



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

őFejezet	A. Avatár séma
NEME:	férfi
KÜLSŐ JEGYEK:	50 év körüli, kb. 60 kg sovány testalkatú, 164 cm magas, lassú mozdulatokkal, többször az álla alá teszi a kezét, mint aki gondolkodik Előli kopaszodó, világos barna haj, kék szem, bőre színe világos, kissé ráncos arc, beesett szem, kissé hajlott hát, egy nagyon egyszerű ember benyomását keltse, szakmája kőműves. Kissé zilált, bizonytalan, többször megáll mondat közben.
ÖLTÖZÉK:	egyszerű ruha, farmer nadrág, barna keresztbe csíkos pulóver, előli 3 gombbal, kezében elég használt, gyűrött fülű nejlón zacskó, amiben az iratai vannak. Szemüveg a kezében, óra van a bal karján, kopottas szíjjal, kezein az újak göcsörtösek, eldeformálódtak, körme sárgás a cigarettától. Az iratokat is nejlón, kissé gyűrött iratborítóból és az orvosi jelentéseket kívül telefirkált közepes borítékból veszi ki a zacskóból, amiben benne vannak a személyi iratai is, azt pedig egy használt férfi tárcából veszi ki. Toll nincs nála, még egy kis üveg (2,5 dl, műanyag flakon) vizet lehet tenni a zacskóba, amit ügyintézés közben kivesz és iszik belőle.

Fejezet	B. Szimulációs séma				
LÉPÉS#	SZEREPLŐ	DIALÓGUS SZÖVEG	NARRATÍVA SZÖVEG	KAPCSOLT ADATBÁZIS	DRAMATURGIAI UTASÍTÁS
1	Ügyfél	Jó napot kívánok! Én Kiss János vagyok, a Tápióságából jöttem.			sóhajt, majd bemutatkozik.
	Ügyintéző	Itt a sorszáma Önnél, ide kellett jönnie?	Udvariatlan visszakérdezés.		
		Jó napot kívánok! Üdvözlöm Önt. Én a kormányhivatal munkatársa vagyok.	Helyes, ha bemutatkozunk, bár a névtábla kitűzése, vagy kirakása az asztalra kötelező,		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Kérem, foglaljon helyet.	de azt nem mindig látják az ügyfelek.		
		Jó napot kívánok!	Nem árt valamit még mondani, esetleg bemutatkozni. Helyes, ha bemutatkozunk, bár a névtábla kitűzése, vagy kirakása az asztalra kötelező, de azt nem mindig látják az ügyfelek.		Unott válasz.
2	Ügyfél	Szeretném megkérdezni, hogy hol tudom intézni a leszázalékolásomat?			
	Ügyintéző	Mit jelent az a leszázalékolás, én még ezt így nem hallottam? Jobban ki kellene fejteni, vagy elmondani, hogy mit szeretne.	Nem lehet visszakérdezni az ügyfél kérdésére.		
		A leszázalékolását azért intézné, mert megromlott az egészségi állapota, és nem tud dolgozni?	Mindig meg kell kérdezni, mire is gondolt az ügyfél, ha nem egyértelmű a kérése. Meg kell tudni „fejteni”, mit jelent az ügyfél értelmezésében a leszázalékolás, azaz az egészségi állapota már nem 100 %-os. Korábban (2012-ig) használt kifejezés, de még az ügyfelek	T001 E001	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

			ezt ismerik jobban, nem a rehabilitáció fogalmát.		
		Nem tudom, mit szeretne, ilyet itt nem intéznek. Egy kicsit bővebben mondja már el, miért jött.	Nem lehet kioktatni az ügyfelet, de tovább lehet kérdezni, míg ki nem derül, mit segíthetünk.		
3	Ügyfél	Igen, beteg vagyok, dolgozni nem tudok, nincs semmilyen jövedelmem, nem tudok miből megélni. A szomszédom már régóta rokkant nyugdíjas, őt is leszázalékolták, gondoltam én is megpróbálom.			Az asztal szélébe kapaszkodik, kissé előrehajol
	ügyintéző	Akkor már értem, mit szeretne. Akkor százalékolnak le valakit, ha az nagyon beteg, és megállapítják a csökkent munkaképességét. Ehhez az kell, hogy nehéz helyzetben éljen, szociálisan rászorult legyen.	Csökkent munkaképesség - ezt a kifejezést már nem alkalmazza a jogszabály 2007. évtől nincs csökkent munkaképesség, helyette egészségkárosodást mérnek a vizsgálat során. A szociális rászorultság gyűjtő fogalom , de főként a szociális törvény hatálya alá tartozó ellátásokat, szolgáltatásokat lehet szociális rászorultság alapján biztosítani, nem az egészségkárosodott személyekét.	E002	





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>A rokkantsági nyugdíj már átalakult, amit a szomszédja is kap. Most már nem ez az ellátás neve.</p> <p>Ön beteg, és nincs jövedelme, ezért szeretne valamilyen ellátást? Akkor olyat nézzünk, ami betegség esetén kérelmezhető?</p>	<p>Szükséges elmagyarázni, ha valami változott, bár még sokáig a régi kifejezések élnek az ügyfelek szóhasználatában, de 2012. január 1-től megszűnt a rokkantsági nyugdíj, helyette rehabilitációs ellátás, vagy rokkantsági ellátás kerülhet megállapításra.</p> <p>Mivel az ügyfél elmondta, hogy beteg, vissza lehet kérdezni. Meg lehet erősíteni a kérdését, hogy megbizonyosodjunk.</p>	T002	
		<p>A szomszédja még lehet rokkantnyugdíjas, de most már nincs ilyen ellátás, már az megszűnt.</p>	<p>Nem elég csak azt elmondani, hogy mi van, azt is el kell tudni magyarázni, mi van helyette.</p>		
4	Ügyfél	<p>Igen, olyat nézzen, mert beteg is vagyok és nincs nekem semmi jövedelem. A feleségem néha dolgozik, ilyen alkalmi munkán. Ezért nagyon kevésből élünk. Már a villanyt is kikapcsolták, a gázzámlát sem tudjuk fizetni.</p>			<p>Az ügyfél tovább mesél az életéről, lassan mondja a történetét. És közben sóhajt, a füle mögé nyúl bal kezével, kissé zavartan.</p>
	Ügyintéző	<p>Hát sajnos sokan így vannak, nagyon nehéz a megélhetés, de ha</p>	<p>Az ügyfelet a saját élete érdekli, nem az, hogy mások milyen</p>		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		nincs jövedelme, miért nem az önkormányzathoz megy, az ő feladatuk, hogy segítyt adjanak?	helyzetben vannak, ilyet ne mondjon az ügyintéző.		
		Megértem Önt, és mindjárt megnézzük, mit tudok segíteni. Megnézem a számítógépben, hogy egészségkárosodás esetén milyen ellátás kérhető.	Fontos, hogy közben már gondolkodjon az ügyintéző, mit is tanult a KAB oktatáson. A kulcsszó: egészségkárosodás vagy „megváltozott munkaképességűek ellátása”	E003 E004 Tudástár	Az ügyintéző a gépe felé fordul, és beírja a „ Tudástárba ”, hogy „ egészségkárosodáshoz tartozó ellátások ” vagy „ megváltozott munkaképességűek ellátása ” Ezt lehet is mutatni, hogy mit ír az ügyintéző a gépbe.
		A rezi költségek sajnos magasak, de most indultak el a rezsicsökkentési akciók, tessék kivárni, míg kevesebb lesz.	Rossz válasz. Ismerethiányból olyan tanácsot nem lehet adni, ami arra szolgál, hogy a ki nem fizetett számlákat kezelje.		
5	Ügyfél	Olyat keressen, amit havonta kapok, hogy a gyógyszert is ki tudjam váltani, mert több kezelésre járok, és sok gyógyszert szedek.			Kezével hadonászik, gesztikulál.
	ügyintéző	Hát, ha beteg, akkor biztosan több gyógyszer kell!	Nem lehet egyértelműen elküldeni az ügyfelet, míg nem	T003 J001	A gépe felé fordul, és keresi az OEP honlapot,





