-e megfelelő szociális segítőmunkát és tanácsadást számára, megadta-e neki a szükséges segítséget a bérleti jogviszonya rendezéséhez és az ahhoz szükséges ügyintézéshez, továbbá nyújtott-e felvilágosítást számára arról – a hajléktalanellátó intézménybe való elhelyezése előtt –, hogy kizárólag egy esetleges végrehajtási eljárásban kényszeríthető az otthona elhagyására;

d) vizsgálja meg, hogy hány esetben, milyen hosszú időszakban és mekkora összegben fordult elő, hogy az önkormányzati bérlakások bérlőivel jogosulatlanul fizettetett az önkormányzat díjat vagy költséget,

e) az a)–d) pontok szerinti vizsgálat eredményeiről, valamint a megtett intézkedésekről tájékoztassa a Képviselő-testületet.”

Határidő: 2019. október eleje

Az indítványt a testület elfogadta.

2019. szeptember második hetében az érdekvédő szerveződés reagált a képviselő-testületi ülésen történetekre és egyben reményüket fejezték ki, hogy K. M. immár visszaköltözhet korábbi bérleményébe.

A tényfeltáró vizsgálat szeptember közepén lezárult.

3. A MUNKACSOPORT MEGÁLLAPÍTÁSAI

3.1. SZOCIÁLIS SEGÍTÉS – ÉRDEKVÉDELEM

3.1.1. Talán a leginkább tanulságos az **a sokféle szerep**, mely megjelenik a szakmában dolgozók részéről egy-egy ilyen ügymenet kapcsán. A felszínen mintha kitapintható feszültség húzódna az állami-önkormányzati-egyházi fenntartású, *függőségben lévő szervezetekben dolgozók* és az ezektől *független érdekvédők* között, a segítés és az érdekvédelem között.

Magát a tényfeltáró vizsgálatot is részben ez a feszültség provokálta életre, nevezetesen, hogy **„már az érdekvédők is bennünket támadnak, védjük meg a szakmánkat” a valós tények megismerése és megismertetése segítségével.** Ez részben reakció volt arra, hogy az érdekvédők már első nyilvános megszólalásukban a szociális szakma Etikai Kódexének be-nem-tartását emlegették, és súlyos következményeket helyeztek kilátásba, ha kiderül, hogy valaki hibát követett el munkája során.

3.1.2. Ennek a – talán csak lelki szemben állásnak a – fényében igencsak tanulságos, elgondolkodtató, hogy

a. az érdekvédők körében kizárólag olyan, **szociális szakmában hosszú évek** (vagy éppen évtizedek) **óta dolgozó segítők**, de minimum erre jogosító felsőfokú végzettséggel rendelkező szakemberek működtek közre K. M. ügyének intézésében, akik maguk is főállásban önkormányzati, vagy éppen civil segítő szervezetek alkalmazottai, munkaidőn kívül önkéntes

aktivistái (egyetlen személy kivétel ez alól, aki K. M. szomszédjaival vette fel a kapcsolatot az események során),

b. a szóban forgó ügyben közreműködő **beosztott** intézményi szakalkalmazottak egy része, illetve kollégáik, volt kollégáik **keresték és használták is az érdekvédelem érdekében** annak lehetőségét, hogy felvegyék a kapcsolatot az „érdekvédőkkel”, s tőlük segítséget kérjenek, támogatást kapjanak (már a lakásból való kikerülést megelőzően is, majd a további események során is, egészen a tényfeltáró vizsgálat lezárultáig).

3.1.3. Természetesen azt is tanulásként, ha nem is újdonságként rögzíthetjük, hogy a beosztott alkalmazottak – figyelemmel a kialakult helyi, segítő intézményeken belüli viszonyokra – megkereséseiket „az érdekvédők” irányában szigorúan konspirálva, informálisan, nevük elhallgatását kérve gyakorolták (kéreéseiket a Jelentés összeállítása során akceptáltuk).