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>Legfeljebb azt tudom tanácsolni, hogy a gyógyszerfelíráshoz lehetne közgyógyellátást kérni az önkormányzattól. Mégiscsak oda kellene elmenni.</p> <p>Egy kis türelmet kérek, mindjárt letöltök az OEP honlapjáról egy tájékoztatót.</p> <p>Úgy látom havi 12.000 Ft az a gyógyszerkeret, amit igénybe lehet venni, 6000 Ft-ig a házi orvos, további 6000 Ft-ig a szakorvos írhat fel gyógyszert.</p> <p>Akkor mégis csak oda kellene elmenni.</p>	<p>tisztázódik pontosan miért is jött.</p> <p>Részben jó válasz.</p> <p>A közgyógyellátás fél információ, de még elfogadható válasz!</p> <p>Méltányossági alapon az önkormányzat jegyzőjétől, alanyi jogon és normatív alapon a járási/kerületi hivataltól lehet igényelni a közgyógyellátást.</p> <p>Ezt is lehet tanácsolni, de az nem rendszeres pénzellátás, csak a gyógyszerköltséget támogatja maximum havi 12.000 Ft-al.</p> <p>Ha viszont megállapítja a rehabilitációs hatóság, hogy az ügyfél megváltozott munkaképességű, a közgyógyellátás az egészségkárosodásra tekintettel, az ellátás jogán jár.</p>	<p>Ü001 E005</p>	<p>majd megtalálja a tájékoztatót, de csak olvassa, nem nyomtatja ki.</p>
	<p>Már mondom is a lehetőséget: egészségkárosodás esetén a</p>	<p>Az ügyintéző mindig szemtől szembe kommunikál, ne sok</p>	<p>T004 J002</p>	



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>megváltozott munkaképességű személyek ellátásának megállapítását lehet igényelni, ami lehet</p> <ul style="list-style-type: none"> - rehabilitációs ellátás, vagy - rokkantsági ellátás, attól függ milyen az Ön egészségi állapota – ezt egy orvosi bizottság állapítja meg. <p>Az ellátás megállapítása a rehabilitációs szakigazgatási szervhez tartozik.</p>	<p>időt töltsön a gép felé fordulva.</p> <p>Fontos a hatósági ügy egyértelmű beazonosítása, az ügyintéző felismerő képessége. Mindig pontos megnevezéssel használjuk az ellátások nevét, hogy az ügyfelek is ráhangolódjanak, meg tudják jegyezni.</p>	<p>E004 E006 E007</p> <p>E008 T005</p>	
		Elhiszem, de előbb fel kellene Önnek keresni az önkormányzatot, azok biztos tudnak valamit segíteni?	Nem lehet egyből máshová küldeni az ügyfelet, míg nem kérdezzük tovább, hogy mi az, ami megoldható a kormányablakban.		
6	Ügyfél	Hát, ha ez a leszámolási eljárás, akkor azt kellene nekem is igényelni. De most hová menjek ezért?			Vállalt vonogatva.
	Ügyintéző	Ezt is az önkormányzatnál kell indítani, majd ők elküldik a kérelmet oda, ahol intézik.	Rossz válasz. Több pénzügyi ellátás van az önkormányzatnál, de azokat a szociális törvény, vagy a gyermekvédelmi törvény alapján állapítják meg. A		



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

			rehabilitációs ellátás nem oda tartozik (Kormányhivatal Rehabilitációs Szakigazgatási Szerve)		
		Ezt az Ön lakóhelye szerint illetékes rehabilitációs szakigazgatási szerv (RSZSZ) intézi, ők állapítják meg, hogy Ön jogosult-e az ellátásra. Hol is lakik Ön?	Fontos, hogy mindig az első fokú ügyintézés helyét jelöljük meg, így a lakóhely ismerete szükséges. Rákérdez a pontos lakóhelyre, ezzel elősegítve az illetékesség megállapítását.	T006 J003 E009	
		A szociális ügyeket a kormányhivatalban a szociális és gyámhivatalban intézik.	Rossz válasz. Ez nem szociális ügy, ez egészségkárosodás.		
7	Ügyfél	Én Tápiógyörgyén lakom, Pest megyében.			
	Ügyintéző	Pest megye a Pest megyei Kormányhivatalhoz tartozik és annak a szakigazgatási szervéhez kell mennie.	Rossz válasz. Pest megyei ellátás a Fővárosi Kormányhivatal RSZSZ-éhez tartozik.		
		Akkor az a Fővárosi Rehabilitációs Szakigazgatási Szervhez tartozik. Úgy látom itt a nyilvántartásban, hogy ők Budapesten a XIII. kerületben a Visegrádi u. 49. sz.	Pontosan meg kell adni a szakigazgatási szerv nevét, címét, telefonszámát, de az ügyélfogadás idejét is érdemes felírni.	J004	A géphez fordul, a klaviatúrán lapoz, keresi a címet, majd egyértelműen mondja és fel is írja a címet egy





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		alatt vannak. Mindjárt felírom a címet és a telefonszámot is.			fehér jegyzetömb lapjára, átnyújtja az ügyfélnek.
		Pest megyében is meg kell keresni a rehabilitációs szakigazgatási szervet, ahhoz kell mennie.	Rossz válasz. Pontos tájékoztatást adunk, Pest megyében lakók esetében a Fővárosi Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv az illetékes.		
8	Ügyfél	Budapest nekem 80 km-re van, mit lehetne tenni? Van valami kérelem, vagy mit kell beadni?			Elbizonytalanodott, aggódó tekintet. Széttárja a karját.
	Ügyintéző	Minden ügyintézésnél van kérelem, mert minden eljárás kérelemre indul.	Rossz válasz. Nem minden ügy kérelemre indul, vagy nem mindegyikhez van formalizált kérelem.		
		Igen, megnézem ezt is a gépben. Ki kell tölteni - egy <u>Adatlapot</u> Az <u>Adatlap</u> a kérelemnek felel meg, de több információt tartalmaz a jogosultsághoz. és szükséges - egy <u>Nyilatkozat is,</u> Ez főleg az orvosi vizsgálathoz fontos. És ehhez kell egy aláírás is,	Pontosan el kell mondani, hogy milyen alapdokumentáció kell az igényléshez, mivel jogszabály írja elő, ezeket a formanyomtatványokat kell használni.	J005 F002 F003	Az ügyintéző a gépet nézi, lapozgat, közben mondja, hogy milyen nyomtatványok vannak, mit kell kitölteni, mi mire szolgál.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>hogyan Ön beleegyezik az orvosi vizsgálatba.</p> <p>- Ezen kívül még csatolni kell egy orvosi beutalót is, amit a házi orvosnak kell kitölteni a kórelőzményekről, betegségekről. Úgy látom ez több oldal nyomtatvány.</p>			
		Azt látom, hogy van egy adatlap a kérelem helyett, ez biztos elég lesz.	Rossz válasz. Nem elegendő csak az adatlapról szólni, mert az kevés az igényléshez.		
9	Ügyfél	Hát ez rettenetesen sok papír! És hol lehet ilyen adatlaphoz hozzájutni?			Az ügyfél felemeli a kezét az arcához, szinte rá csap az arcára a meglepetéstől, mennyi papírt kell kitölteni.
	Ügyintéző	Kérni kell a rehabilitációs szakigazgatási szervnél. Megadom a címet, és menjen el oda.	Nem küldjük tovább az ügyfelet, ez neki külön költséget és időt jelent.		Elővesz egy papírt és írja a címet
		A kormányhivatalok honlapján, ha van Önnek otthon internete, vagy valakinek a családban, le lehet tölteni ilyen adatlapot, és otthon	Ha az ügyfél igényli, megmondja a honlap címét, de ezt mindig érdemes felírni, hol lehet elérni a	http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/bfkh-nyomtatvanyai Rehabilitációs Szakigazgatási	A számítógép felé hajol, és keresi a honlapon az információt. Közben előtte van az



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>kitölteni, mert elég sok irat kell hozzá. Mondjam, hogy hol lehet elérni, vagy írjam fel ezt is?</p>	<p>nyomatványokat.</p>	<p>Szerv, vagy Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal honlapján www.nrszh.kormany.hu Nyomatványok</p>	<p>előző papír, és arra a címet ráírja.</p>
		<p>A szomszéd ablaknál tessék megkérdezni, mert én még nem intéztem illet, nemrég vagyok itt.</p>	<p>Rossz válasz. Nem megengedett a saját hiányosságainkat az ügyfélre terhelni, vagy emiatt továbbküldeni.</p>		<p>Tovább mutat jobbra.</p>
10	Ügyfél	<p>Nincs nekem számítógépem, nem értek én ahhoz. Ne tessék felírni azt a címet, úgysem tudom használni. Akkor most mit csináljak? Vagy hova menjek?</p>			<p>Elkeseredett válasz, csalódott hangnem.</p>
	Ügyintéző	<p>Akkor el kellene menni a családsegítő szolgálathoz, azok biztosan segítenek egy adatlapot letölteni az internetről és kitölteni is. Ha gondolja, kikeresem a gépből, hogy hol van a lakóhelyén</p>	<p>Lehetséges válasz, ha nem akar tovább segíteni az ügyintéző, a családsegítők ebben segítenek – de sokszor az ügyfél azt sem tudja, hogy az hol van. Az ügyfelet megilleti a teljes körű tájékoztatás, ezért nem</p>	<p>T007 Ü002</p>	<p>Semleges válasz. A gép felé fordul, lapozgat, elővesz egy kis papírt, felírja a település nevét, az önkormányzat honlapját keresi.</p>



ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	családsegítő szolgálat.	lehet egyből továbbküldeni. A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.		
	Tudok én is adni Önnek ilyen Adatlapot, Nyilatkozatot, és itt a kormányablaknál, nálam is be lehet adni, ha már azokat kitöltötte. Kérem szíves türelmét, megnézem, hogy van-e még fénymásolat nálam.	Teljes körű tájékoztatást és segítséget kell nyújtani, főként hátrányos helyzetű ügyfeleknek, ha igénylik, az adatlapok kitöltését is segíteni kell.		Segítőkész, kedves arckifejezés. Feláll, 4-5 lépést hátra megy, és előveszi a háta mögött lévő szekrényből az iratokat, így feláll, és idehoz egy csomagot, amiben 4 különféle irat van (Adatlap, Nyilatkozat, Orvosi beutaló, Tájékoztató).
	Akkor el kellene menni a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalhoz, ott biztos adnak egy	Rossz válasz, az NRSZH a II. fokú ügyeket intézi.		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

11	Ügyfél	nyomtatványt. Az jó lenne, ha tudna segíteni, mert én nem vagyok járatos a hivatalos ügyekben, és nem szívesen megyek hivatalokba sem.			Reménykedve válaszol.
	Ügyintéző	Megértem, de tudja, minden hivatal a maga ügyeit ismeri jobban, ezért érdemes oda menni, ahol tudják a részleteket is. Mi itt csak tanácsot adunk.	Nem szerencsés ügy elküldeni az ügyfelet, hogy konkrétan nem adunk segítséget. A Ket. szerint a tájékoztatáshoz való jog megilleti az ügyfelet, és abba beletartozik az ügyre irányadó jogszabályi rendelkezés, az ügyfél jogai és kötelezettségei az adott ügyben.	T008	
		Természetesen segíték! Hoztam nyomtatványokat. Mindjárt mutatom is, hoztam 4 különfélét, mindegyikből egyet – egyet: Adatlap, Nyilatkozat, Orvosi Beutaló és még van itt egy Tájékoztató is.	A különböző ellátások iránti igények az adott szakterületre vonatkozó jogszabályok szerint előírt adatok beadásával kérelmezhetők. A jogszabályok ugyanakkor mindig előírják, hogy a hatóságnak meg kell jelenteni a nyomtatványokat.	J005 F002 F003 F004 F005	A csomagot leteszi az asztalra, leül és elkezd a nyomtatványokat egyenként egymás mellé helyezni (4 db.), közben beszél az ügyfélhez. Az Adatlapot az ügyfél felé fordítja.
		Megértem Önt és segíték is, de ahhoz sokat kell várni, mert nekem is utána kell nézni, hogy honnan	Ha nem eléggé felkészült az ügyintéző, azt nem szerencsés az ügyféllel megosztani.		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

12	Ügyfél	tudok nyomtatványokat szerezni. Jaj, az nagyon jó lesz! De sajnós a szemem sem jó. Látja milyen erős szemüvegem van. Így nehezen fogom tudni kitölteni a papírokat....., Tollat sem hoztam, hát írni sem nagyon szeretek. Nem bánám, ha segítene!			Lelkesen felel, de egyből szabadkozik, hogy ő nem lát jól, mutatja a szemüvegét, a szemére teszi, nézegeti az előtte lévő Adatlapot, de láthatóan nehézkes. Keres a zacskóban, de nincs ott toll.
	Ügyintéző	Itt nincs idő arra, hogy kitöltögessük a papírokat, mert akkor egy ügyfélre sok időt kellene fordítani, és azt nem lehet. Odaadom ezeket, vigye haza és otthon csak segít majd valaki.	Nem szerencsés csak átadni a dokumentumokat, és háritani a segítséget.		
		Ha Ön szeretné, akkor átnézzük, hogyan kell kitölteni, mit kell hozzá csatolni. De ez elég hosszú lesz, kb. 1 órát vesz igénybe.	Meg kell próbálni azért az ügyfelet arra biztatni, hogy ő töltse ki a nyomtatványokat, de az el kell magyarázni, mi a tartalma. Az időtartamot mindig tudatosítani kell, mennyi is lesz az ügyintézés. Ez fontos ahhoz, hogy az ügyfél is felmérje, milyen helyzet vár rá.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Kitölteni éppen segíthetek, de az nagyon hosszú lesz. Felkészült arra, hogy akár 1 óráig is eltarthat?	Lehetséges válasz. Az jó, ha az idő tényezőre felhívjuk a figyelmet, de ne riogassuk az ügyfelet előre, mert úgy tűnik a válaszból, mintha nem akarnánk segíteni.		
13	Ügyfél	<p>Nem baj, próbáljuk már meg, ha rávettem magam, hogy eljöjjenek. Már hetek óta készülődök!</p> <p>Hoztam magammal egy pár iratot is, gondoltam, hogy kell. Mindjárt mutatom, vannak itt munkaszerződések, munkáltatói kiskönyv, iskolai leckekönyv, még azt is elhoztam, amit a munkaügyi központban kaptam. Borítékban hoztam az orvosi papírokat is. Itt vannak az irataim is.</p> <p>Bocsánat, de le is esett egy papír, mindjárt felszedem. Már annyira ideges lettem, hogy ennyi mindent kell csinálni, ne haragudjon, de én a hivatalos ügyekhez nem értek.</p>			<p>Lelkesen várja a segítséget. Felteszi az asztalra a nejlon szatyrot, és el kezdi kipakolni az iratokat Nejlon borítóban: munkaszerződések, munkáltatói kiskönyv, iskolai leckekönyv, Borítékban: orvosi papírok, külön fekete férfi tárcában a személyi okmányok. Közben leejt néhány papírt, lehajol, azt összeszedi, felemelkedik, az asztalra teszi. Sóhajt.</p>



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	Ügyintéző	Jaj, csak ne tessék itt kipakolni nekem abból a zacskóból.	Rossz válasz. Nem szégyenítjük meg az ügyfelet, számára azok fontos iratok! Meg kell nézni, milyen iratok kellenek az ügyintézéshez.		Felemelt hangnem, de nem is nyújtja a kezét az iratokért, inkább felemeli és tiltakozik.
		Ezek az iratok mind fontosak, mindjárt átnézem. Tessék csak ideadni. Látom, a borítékban orvosi iratok vannak, azt visszaadom, azt majd az orvosi vizsgálatra kell magával vinni. A többi iratot mindjárt átnézem. És elmondom, hogy az Adatlapba mihez mit kell beírni.	A kérelmet mindig az igénylő adja be, aláírásával ellátja, de a kérdések értelmezésében a legtöbb esetben szükséges a segítség. Amennyiben igényli az ügyfél, vagy láthatóan fogyatékosából, vagy egészségkárosodásából adódóan nem tudja egyedül kitölteni az adatlapot, szükséges felajánlani neki a kitöltési segítséget.		Kedves válasz. Elveszi az ügyféltől a közepes borítékot, azt visszaadja, és átvesz 1 nejlon borítóban is iratot, azt is maga elé helyezi az asztalon, amiből kiveszi az iratokat, nézegeti.
		Odaadom a nyomtatványokat, vigye ki az előtérbe, vagy akár haza is viheti, és akkor írja bele, amit kell, biztos otthon vannak még más papírok is. Jobb lenne, ha nyugodt körülmények között, otthon töltené ki.	Lehetséges válasz, ha nem akarunk tovább segíteni. Fel lehet hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy elviheti a nyomtatványokat, lehet, hogy kellenek még hozzá iratok, ami nincs itt.		Összetűzi egy gémmel a papírokat. Átnyújtja az egész csomagot.
14	Ügyfél	Jobb lenne itt kitölteni, hogy ne			Elgondolkodó