3.1.4. Mindebből részben az a tanulság vonható le, hogy az érdekvédelem és a közvetlen segítségnyújtás ebben az esetben – a közreműködő segítők szintjén – **nem különült el élesen egymástól, ki-ki helyzetének függvényében élt hol az egyik, hol a másik eszközzel**, szintén a helyzettől függően különböző típusú eszközökkel.

3.2. SZERVEZETI SZINTŰ TANULSÁGOK

Az ügyben közreműködő szervezetek szintjén a következőket lehetett megállapítani:

3.2.1. A vagyongazdálkodási iroda ugyan egy ideig a **Lakástörvény-beli és a vonatkozó helyi rendelet-beli előírásoknak a betartásával** végezte a feladatát, azonban később a **megtett lépések jogszerűsége és ok-okozati összefüggése mégis csorbát szenvedett**, elsősorban a szervezeten belüli információáramlás és a nyilvántartási rendszer problémái miatt. A vagyongazdálkodási iroda és K. M. közös képviselője (az iroda volt munkatársa) közötti elszámolások, melyek alapvetően érintették K. M. ügyét (mind annak kezdetekor, mind annak folyamán) K. M. számára (is) **áttekinthetetlenek, követhetetlenek** voltak.

3.2.2. A helyi rendelet ugyan előírja, hogy az önkormányzati bérlakások felmondása esetén a család- és gyermekjóléti központot erről tájékoztatni kell, azonban a megelőzést, prevenciót hatékonyabban szolgálná, ha úgy működne a jelzőrendszer, hogy ez a tájékoztatás **már a konkrét bérleti szerződés felmondása előtti** (valóban utolsó) **felszólításkor megtörténne**. 65 év feletti lakó esetében az ún. utolsó Felszólítás kiküldésekor a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett a szociális szolgálat értesítése is megfelelően szolgálná a megelőzést.

3.2.3. Ugyanez a Jelzőrendszer a család- és gyermekjóléti központ és társszervezete a szociális szolgálat között rendszerszerűen nem működik, a szükséges információk oda-visszaáramlása nem megoldott, így egy-egy esetben az optimális munkamegosztás nem tud létrejönni. Az ügy egyik szakmai tanulsága, hogy **a két társszervezet közötti információáramlást javítani kell, az ún. Intézményközi Esetmegbeszélő Team üléseket indokolt lenne rendszeressé tenni**.

3.2.4. A konkrét ügy kapcsán az is megfogalmazható, hogy **szükség lehet a Házi orvosi szolgálat és a helyi szociális szervezetek közötti Jelzőrendszer működtetésére is**, melynek során indokolt esetben, az érintett életvitelére hatást gyakorló állapotváltozás esetében a házi orvos jelzéssel élne akár a családsegítő, akár a házi gondozást szervező helyi szervezetek felé.

3.2.5. Vizsgálatunk során ugyan rögzítettük a közösségi és egyéb elektronikus médiákban az ügyel kapcsolatban megjelent publikációkat, azonban a tényfeltáró vizsgálat nem terjedt ki e MEDIA megjelenések tartalmi elemzésére. Azt azonban meg kell állapítanunk, hogy a konkrét ügy „harmadik szakaszában” a szereplők egy része igencsak aktívan használta a nagy nyilvánosság ezen eszközeit – a napi ügymenet eszközeként is. Ez számos segítő szakmai kérdést vet fel:

- a. Felkészült, felkészíthető-e az ügyfél arra, hogy egyszerre csak ügye a nagy nyilvánosság elé kerül?
- b. Mennyiben segíti, vagy éppen torzítja, hátráltatja egy aktív, folyamatban lévő ügymenet előrehaladását, megoldását, hogy mindez a nagy nyilvánosság előtt zajlik?
- c. Hogyan lehet ezeket a kérdéseket úgy megválaszolni – segítő szakmai szempontból -, hogy közben számolni kell azzal, hogy a nagy nyilvánosság fórumai a saját céljaik és logikájuk szerint működnek, arra nincs befolyásunk?
- d. Annyit a konkrét esetben megállapíthatunk, hogy súlyos vétségek is történtek a MÉDIA területén, olyan személyes adatok, fotók kerültek – az ügyfél hozzájárulása nélkül – nyilvánosságra, melyek K. M. ügyfél-dossziájának részei, ennyiben bizalmasak.
- e. Azt is megállapíthatjuk, hogy meglehetősen szerencsétlen, olykor az abszurditást sem nélkülöző („Szeretettel várjuk M nénit!”) üzengetés alakult ki a nyilvánosság fórumain K. M. „feje fölött”.
- f. Mindez befolyásolhatta a konkrét ügymenet folyamatát, a szereplők motivációit is.

3.3. ESETKEZELÉS – ESETVITEL TANULSÁGAI

3.3.1. Feltehetően máshogy alakultak volna az események, ha a **Háziorvosi szolgálattól** 2018 őszén jelzés érkezett volna a helyi családsegítőhöz, vagy/és a házi gondozást szervező szolgálathoz.

3.3.2. Szintén esély lett volna a későbbi következmények elkerülésére, ha a vagyongazdálkodási irodára olyan szabály lett volna érvényben, hogy **már a tényleges felmondás előtti utolsó figyelmeztetésekor tájékoztassák a csgyk-t – idős, beteg lakó esetében a szociális szolgálatot is – a felmondásra okot adó kéthavi lakbér-elmaradásról.**

3.3.3. A rendelkezésünkre álló információk alapján azt kell rögzítenünk, hogy a vagyongazdálkodási iroda tájékoztatását követően a család- és gyermekjóléti központ munkatársa – egy sikertelen kapcsolatfelvételen túl – **csupán hosszú hónapok múlva, a vagyongazdálkodási iroda ismételt megkeresésére vette fel először ténylegesen a kapcsolatot az érintett ügyféllel.** Ennek lehetnek intézményen belüli kapacitásbeli, munkaszervezési okai, de lehet az is az oka, hogy két intézményi protokoll nincs harmonizálva (a vagyongazdálkodási iroda fölmondhatja a szerződést kettő havi hátralék esetében, ugyanakkor az adósságkezelési eljárás csak legalább hat havi tartozás esetén indul el), de lehetnek szemléletbeli okai is.

3.3.4. Mire a vagyongazdálkodási iroda ismételt megkeresésére a csgyk ismételten foglalkozni kezdett K. M. helyzetével, addigra már a lakásban – korábban nem tapasztalt – igencsak elhanyagolt állapotok alakultak ki.

a. A lakás (és az ügyfél) állapotát észlelve és rögzítve – megfelelő koordináció esetén – értesíteni lehetett volna a szociális szolgálatot, hogy **vizsgálja meg részben a szociális takarítás, részben a házi gondozásba vétel szükségességét/lehetőségét, akár a későbbi tartós elhelyezés szakszerűen ütemezett előkészítését.**

b. Ekkor már K. M. ugyan jogcím nélkülként lakott a lakásban, azonban a helyi rendeletnek köszönhetően, éppen ilyen esetekben **mód lett volna még újra bérleti szerződést is kötni:**

„Akinek a bérleti szerződése a határozott idő elteltével díjhátralék fennállásával szűnik meg, vagy díjhátralék miatt a bérbeadó a bérleti szerződést felmondja, annak kérelme alapján a SZEB javaslatának figyelembevételével a polgármester engedélyezheti legfeljebb egy éves határozott időre szóló ... bérleti szerződés megkötését a jogcím nélkül használt lakásra.”

(Forrás: Önkormányzat képviselő-testületének önkormányzati rendelete az Önkormányzat tulajdonában álló lakások és nem lakás célú helyiségek bérbeadásának feltételeiről.)

Tudomásunk szerint a díjhátralékokkal foglalkozó alapítvány ún. krízis támogatása is ilyen – vagy ennél sokkal nehezebb – helyzetekben nyújt, szükség esetén anyagi segítséget.