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	vigyem haza, mert 80 kiló méterre lakom Budapesttől. Olyan nehezen szánom rá magam, hogy hivatalba jöjsek. Nem lehetne itt kitölteni, maga biztosan jobban tudja, mégiscsak hivatalnok! Azért jöttem, hogy segítséget kérjek! Ki tudná tölteni?			arckifejezés, alkudozik. Majd hirtelen hangnenváltás, mert eszébe jut, hogy segítségért jött, erőteljesebben lép fel.
Ügyintéző	Nekem itt nincs időm a kitöltésre – nézze meg, maga mögött még mennyien várnak.	Ismételt kioktatás, ami nem megengedhető, különösen nem, hogy még az ügyfél lelkiismeretére is apellál, a többi ügyfél várakozása miatt.		
	Rendben van, segítek, de ahogy mondtam, az hosszabb időt fog igénybe venni, míg 2 adatlapot kitöltünk, mert több kérdés van benne. De előbb meg kell kérdeznem, hogy van-e Önnek gondnoka, gondnokság alatt áll-e?	Ha felmerül az ügyintézőben, hogy az ügyfél nem tud eljárni saját ügyében, vagy esetleg analfabéta, rá kell kérdezni az eljárési képességére, cselekvőképességére.	T009 T010 J007 E010 E011	Kedves válasz. Kérdésnél, tájékoztatásnál mindig felemeli a fejét az ügyintéző és szemtől szembe beszél az ügyféllel!
	Mi nem vállalhatjuk fel a kitöltést, akkor tessék megkérni valakit a családból, vagy barátoktól.	Nem elfogadható válasz. Az ügyintézőnek segíteni kell az ügyfelet jogai gyakorlásában. A közigazgatás szolgáltató	T011 J008	





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

			jellege az ügyfélközpontúságban jelenik meg.		
15	Ügyfél	Mi az a gondnokság, én nem tudom, hogy mit jelent?			Csodálkozó arckifejezés
	Ügyintéző	Hát ezt most hogy magyarázzam el, hogy megértse? Azt jelenti, hogy a bíróság kijelölt egy személyt, aki képviseli Önt és eljár ilyen hivatalos ügyekben.	Részben elfogadható válasz. Képesnek kell lenni egyszerű tájékoztatásra.		
		A bíróság jelölt-e ki valakit Ön mellé, hogy segítsen intézni az ügyeit, ha Ön ezt nem tudja megoldani?	A gondnokság alá helyezést a gyámhatóságnál kell kezdeményezni, de a bíróság jogerős határozatban dönt a gondnokság alá helyezéséről.	T010 E008	Kérdés – szemtől szembe
		Ez egyszerű, ha nem tud intézkedni, másnak kell maga helyett eljárni. Van erről valami papírja?	Részben igaz, de nem ilyen kioktató stílusban, így nem beszélünk. Az ügyfélnek semmi nem egyszerű az államigazgatásban.		
16	Ügyfél	Nem, dehogyis, én csak nehezen írok – elszoktam már tőle, kőműves a szakmám, ott meg nem volt rá szükségem. Tudok én mindent intézni, csak ne kelljen írni. Nem jártam én még			Magyarázkodás, gesztikuláció kézzel.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		életemben bíróságon, nincs nekem gondnokom.			
	Ügyintéző	Még szerencse, hogy nem jár bíróságra! De aki nem tud a saját ügyeiben eljárni, annak muszáj kijelölni egy gondnokot, mert másképp nem tud intézkedni.	Semmi félreérthető megjegyzést más hatóságra nem teszünk.		Felemelt hangnem
		Rendben van, de akkor felveszek egy Jegyzőkönyvet, amiben Ön nyilatkozik, hogy az ügyintéző segítségét kérte a kérelem és a nyilatkozat kitöltéséhez.	A közigazgatási hatóság eljárási cselekményét dokumentálni kell, ennek egyik módja a jegyzőkönyv. Jegyzőkönyv készíthető: ha az ügyfél kéri a hatóságtól, vagy a hatóság úgy dönt, hogy az eljárás érdekében szükséges jegyzőkönyv felvétele. Javasoljuk mindig dokumentálni, ha az ügyintéző ír bele a kérelembe, vagy tölti ki saját kézírással – később ezt ne vitassa az ügyfél.	T011 J005 E012	Kedves válasz. Kinyújtja a kezét az ügyintéző, kéri az iratokat.
		Na jó, de akkor sem tudok mit tenni, nincs ennyi időm arra, hogy ilyen sok papírt kitöltsék.	Láthatóan ideges megjegyzés, hárítás nem megengedett.		
17	Ügyfél	Az jó lesz, tessék csak nyugodtan írni a jegyzőkönyvet.			



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	Ügyintéző	Írom, de diktálja az adatokat.	Rossz válasz, személyazonosítás nélkül nem intézünk ügyet.		
		Ehhez kérem a személyi iratait, - a személyazonosságát, - lakcím kártyát, - TAJ kártyát, - de felírjuk az adószámot is, és - az elérhetőségét (telefonszámot) – ezek majd kellenek az ellátás igényléséhez is.			Ügyintéző kinyújtja a kezét, és sorolja, hogy mi minden kell.
		Elég, ha a személyit ide adja, onnan beírom a nevét.	Rossz válasz, nem elegendő a személyazonosító.		
18	Ügyfél	Adok mindent, már ide készítettem ebbe a zacskóba. Itt a személyim, meg a lakcím kártyám. Ez a TAJ kártya, és a másik az adókártyám.			Ügyfél előveszi a zacskóból a tárcáját, abból kiveszi az iratait, egyenként mondja, mit ad oda.
	Ügyintéző	Ez túl sok, ennyit ne szedjen elő. Elég csak a személyi igazolvány.	Rossz válasz, nem elegendő a személyazonosító		
		A személyi iratokat lemásolom, és előveszem a jegyzőkönyvet is. Kérem egy kicsit a türelmét, mindjárt jövök.			Ügyintéző a 4 okmányt a kezébe veszi, közben feláll, és elmegy a háta mögötti másolóhoz. Ott az iratok mindkét oldalát lefénymásolja, és egy lappal jön vissza.

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Rendben van, adja csak ide, mindet beteszem egy dossziéba, és majd kiválogatják, ha intézik az ügyét.	Rossz válasz. Eredeti iratokat csak akkor veszünk el és csatolunk, ha erre kifejezetten jogszabály rendelkezik. Egyébként másolat és hitelesítés elegendő.		
		Akció: Az ügyintéző elviszi fénymásolni a személyi iratokat. Majd a fénymásolt személyi iratok lapját hitelesíti, ehhez hitelesítő bélyegzőt használ: „A személyi okmányok másolata hiteles. Dátum: Aláírás”	Az ügyfél beazonosítása iratok alapján történik, ez fontos az ügyindításnál.		Feláll és a háta mögötti fénymásolóhoz megy a 4 db. igazolvánnyal majd és azoknak mind a két oldalát lefénymásolja, majd visszaül a helyére. A fénymásolt lapokat hitelesíti, ehhez hitelesítő és dátum bélyegzőt vesz elő, majd rányomja a papírra és aláírja.
16	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző előveszi a <u>Jegyzőkönyv</u> mintát, és és elkezd kitölteni a jegyzőkönyvet.	Ügyintéző a jegyzőkönyv mintát az asztaláról előveszi. Elkezd a Jegyzőkönyvet kitölteni, - beírja a dátumot, és a saját nevét, - felviszi a személyi adatokat, - az ügyintézés típusát,	A001 F006 J009 T012	Balra hajol, és az asztaláról előveszi a jegyzőkönyv mintát, majd feláll, a másolóhoz megy a személyi iratokkal. Visszaül és hitelesíti az



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

			és beírja az első cselekményt (az okmányok másolata), - és leírja, hogy az ügyfél kérésére az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok a kormányablak hivatali helyiségében kitöltésre kerülnek.		iratokat, elkezdi kitölteni a jegyzőkönyvet.
17	Ügyfél	Akkor ezek az igazolványok már nem kellene, eltehetem?			
	Ügyintéző	Tessék csak hagyni, ki tudja, miért akarom még látni.	Nem lehet bizonytalanságot teremteni.		
		Igen, el lehet tenni, már lefénymásoltam. A fénymásolt lapra ráírtam, hogy Ön hozzájárult az iratai fénymásolásához – kérem, ezt szíveskedjen aláírni. A jegyzőkönyvet kitöltöttem a személyi adatairól, az első eseményről, és arról, hogy Ön nyilatkozik, hogy cselekvőképese, és azt kéri tőlem, hogy töltsen ki a nyomtatványokat.	Mindig az az irat legyen elől, amire még szükség van. Mindig el kell mondani az ügyfélnek, hogy hol tartunk, mit csinálunk – be kell vonni az ügyintézésbe, mivel róla van szó.		A fénymásolt lapot kifelé fordítja és az ügyfél elé teszi, az ügyfél aláírja a papírt, és visszatolja az asztalra. Tovább folytatódik az ügyintézés. Előveszi az Adatlapot, maga elé teszi. Jobb oldalról kezébe veszi