Ilyen kondíciók mellett szakmai szempontból nehezen érthető, hogy az esetvitel miért nem elsősorban a lakás megtartására irányult.

3.3.5. Korábban már jeleztük, hogy a két közreműködő helyi szervezet, a család- és gyermekjóléti központ és a szociális szolgálat közötti **információáramlás, szakmai kooperáció hiánya következtében** miközben az egyik szervezet, lakossági bejelentés alapján K. M. házi gondozásba vételén kezdett el dolgozni, addig a másik szervezet már a lakás elhagyásának módját készítette elő.

3.3.6. Ugyanakkor az esetkezelés külső feltételrendszere szempontjából szintén nehezen értelmezhető a vagyongazdálkodási iroda munkatársainak azon lépése, hogy a július eleji bérlemény-ellenőrzésük során,

a. miután rögzítették, hogy a lakás rendezett, tiszta állapotban van, és

b. tudomásuk volt arról is, hogy – a helyi eljárásoknak megfelelően – önkéntes lakáshagyás hiányában az önkormányzat jogi úton intézkedik (ahogy ennek elindítása ebben az esetben is az előírásoknak megfelelően megtörtént), mégis

miért irányozták elő július végére a lakás önkéntes elhagyását, illetve miért nem várták be – az egyébként szokásos módon – a jogi intézkedések (bíróági végrehajtás) soron következő lépéseit.

3.3.7. **Az esetvitel iránya ugyan szakmai szempontból nehezen értelmezhető**, a szervezetközi koordináció hiánya is felvethető, azonban kétségtelen, hogy a lakáshagyást megelőző két hétben a csgyk munkatársa igen intenzív és kiterjedt tevékenységet végzett K. M. – lakásvesztést követő – lakhatásának a megoldása érdekében. Azonban sem ezt megelőzően, sem ekkor, sem a fejlemények tükrében nem állítható, hogy ez az intenzív tevékenység **a kítűzött intézményi célon túl K. M. érdekeit szolgálta volna, az ügyfél megfelelően tájékoztatva lett volna, illetve e „megoldásokra” K. M. elégségesen fel lett volna készítve.**

3.3.8. Az is megállapítható, hogy a munkatárs nem volt teljesen magára hagyva az esetvitel során, **minden lényeges ponton vezetői felügyelet támogatta, illetve vezetői döntés határozta meg a konkrét továbblépés irányát.** Nem tudunk arról, hogy a vezetői döntést team-megbeszélés, illetve team döntés előzte-e meg. Az azonban megállapítható, hogy az esetvitelről alkotott eltérő álláspontok esetén is a vezetői döntés a meghatározó.

3.3.9. Az is megállapítható, hogy a lakás konkrét elvesztésének fázisában, a kulcsátadást megelőző napokban a terepen, a legkülönbözőbb szervezetekben dolgozó, különböző státuszú közreműködő szakemberek ebben az esetben egymással közvetlen, vagy közvetett kapcsolatban tették a dolgukat, **azonban az események, az esetvitel alapvető irányát nem ők, hanem a rajtuk kívülálló szereplők határozták meg.**

3.3.10. Ugyanakkor számos tényező megakadályozta, hogy az egymással kapcsolatba került szakemberek, szervezetek ebben a kritikus időszakban, ezekben a napokban **összefogjanak és egy irányban dolgozzanak**. Az esetvitelnek ez az ellentmondásos kezelése igencsak nehezen átláthatóvá, mondhatni áttekinthetetlenné tette a helyzetet az érintett, K. M. számára, s mindez persze meg is bosszulta magát a későbbiekben.

3.3.11. A helyi önkormányzat képviselője a médiában azt hangoztatta, hogy K. M.-et időotthonban kívánják elhelyezni. Ugyanakkor nem történtek meg azok a lépések, amelyek szükségesek lettek volna ahhoz, hogy megállapíthassák, az idős hölgy valóban jogosult-e az időotthoni elhelyezésre, illetve szüksége van-e arra. Az időotthoni elhelyezést ugyanis a törvényi előírások szerint (lásd: 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, 67-68. §) meg kell előznie az előgondozásnak és ezen belül a gondozási szükségletvizsgálatnak, ami bizonyíthatja, hogy az idős személy önmaga ellátására nem vagy csak folyamatos segítséggel képes, és így jogosult az időotthoni ellátásra. Amennyiben a gondozási szükségletvizsgálat alacsonyabb fokú szükségletet állapít meg, a házi segítségnyújtás jelenthet meg-oldást. K. M. esetében a szociális szolgálat csak előzetes felmérést végzett, de egyértelműen a házi segítségnyújtásra látta jogosultnak az idős hölgyet. Semmi nem utalt arra, hogy ne lenne képes vagy csak folyamatos segítséggel lenne képes az önellátásra. Az pedig végképp érthetetlen, hogy ha a K. M.-et segíteni hivatott szociális szakemberek az időotthoni elhelyezést látták szükségesnek, akkor azt – különleges sérülékenységre való tekintettel – miért nem várhatta meg a saját lakásában!

3.3.12. **Megállapítható, hogy az esetvitel során nem lett kellően figyelembe véve az ügyfél sérülékenysége, idős kora.** Az utólagos vizsgálat során nem volt megállapítható, hogy K. M. a lakáskulcsok önkéntes átadásakor mennyiben tudta felmérni, hogy melyek maradásának a lehetőségei, illetve távozásának a következményei. Az előzményekből az állapítható meg, hogy ezt megelőzően a lakásban maradásának a lehetőségeiről a csgyk munkatársa nem tájékoztatta megfelelően. (A kulcsátadást megelőző napokban bekapcsolódó érdekvédők tájékoztatták erről.) Távozásának irányáról annyit tudhatott – az előző hetekben lebonyolított felvételi beszélgetések alapján –, hogy valamilyen, idősekkel foglalkozó hajléktalanszállóra, vagy idős otthonba kell költöznie. Az átmeneti szállót korábban nem látta.

3.3.13. A lakás elvesztése utáni első napokat követően K. M. ideiglenesen a diszpécierszolgálat által felkínált szállón jutott ellátáshoz, majd rövid időn belül hajléktalanok (idősek) otthonában jutott időotthoni ellátáshoz. Az itt kapott ellátás megfelelt a tartós bentlakásos ellátás követelményeinek, mely – a lakásába történő visszaköltözés szándékát fenntartva – megfelelt K. M. számára. Kapcsolata a lakóhelye szerinti segítőkkel (akár a családsegítőből, akár a szociális szolgálatból) teljesen megszakadt, **esetátadásra, vagy bármilyen információcserére az új és a korábbi segítők között** – jelenlegi gondozója közlése szerint – **nem került sor**.

3.3.14. Végül, azt is meg kell állapítanunk, hogy megítélésünk szerint K. M. ügye ugyan kirívó, de **sajnos nem egy egyedi, különleges eset**. A segítő szakmában nap mint nap találkozhatunk ilyen és ehhez hasonló „történetekkel”. Az sem egyedülálló, hogy ilyen sokan és ilyen intenzíven – együttműködve, vagy éppen „fejtellenül” – dolgoznak egy-egy ember, vagy család ügyén, melynek során a kitűzött intézményi célok felülírják a bajba került polgár jogos érdekeit.

K. M. ügye, éppen azért érdemelhet különös figyelmet, éppen azért szolgálhat különösen fontos, általános tanulságokat a segítő szakmában dolgozók számára, mert meglehetősen egyértelműen rávilágít számos, intézményen belüli és kívüli, a segítő munka során elkövethető és elkövetett hibára, súlyos visszásságra.