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Most nézzük meg az Adatlapot, és kezdjük neki kitölteni. Nézzük, milyen iratokat hozott magával?			azokat az iratokat, amit az ügyfél kivett a zacskóból, és már átadott.
		El lehet tenni, én már megnéztem! Legalább kevesebb papír van az asztalon.	Nem elegendő, hogy átnézi az ügyintéző, az ügyintézés folyamatában használni szükséges a dokumentumokat.		
18	Ügyfél	Odaadtam a régi munkaszerződésemet, 10 évig dolgoztam egy helyen, de már egy éve nem dolgozom, hoztam a táppénzes papíromat, a kiskönyvemet is, mert voltam a munkaügyi központban is nyilvántartásban, és ott is voltam segélyen 3 hónapig. Hoztam még az iskolai papíromat, azt kérték a munkaügyi központban is.			Az ügyfél örömmel beszél az iratairól, behajol az ügyintézőhöz és egyenként mutatja milyen papírokat hozott. Kezével rámutat, magyaráz, mutogat az iratok felé.
	Ügyintéző	Ez nagyon sok papír, jobb lett volna, ha kiválogatja.	Megint megszegényítés – mit nem csinált meg az ügyfél ahhoz, hogy az ügyintéző gyorsabban dogozhasson.		
		Rendben van, ezeket átnézem,	Elmondani hol tartunk, mit		Az ügyintéző átveszi az



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>hogy mi kell ebből, és ami kell, azt lefénymásolom és hitelesítem. Ezeket a kérelem mellékletéhez tesszük – az eredeti iratokat pedig visszaadom, tessék megőrizni.</p> <p>Egy pillanat és jövök.</p> <p>Már itt is vagyok.</p>	<p>csinálunk. Fontos, hogy néhány dologra közben is hívjuk fel a figyelmet.</p>		<p>iratokat, lapozgatja, kiválogat 5 iratot. Ismét elmegy fénymásolni, ezért feláll, fénymásol. Majd visszaül és visszaadja az eredeti iratokat az ügyfélnek, a többit összetűzi gemkapoccsal.</p>
		<p>Elég lenne csak a munkaszerződése, és mi lenne, ha a többit diktálná, majd én kérdezek</p>	<p>Rossz válasz, ha vannak iratok, meg kell győződni az eredetiségéről, és abból írni az adatokat.</p>		
19	Ügyintéző	<p>Akció:</p> <p>1. Az ügyintéző a fénymásolóhoz megy, és az átvett iratokból másol</p> <p>2. Az ügyintéző letölti az internetről/vagy előveszi az <u>Adatlap mintát</u>, a Nyilatkozatot, Orvosi beutalót, Tájékoztatót és az <u>Adatlapot</u> elkezd kiöltetni. A személyi adatokat beírja a nála lévő fénymásolt, hitelesített lapról.</p>	<p>1.Fénymásolással, hitelesítéssel ellátva lehet eredeti iratokat továbbítani a szakhatósághoz, ha nem írja elő a jogszabály az eredeti iratokat (és itt nem írja elő)</p> <p>2. A számítógépen internetkapcsolatban, nyomtatványkeresés és kinyomtatás, vagy ha készen van, nyomtatványcsomag</p>	<p>F002 a. és b változat (Word, és Pdf) F003</p>	<p>1.Az ügyintéző feláll és elmegy fénymásolni a kiválasztott iratokkal, majd visszaül a helyére.</p> <p>2. Az ügyintéző a számítógép felé hajol, linkre kattint, nyomtatást indít, bal kezével nyúl a nyomtatóhoz, kezdi</p>



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Ugyanezeket az adatokat beírja a Nyilatkozat elejére is.	elővétele. Családi és utónév, Születési hely és ideje Anyja családi és utóneve TAJ szám Lakcím		tölteni az Adatlapot. A személyi adatokat beírja a Nyilatkozatba is.
20	Ügyfél	Milyen adatok kellene még?			Az ügyfél végig nézi a folyamatot, de érdeklí is, hogy mi kellhet még, ezért kérdez.
	Ügyintéző	Majd amit tudok, kitöltök, ha kell akkor kérdezek.	Rossz válasz. Hárítás, pedig be kell vonni az ügyfelet is.		
		Már kitöltöttem a személyazonosító adatokat. A többi adatot most szeretném megkérdezni. Telefonszáma? Mire kéri folyósítani az ellátást – lakcímre, postán keresztül, vagy számlaszámra?	Elmondani hol tartunk – érthető kérdések feltevése. Összevonható 2 kérdés is az adatlapról, ha az hasonló információ. Elérhetőség Folyósítási cím Gondnokság adataira nemleges válasz		Kedvesen kérdez. Szemtől szembe. Amit mond az ügyfél beleírja az Adatlapba. Folyamatosan ír, fel és le hajol az ügyfél és a papír felé.
		Még nem tudom, én is most olvasom először, de majd szólok.	Nem lehet mutatni a járatlanságot az ügyben.		
21	Ügyfél	A telefonszámom: 333-33333 Lakcímre kérem az ellátást, nincs			





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		nekem számlám.			
	Ügyintéző	Csak számlára kérheti, átutalással.	Rossz válasz. Postán is kézbesíthető bármilyen ellátás.		
		Mikortól kéri az ellátás megállapítását?	Egyértelmű kérdés.		Kedvesen kérdez. Szemtől szembe.
		Pedig jobban járna, ha nyitna számlát, ma már mindenki arra utal.	Rossz válasz. Nem utasítgatjuk az ügyfelet, nincs jogkörünk számlanyitásra kérni.		
22	Ügyfél	Hát, nem tudom, egyáltalán mikortól lehet? Mert már elég régóta beteg vagyok. Minél előbbre kellene dátumozni.			Visszakérdez, tanácstalanul.
	Ügyintéző	Azt nem tudom, majd megmondják azok, akik megállapítják.	Rossz válasz Nem okoskodunk, és ne bizonytalanítsuk el az ügyfelet. Ha mást nem, de az ügyintézés napjától be kell írni.		
		Visszamenőlegesen fél évtől lehet kérni, azt majd az orvosi bizottság állapítja meg, hogy mikortól romlott meg az egészségi állapota. Beírom a fél évvel ezelőtti dátumot. Folytassuk tovább az ügyintézését, nézzük mi kell még.	Egyértelművé kell tenni, mit írhatunk be. Általában, ha valamilyen jogosultság korábban keletkezett, mint ahogy az ellátási igény beadásra került, lehet visszamenőleg is kérni, de legfeljebb 6 hónapra		Egyszerű válasz.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Mikor szűnt meg a munkaviszonya, keresőtevékenysége?	visszamenőleg.		
		Inkább hagyjuk üresen, ki tudja, mikortól adják meg az ellátást. Én úgy tudom, hogy csak akkortól lehet igényelni az ellátást, amikor beadja itt nálunk a kérelmet.	Rossz válasz. Már megint a bizonytalanságot sugározzuk. Ha valamiben nem vagyunk biztosak, ne mondjuk, de nem is helytálló, hogy csak itt, a kormányablakban lehet beadni a kérelmet.		
23	Ügyfél	Már több mint 1 éve nem dolgozom, egy évig táppénzen voltam, és 3 hónapig a munkaügyi központtól kaptam segílyt. Az előbb odaadtam azokat a papírokat is, amit lefénymásolt, abba benne van.			Egyszerű válasz. Az ügyfél a papírra mutat, kezét nyújtogatja.
	Ügyintéző	Akkor beírom, hogy nem dolgozik.	Rossz válasz, nem elég ennyi információ.		
		Igen ezekből kellene a pontos dátumok, a munkaviszonya megszűnésére, arra, hogy mikor volt táppénzen, és mikor kapott álláskeresési támogatást. Valóban, ezek az iratok itt vannak, ezeket a dátumokat pontosan	Egyértelmű kérdés. El kell magyarázni, ha nagyon bonyolult a kérdés – nem szó szerint felolvasni, a lényeget elmondani.		Egyszerű válasz. A kezébe veszi a fénymásolt papírokat és azokról beírja a dátumokat az Adatlagra. Folyamatosan ír, és közben kérdez, vagy
			Milyen időponttól kéri az ellátás megállapítását?		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		beírtam. A következő kérdés: Részesül-e valamilyen rendszeres pénzellátásban?	Megszűnt-e a keresőtevékenységgel járó munkaviszonya?		magyaráz. De az egyik kezével az átadott iratokat lapozza.
		Nem tudom, ilyen sok dolgot hogyan fogunk ebbe a kis rubrikába beírni.	Rossz válasz. Az ügyintézési nehézségek nem az ügyfélre tartoznak		
24	Ügyfél	Nem tudom, mire tetszik gondolni? Nem kapok én semmilyen segílyt már.			Tiltakozó hangnem.
	Ügyintéző	Ezt már elmondta, akkor én itt mindent kihúzok. Tehát nem írom be, hogy kapott-e valamilyen segílyt, de biztosan megkérdezik majd, ha kell valami hiánypótlás. Most azt kellene beírnom, hogy mettől – meddig volt táppénzen. Ezt látom a papírokból.	Rossz válasz, Igen, vagy Nem választ kell bejelölni, nem kihúzogadni. Ha ki van húzva egy válasz, akkor nincs hiánypótlásra felszólítás.		
		Ez a kérdés arra vonatkozik, hogy az önkormányzattól kap-e valamilyen segílyt, vagy a munkaügyi központtól? De az előbb a munkaügyi központnak már megnéztem a	Jobb, ha elmagyarázzuk az ügyfélnek, ha ő nem érti a kérdést. Visszaigazoljuk, amit már megbeszéltünk korábban.		Az ügyintéző szemtől szembe magyaráz az ügyfélnek, majd lehajol az Adatlap felé és beírja a választ.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>határozatát az álláskeresési támogatás megszűnéséről, így beírom, hogy NEM részesül.</p> <p>Most azt kellene beírnom, hogy mettől – meddig volt táppénzen. Ezt látom a papírokból.</p>	<p>Ami nehezebben beazonosítható kérdés, azt mindig el kell magyarázni</p>		<p>Ismét az átadott papírokat nézi, és beírja az adatlapra a dátumot.</p>
		<p>A szociális segélyre gondolhat itt a hatóság, biztos azt akarják tudni mit kapott az önkormányzattól.</p> <p>Most azt kellene beírnom, hogy mettől – meddig volt táppénzen. Ezt látom a papírokból.</p>	<p>Részből igaz, de ne feltételezéseként mondjuk az ügyfélnek.</p> <p>A pontos neve: átmeneti segély, és rendkívüli élethelyzetben, időszakosan, vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdők esetén adhatja az önkormányzat.</p>	Ü003	
25	Ügyfél	<p>Hát elég sok kérdés van, még az csak a 2. oldal.</p> <p>Ja, jaj, van mit írni.</p>			<p>Az ügyfél közelebb hajol az asztal közepe felé, és nézi az adatlapot, mit írt be az ügyintéző</p>
	Ügyintéző	<p>Bizony, ez egy hosszadalmasabb ügyintézés, de valahogy csak megoldjuk.</p> <p>Igen, de van még kérdés. A következő az, hogy rendelkezik-e érvényes szakhatósági</p>	<p>Lehetséges válasz.</p> <p>De nem okozunk az ügyfélnek lelkiismeret furdalást.</p> <p>Ha nem egyértelmű egy kifejezés, azt el kell magyarázni. Szakhatósági</p>	<p>E011 E012 J009</p>	