KIEGÉSZÍTÉS AZ IDŐKÖZI TÉNYFELTÁRÓ JELENTÉSHEZ „ÖTÖDIK SZAKASZ”

2019. szeptember közepén a tényfeltáró vizsgálatot lezártuk és a Jelentés-tervezetet észrevételezésre megküldtük az érintetteknek, illetve átadtuk és felolvastuk K. M.-nek, kérve észrevételeit és írásbeli hozzájárulását a publikáláshoz.

K. M. ügye ekkor még nem rendeződött, ő – kisebb pontosításokkal – szívesen hozzájárult a publikáláshoz. Ezzel szemben az ügyben érintett helyi önkormányzati intézmények vezetői közös levélben fordultak a vizsgálatot kezdeményező szakmai szervezet vezetőjéhez, azzal, hogy a nyilvánosságra hozatalhoz semmiképpen nem járulnak hozzá. Az ő személyes közléseik így kihúzásra kerültek a Jelentésből.

A szeptember végéig beérkezett részletes észrevételek alapján véglegesítettük a Jelentést és megküldtük a felkérő szakmai szervezet vezetőjének. A szakmai szervezeten belül a Jelentés, illetve a Jelentés szakmai nyilvánosság elé tárása komoly vitákat generált, a szakmai szervezet az adatvédelmet nem látta biztosítottnak sem az érintett személy, sem az ügyben szerepet játszó szervezetek és szakemberek esetében. A szervezeten belül több hónapon keresztül tartó vitában a vizsgálatban érintett intézményekhez – személyes, vagy munkajogi szálakon – kapcsolódó tisztségviselők is jelentős szerepet játszottak.

Végül a Jelentés publikálására és az eset nyilvános szakmai vitájára nem került sor.

2019. október 13-án önkormányzati választások voltak, melynek során némileg megváltozott az önkormányzat képviselőtestületének összetétele. Ez is közrejátszhatott abban, hogy végül, az ügyben érintett helyi önkormányzati intézmények ellenállása ellenére – kitartó tárgyalásokat követően – november legvégén aláírásra került egy lakáshasználati szerződés és december elején K. M. visszaköltözhetett önkormányzati bérleményébe, ahol a helyi gondozó szolgálat szolgáltatásait is igénybe veheti.

Lezárás

A Jelentés egy szakmai szervezet felkérésére készült. Az ad hoc munkacsoport elsődleges célja – a felkérésnek megfelelően – a történetek sok szempontból történő megismerése és tényszerű leírása volt. Ezen túl azonban már a munka kezdetekor megfogalmazódott, hogy a munkamódszerek megválasztása és pontos definiálása is lényegi feladat. Amennyiben a szakma önmaga számára feladatoként fogalmazza meg a szociális szolgáltatások működési jellemzőinek vizsgálatát, a vitatott ügyek áttekintését, akkor annak elengedhetetlen feltétele a független szakmai tényfeltárás protokolljának kialakítása is.

A Jelentésben foglalt tartalmi – szakmai tényeknek és tapasztalatoknak megvitatásáról, valamint a Jelentés módszertani alkalmazhatóságáról szövege volt az a szakmai fórum, melyet a tényfeltáró munkát elindító szakmai szervezet koordinált volna. Ez azonban nem jött létre. Valószínűleg az egyik akadály éppen a Jelentés rendhagyó *tényfeltáró* jellege volt. Nincs tapasztalat, kialakult rutin az ilyen jellegű esetfeltárások és leírások készítésében és hasznosításában. A bizonytalanságokat fokozta, hogy jelentősek az értelmezési eltérések a GDPR-ból adódó felelőségek megítélésében is.

A szakmai szervezet ezekben a kérdésekben bizonytalan volt, az egész folyamat alatt semmilyen módon nem állt ki az ügyfél érdeke mellett, illetve késői és erőtlenséggel volt a megszólalása a szakszerű és etikus szakmai munka védelmében. Az elkészült Jelentés fokozottabb adatvédelmi módosítására nem tett javaslatot, illetve a munkacsoport tényfeltáró munkáján alapuló megállapításait tartalmazó fejezet (3. fejezet) nyilvánossá tételét és vitáját sem vállalta fel.