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		állásfoglalással, szakértői véleménnyel? Ez azt jelenti, hogy volt-e már ilyen orvosi vizsgálaton? Vagy volt-e már korábban rokkantsági nyugdíjban, rehabilitációs járadékban?	állásfoglalást a szakértői szerv a hatóságnak ad ki, szakértői véleményt az ügyfélnek, amely tartalmazza az egészségi állapot mértékét.	J010	
		Nem sok van már, még egy oldal az adatlapból. Itt azt kell megkérdezni, van-e valamilyen papírja arról, hogy Ön beteg?	Megnyugtató válasz, részben igaz. Ugyanakkor nem szakszerű a kérdés feltétel, mert nem ezt jelenti a szakértői vélemény, hanem azt, hogy a szakértői bizottság megvizsgálta-e már az ügyfelet.		
26	Ügyfél	Nem, nem voltam még sehol – most szeretném kezdeni a leszálalékolásomat. Nincs nekem még erről papírom, nem kaptam én még semmit.			Egyszerű válasz, tiltakozás, rázza a fejét, a nem – nem válaszoknál.
	Ügyintéző	Azt elhiszem, nem egyszerű ma már a rokkantság megállapítása.	Nem mondunk véleményt más szakigazgatási szerv tevékenységéről az ügyfél előtt.		
		Rendben van, ezt is beírom. Most nézzük a biztosítási időre vonatkozó adatokat. Ehhez kellene azoknak a	Megerősítés abban, amit mondott az ügyfél. További megállapítások az adatlap kitöltése közben.		Egyszerű válasz. Folyamatosan az adatlapot és az iratokat nézi, forgatja, írja az



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		munkahelyeknek a címe, ahol az elmúlt 5 évben dolgozott. Látom a legutóbbi munkaviszonyáról itt a munkaszerződése, ebben benne van, hogy kőműves volt a munkaköre – ezt is beírom.			információkat.
		Meg tudná mondani mennyi volt a szolgálati ideje, mennyit dolgozott eddig, hány évet.	Rossz válasz! A szolgálati időt addig kellett figyelembe venni, amíg nyugdíjellátásról volt szó, és a Nyugdíjbiztosítási Alap fizette az ellátást. 2012. január 1-től a biztosítási jogviszony számít, mert az ellátás az Egészségügyi Alapból finanszírozzák, egészségbiztosítási ellátás.		
27	Ügyfél	Hát 10 évig ennél a cégnél voltam, ez a folyamatos munkaviszonyom, azt tessék beírni.			Örömteli válasz.
	Ügyintéző	A legutolsó munkaviszonyát beírom.	Nem elégséges, még van több kérdés is ehhez.		
		Rendben, beírom. Még van egy kérdés. Rehabilitációs kártyát igényel-e? Ez azt jelenti, hogy ha az egészségi állapota alapján Ön még	Fontos, hogy átnézzük az adatlapot, és minden kérdésre legyen válasz. Az ügyfelet a jogokról, kötelezettségekről tájékoztatni	T014 T015 J012	A papír felé hajol, beírja az adatokat, majd felnéz és egyszerű tájékoztatást ad, szemtől szembe az ügyféllel.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		foglalkoztatható, és a bizottság úgy ítéli meg, hogy lenne lehetősége még dolgozni, akkor kiadnak egy igazolást is a rehabilitációról. Ezzel, ha elhelyezkedik egy munkahelyen, a munkáltató járulékfizetési kedvezményt tud igénybe venni Ön után. Ezért nagyobb az esélye az elhelyezkedésre. Írjam be ezt is?	kell, fokozottan kell felhívni a figyelmét az adatszolgáltatásra. El kell egyértelműen magyarázni, mit jelent a rehabilitációs kártya.		
		Ennyit tudtunk intézni, nem is bánom, hogy már vége van, azért ez nem volt kis idő.	Rossz válasz, ezt nem mérlegelheti az ügyintéző, minden ügyfél ügye fontos.		
28	Ügyfél	Az jó lenne, azért nem bánám, ha lenne valami könnyebb munka, amit el tudnék végezni, szeretnék is dolgozni, mert biztos nem kapok olyan nagy összeget, nem volt nekem nagy fizetésem.			Elgondolkodik, bizakodó egyszerű válasz.
	Ügyintéző	Azért ne reménykedjen, hogy el tud helyezkedni, azoknak is nehéz, akik egészségesek.	Rossz válasz. Soha nem lehet elkeserítő helyzetet előidézni.		
		Akkor beírom, hogy ezt is igényli, a rehabilitációs szakigazgatási szerv fog tudni munkalehetőséget	Biztatni kell az ügyfelet, nem reménytelen az elhelyezkedése – mivel a munkáltatók a		Egyszerű magyarázat, a beidézett szöveg felolvasása szó szerint.



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>is ajánlani Önnek. És akkor már nincs más hátra, mint <u>felolvasom az adatlap végét</u>, és Önnek már csak alá kell írnia. „Kijelentem, hogy a kérdésekre adott válaszok a valóságnak megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy a valótlan adatszolgáltatásból eredő kárért felelősséggel tartozom, valamint köteles vagyok 15 napon belül bejelenteni az igényt elbíráló szervnek minden olyan tény, adatot, körülményt, amely az ellátásra való jogosultságomat érinti.” Itt szíveskedjen aláírni.</p>	<p>kedvezmények miatt keresik a megváltozott munkaképességűeket. Az aláírás előtt még egyszer fel kell hívni a figyelmét a fontos tudnivalókra, a változások bejelentési kötelezettségeire.</p>		<p>Majd az Adatlap átnyújtása, aláírásra az ügyfél felé.</p>
		<p>Szurkolok magának, legyen szerencséje.</p>	<p>A stílus nem megengedett a közigazgatásban.</p>		
29	Ügyfél	<p>Igen, tudomásul veszem, nagyon köszönöm, hogy ilyen sokat dolgozott velem. Hol írjam alá?</p>			<p>Az ügyfél elveszi a tollat az asztalról, aláír. Aztán leteszi a szemüvegét az asztalra. Megkönnyebbülten sóhajt.</p>
	Ügyintéző	<p>Hát sok munka is volt velem, itt írja</p>	<p>Nem veregetjük a vállunkat – ez</p>		