Mivel az eset és az esetfeltárással összefüggő szakmai bizonytalanság szakmai átgondolását és vitáját egyaránt fontosnak tartjuk, a Jelentést adatvédelmi szempontból a szervezetnek leadotthoz képest még átdolgoztuk, anonimizáltuk, az ahhoz csatolt mellékleteket kivettük, és ebben a formában most nyilvánosságra hozzuk. Tesszük ezt azért is, mert más országok ilyen jellegű rutinszerű gyakorlatát látva¹ fontosnak és halaszthatatlannak tartjuk, hogy a hazai rendszer is képes legyen objektív és nyilvános szakmai tényfeltárással, valamint a tapasztalatok mindennapi gyakorlatban történő hasznosítására.

Melléklet

NÉHÁNY ALAPVETÉS AZ AD HOC TÉNYFELTÁRÓ MUNKACSOPORT ELJÁRÁSAIRÓL

1) INFORMÁCIÓKEZELÉS – ÁLTALÁNOS

- a) A vizsgálat ideje alatt és azt követően is a munkacsoport tagjait minden olyan személyes információkra vonatkozóan titoktartási kötelezettség terheli, melynek közléséhez az információt adó személy nem járult hozzá.
- b) Nyilvános nyilatkozatot, bármilyen információt a vizsgálati Jelentés elkészültéig a munkacsoport tagjai semmilyen formában nem adnak.
- c) A Jelentés elfogadását követően a munkacsoport tagjainak hozzájárulásával adható nyilvános nyilatkozat, megnyilvánulás.
- d) Az etikai és adatvédelmi előírásokon túl a munkacsoport tagjai figyelemmel vannak az érintett, az információt szolgáltató egyéni helyzetére, kalkulálható kockázataira

2) SZEMÉLYES TALÁLKOZÁS:

- a) A munkacsoport tagjai törekednek arra, hogy minden, az ügyben közreműködő személlyel személyesen beszéljenek a közreműködés céljáról, módjáról, körülményeiről (hely, idő), személyes értékeléséről.
- b) A személyes beszélgetések időpont egyeztetés előzi meg (telefonon, emailben, levélben...), a megkereséskor, vagy a kontaktus létrejöttkor a Megbízólevél másolata a közreműködő részére átadható, illetve emailben elküldhető.
- c) A közreműködőket a munkacsoport tagjai tájékoztatják a vizsgálat céljáról, módszeréről, eljárási rendjéről.

¹ I. például az angol gyermekvédelmi példákat a <https://learning.nspcc.org.uk/case-reviews/> oldalon

- d) Hangfelvételt (vagy képfelvételt) a munkacsoport tagjai nem készítenek, kivéve felmerülő speciális igény esetén, de ekkor a felhatalmazásnak a felvételen szerepelnie kell, vagy írásos felhatalmazásra van szükség
- e) Személyes találkozás során a kézi jegyzetek készülnek, illetve közvetlenül a kontaktust követően ki-ki leírja a beszélgetés tartalmát, körülményeit stb.

3) DOKUMENTUMOK:

- a) Akár betekintés, akár megküldés esetén rögzítésre kerül a dokumentum pontos neve (hol, ki, milyen szervezet állította ki), pontos dátumozása, és a dokumentum tartalmának kivonatos lényege.
- b) A vizsgálatot követően a megkapott (lehetőleg anonimizált) dokumentumokat a munkacsoport tagjai megsemmisítik, oly módon, hogy az illetéktelen kezébe bizonyosan ne kerülhessen.
- c) Egyebekben a dokumentumokban, illetve a személyes találkozókon megismert információkat az említett általános szabályok érvényesek.

4) EGYEBEK

- a) A munkacsoport tagjai szóban és írásban osztják meg egymás között az információkat, a Jelentés közös megírása érdekében.

2019. augusztus 12.

Aczél Ágnes Darvas Ágnes Győri Péter Kozma Judit Tánczos Éva