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		alá. Ez természetes, azért kerestett meg bennünket, hogy segítsünk. De még nincs vége, mert van egy másik dokumentum is, <u>Nyilatkozat</u> a komplex minősítéshez, amit ki kell még tölteni. Ezt az orvosi bizottság fogja megnézni, amikor behívják szakértői vizsgálatra. Kezdjük ahhoz is hozzá. Ezt úgy fogjuk megoldani, hogy vannak olyan kérdések, amit én az előző Adatlapból ki tudok tölteni, vannak viszont az egészségi állapotára vonatkozóak, azokat én nem kérdezhetem meg, de odafordítom Ön elé a papírt, és bejelöli X-el a válaszokat.	a dolgunk. Egyszerű mondatokkal lehet a köszönetet viszonzni. Folytatjuk a dokumentáció kitöltését, de előbb elmagyarázzuk, hogy mi lesz a másik irat kitöltésének a módja, mivel azon különleges adatok is vannak (egészségi állapot), amit az ügyintéző nem jogosult látni, vagy azokra a válaszokat hallani, csak az ügyfél írásbeli nyilatkozata alapján kezelhetők.	T020	Mutatja az ügyintéző a következő nyomtatványt, és közben magyaráz. Az ügyfél felé fordítja, míg magyaráz, és közben a tollal a kezében mutogatja a sorokat.
30	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző előveszi a <u>Nyilatkozat</u> mintát, és a fénymásolt személyi adatokat, az Adatlapot és elkezd kitölteni a dokumentumot.	Ügyintéző a Nyilatkozat mintát letölti az internetről, vagy előveszi az előtte lévő iratcsomagból. Elkezd kitölteni, felviszi a személyi	F003	Az ügyintéző a Nyilatkozatot és az Adatlapot egymás mellé teszi, és átmásolja a meglévő adatokat.



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

			adatokat, ami az Adatlapban is szerepel, az átmásolható, és a hiányzó válaszokra kérdést tesz fel, illetve a III. és IV. fejezet kitöltését az ügyféltől kéri.		Miközben ír csend van, koncentrálni.
31	Ügyfél	Jó, én megértem, ha nem akarja tudni, hogy mi a betegségem, azt én beírom. Igaza van, azokat az orvosok szokták megkérdezni.			Helyeslően bólint az ügyfél.
	Ügyintéző	Nézzük még a másik papírt is? Az is jó hosszú.	Rossz kérdés, mert mindent meg kell nézni, ami kell az igényléshez. Felesleges figyelmeztetés nem kell.		
		Akkor a Nyilatkozatba beírtam a személyes adatokat, a telefonszámot, az iskolai végzettséggel kapcsolatos adatokat. Kitöltöttem az Adatlap alapján a munkahelyet, a munkakört, azt bejelöltem, hogy most nem dolgozik. Beírtam, hogy nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel, pénzellátással, és nem részesül szociális ellátásban.	Folyamatosan magyarázza az ügyintéző mit tesz, fontos, hogy mindent elmondjon az ügyfélnek.		Egyszerű magyarázat, kérdés. Megmutatja, mit írt be, csak kissé tolja az ügyfél felé, de nem fordítja meg a papírt, rámutat a tollal, mit csinált.

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Ezeket már mind megbeszéltük, a másik lapon is kellett.			
		Ezt már jobb lenne, ha saját maga töltené ki, mert elég sok kérdés van benne.	Rossz válasz. Eljutottunk már valameddig, jó lenne be is fejezni.		
32	Ügyfél	Így van, nincs semmilyen jövedelmem, nem kapok semmilyen ellátást, csak az a 3 hónap volt a munkaügyi központba, de az már lejárt.			Helyeslően bólint, láthatóan elégedett, hogy eddig eljutott az ügyintézésben. Szinte kihúzza magát, felegyenesedi
	Ügyintéző	Jó, ezeket már elmondta.	Egyszerű válasz Durva megfogalmazás		
		Rendben van, a „Nem” választ húztam alá. Most viszont a Nyilatkozat III. fejezetét az egészségi állapottal kapcsolatos adatokat, a 2 oldalt, és még a mindennapi életvitellel kapcsolatos kérdéseket teljes egészében Önnek kellene kitölteni. Van itt még az 5. oldalon kérdés arról, hogy szed-e gyógyszereket, vagy részesül-e gyógykezelésben – ezt is ki kellene tölteni.	Folyamatos magyarázat, fontos, hogy az egészségi állapotra, betegsége vonatkozó adatokat ne kérje el az ügyintéző – ezek védett adatok.		Egyszerű válasz. A Nyilatkozatot kifelé fordítja az ügyfél felé, és mutogatja, mit kellene neki kitölteni – közben bejelöli a kérdéseket.



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Mutatom, hogy hol vannak, itt bejelöltem. Ezeket kellene átolvasni és beírni a választ.			
		Akkor ezt bejelölöm.	Egyszerű válasz		
33	Ügyfél	Jaj, nagyon köszönöm, ez már nem olyan sok. Tessék csak ide adni, majd mindjárt veszem a szemüvegem, és kitöltöm, de kiülnék addig ahhoz az asztalhoz, nem akarom ennyire fenntartani. Meg hoztam egy kis vizet, innék, mert ez már hosszú volt.			Ügyfél szemüvegét az asztalról felveszi, és felteszi, készülődik, hogy az asztalhoz kimegy a belső ügyféltérbe, ahol kitölti a többi adatot. Feláll és elviszi a Nyilatkozatot, amit felé nyújt az ügyintéző.
	Ügyintéző	Menjen csak, nekem van addig dolgom.	Részben helyes, de utasító válasz nem megengedett.		
		Rendben van, adok tollat is, és tessék átgondolni, végig nézni, hogy minden ki legyen töltve, és utána szíveskedjen visszahozni.	Mindig többször meg kell ismételni a teendőket, főként, ha az ügyfél nehezen igazodik el a nyomtatványon.		Ügyfél felállt – elmegy és az asztalhoz leülve tölti a lapot. Ügyintéző összegyűjti az iratokat, csoportosítja, mindegyiket hitelesíti (bélyegző, kézjegy, dátum).
		Addig én összeszedem a mellékleteket ezekből az iratokból, amiket lefénymásoltam, és újra átnézek mindent, amit hozott.	A Tájékoztatóban szerepelnek „a kérelemhez csatolandó iratok” – ezt kell átnéznie. Ami hiányzik, arra fel kell hívni az ügyfél figyelmét.		





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Legalább hívok egy másik ügyfelet addig, már annyira türelmetlenek. Majd szólok, ha újra visszajöhet.	Nem szerencsés belekezdeni másik ügybe, nem lehet tudni, az milyen hosszú időt vesz igénybe, és lezáratlanul nem hagyunk helyzeteket. Soha nem teszünk megjegyzést az ügyfelek előtt a többi ügyfélre.		
34	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző előveszi az Okmány-nyugtát , és kitölti (X-el bejelöli), hogy milyen dokumentumokat vett át az ügyféltől, mit csatolt a nyomtatványok mellé.	Az Okmány-nyugtát az ügyintéző addig kitöltheti, míg az ügyfél tölti a Nyilatkozatot. Ezen jelöli be, hogy milyen mellékleteket tett az Adatlap mellé, mit csatolt, mit vett át az ügyféltől. Ügyintéző az Okmány-nyugta nyomtatványon bejelöli az átvett dokumentumokat X-el. Kitölti az ügyintézői adatokat és az átvétel napját, és aláírja, lepecsételi.	F006	Az ügyintéző ír, rendezi a papírokat, feláll megnézi, hogy mindent kivett a fénymásolóból, ő is iszik egy pohár vizet, az asztalán lévő üvegből tölt magának. Kicsit kinyújtózkodik, de nem látványosan. Láthatóan gondolkodik, hogy minden meg van-e lezárthatja-e az ügyintézését.
35	Ügyfél	Kész vagyok, mindent megírtam, alá is írtam. Remélem így jó lesz. De azon gondolkodtam, hogy mi lesz ezekkel a papírokkal? Most hová küldi?			Ügyfél visszajönleteszi az asztalra a Nyilatkozatot, láthatóan elégedett magával. De már egyből kérdez is





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	Ügyintéző	Na, végre, remélem, mindent jól csinált.	Mint aki már unja – így nem beszélünk.		
		Igen, én is kész vagyok a többi irat kitöltésével, ezeket már összerendeztem, egy dossziéba teszem az Ön anyagát.	Minden irat kerüljön be egy dossziéba – átadásra előkészítve.	T015 T016	Ügyintéző átveszi a nyilatkozatot, lapozza, hogy minden rendben van-e, és összetűzi gémmel a papírt, amit ő is összerendezett már. Beteszi egy iratborítóba, és közben magyaráz.
		Igen jó lesz így, még a címezést is rá kellene írnia a borítékra.	Rossz válasz, a címezés nem az ügyfél dolga.		
36	Ügyfél	Mi lesz ezekkel a papírokkal? Hová fogja küldeni?			
	Ügyintéző	Nekünk csak a postázóba kell levinnünk, nem tudom hová fog kerülni.	Rossz válasz, ez csak egy technikai folyamat, de azt is el kell mondani, hogy melyik szakhatósághoz kerül át a kérelem.		
		Igen, most akartam Önnek elmondani, hogy <u>mi az eljárás folyamata, mi fog történni az ügyintézés során.</u> Az Adatlaphoz csatoltam a	Az ügyfelek tájékoztatása fontos feladat, ekkor lehet a figyelmét felhívni fontos részletekre, elmondani mit is tesz a hatóság/szakigazgatási szerv az eljárás során. Mindig		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Nyilatkozatot, és a melléleteket. Ezeket én <u>megküldöm a rehabilitációs szakigazgatási szervnek</u> , aminek a címét és a központi telefonszámát már odaadtam, de ráírom erre az átvételi elismervényre, erre az okmány nyugtára is, hogy egyben legyen meg minden Önnél	ügyeljünk az elérhetőség (telefon, e-mail cím) rögzítésére!		
		A postázóba küldöm, kitöltök egy tértivevényt, és egy nagy borítékra ráírom, hogy Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv, majd egy futár elviszi.	Rossz válasz, ha futár (azaz belső posta viszi), nem kell tértivevény.		
36	Ügyfél	Az jó lesz, mert én nem tudom, azok hol vannak, még nem hallottam róluk. Azt hittem a nyugdíjnál kell intézni, mert ez az a rokkantsági nyugdíj? A szomszéd is azt kapja.			Egyszerű válasz.
	Ügyintéző	Nem tudom, de talán a szomszédról már ne beszéljünk.	Durva válasz		
		Igen régebben az volt, és a Nyugdíjigazgatóságon intézték, ma már erre egy külön szervezet működik, a kormányhivatalhoz	Az ügyfél tájékoztatása alapvető kötelezettség, és az ügyféli alapjogokba tartozik. Fontos, hogy az ügyintézés	T017	Az ügyintéző tájékoztatást ad, de tereli a beszélgetést, visszatér az ügyviteli





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		tartoznak. Folytatnám az ügyintézés menetét: a szakigazgatási szerv pár napon belül megkapja tőlünk a dokumentumokat és beiktatja. Akkor ráírnak az Ön kérelmére egy ügyiratszámot és egy ügyintézőt, annak az elérhetőségét, aki meg fogja Önnek postán küldeni azt az iratot, amiben szerepel, hogy <u>elindították az ügyintézést (ez egy végzés).</u>	folyamatáról tájékoztatást adjon az ügyintéző, mivel ő találkozik először az ügyféllel, szükséges a teljes körű ismertetés. A Ket. fontos szabálya az <u>eljárás megindításáról szóló értesítési kötelezettség.</u>	T018	folyamatra.
		Hát már nem ott intézik, már mindent ide hoznak hozzánk.	Rossz válasz. Nem valós a tájékoztatás.		
38	Ügyfél	Van még valami dolgom ezekkel?			
	Ügyintéző	Most szerintem elég volt ennyi, majd ügyis ír a hatóság Önnek, ha valamire még szüksége van	Rossz válasz Nem elég pontos, szakszerűen kell elmagyarázni, fogalmazni		
		Ha valamilyen irat még hiányzik, hiánypótlásban Önnek azt be kell küldenie – figyelni kell a határidőre, mert általában 8 napos határidőben kell pótolni a	Ha az ügyfél a kérelmet hiányosan nyújtotta be, az eljáró hatóság a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – megfelelő	T019	





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		hiányzó iratokat.	határidő megjelölése és a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett – hiánypótlásra szólítja fel		
		Én úgy látom, vannak még olyan iratok, amit majd kérni fognak Öntől, erről majd kap értesítést.	Rossz válasz Ilyen mélységig nem kell a mellékleteket ismernie a kormányablak ügyintézőnek, mivel nem jogosult a hatósági folyamatra, de nem szabad elbizonytalanítani az ügyfelet.		
37	Ügyfél	Jó, ezt megértettem, de mit kell még pótolni, mikor Ön már annyi mindent beírt a papírokba?			Kissé ideges válasz.
	Ügyintéző	Reméljük már semmit, mert tényleg sokat írtam.	Rossz válasz. Nem lehet megtéveszteni az ügyfelet, mert lehet még más melléklet is, ezt az eljáró hatóság tudja mérlegelni.		
		Ilyen lesz az Orvosi beutaló, amit most átadok Önnek, e nélkül nem lehet indítani a rehabilitációs szakigazgatási szervnél az Ön orvosi vizsgálatát. Ezt a beutalót a háziorvossal kell	Fontos, hogy az egészségi állapot minősítéséhez a házi orvos által kiállított orvosi beutaló, amely a kórelőzményeket, a	T020 F004	Elővesz egy 4 oldalas nyomtatványt, az előtte lévő, korábban már ide hozott iratokból, és azt átadja az ügyfélnek, de közben mutatja is, hogy





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>kitöltetni, neki tudnia kell, hogy mit kell beleírni – azt tessék kérni, hogy valamennyi betegségét írja be az orvos.</p> <p>Fontos lenne, hogy ehhez Ön rendelkezzen legalább 3 hónapnál nem régebbi szakorvosi ambuláns lappal, vagy kórházi zárójelentéssel. Ha nincs ilyen, kérni kell a háziorvost, hogy küldje el Önt szakorvosi vizsgálatra.</p>	<p>legyen, mert ennek alapján kerül sor az állapot mértékének megállapítására, a minősítésre.</p>		<p>azt az orvosnak kell kitölteni, aláírni. Ezért a végére lapoz, magyarázat közben is lapozgatja a dokumentumot.</p>
		<p>Ha Ön beteg, akkor biztos kell még egy pár kórházi zárójelentés, vagy valamilyen papír, amit kapott az orvostól.</p>	<p>Nem igaz, mert ezek a dokumentumok legfeljebb kiegészítői lehetnek az orvosi beutalónak.</p>		
38	Ügyfél	<p>Akkor most nekem el kell menni a háziorvosomhoz, és még más orvoshoz is elküldhet?</p>			<p>Egyszerű kérdés.</p>
	Ügyintéző	<p>Azt én nem tudhatom.</p>	<p>Rossz válasz, igen el kell menni a háziorvoshoz – anélkül nincs orvos-szakértői vizsgálat.</p>		
		<p>Igen, ez az orvosi beutaló, amit a háziorvosnak ki kell töltenie, és az Ön betegségéhez igazodóan szükség lenne még olyan szakorvosi leletre, ahol az utóbbi</p>	<p>További segítséget jelent, ha az orvosi beutalót átadja a kormányablak ügyintézője az ügyfélnek.</p>		<p>Egyszerű információnyújtás. Az ügyintéző kinyújtja a karját, és átadja az orvosi beutalót az ügyfélnek.</p>





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		időszakban megvizsgálták. Ezek alapján fogja a rehabilitációs szakigazgatási szerv orvosi bizottsága minősíteni az Ön egészségi állapotát, és oda is behívják egy vizsgálatra. Önnek vállalnia kell, hogy ezen a vizsgálaton megjelenik, ezt az előbb a Nyilatkozatban is aláírta.			
		Igen, biztos	Nem megnyugtatók az egyszavas válaszok.		
39	Ügyfél	Köszönöm, ezt akkor elviszem az orvosnak. Azt már hallottam, hogy oda hívják egy vizsgálatra. De mi van, ha addig nem tudok minden orvosi papírt elintézni?			Az ügyfél átveszi a Beutaló nyomtatványát, felteszi a szemüvegét, nézegeti. Gondolkodik, majd kérdez. Egyszerű kérdés.
	Ügyintéző	Hát nem tudom, tessék sürgetni az orvost.	Rossz válasz. Nem adhat ilyen tájékoztatást, mindig van lehetőség a megadott határidőben igazolási kérelem beadására, ha valaminek az elintézése nem az ügyfélen múlik.		
		Igazolási kérelmet lehet	Mindig el kell mondani az	T021	Egyszerű tájékoztatás





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		benyújtani, ha Ön nem tudja addig megcsináltatni az Orvosi beutalót. Ezt az igazolási kérelmet a rehabilitációs szakigazgatási szervnek kell megküldeni, és célszerű hivatkozni az Ön ügyiratszámára.	ügyfélnek, hogy hiánypótlásra van lehetősége , de ha bármilyen határidőt elmulaszt, azt alátámasztott indokokkal igazolhatja.		
		Majd megmondja a vizsgálaton, hogy nem töltötték ki a papírt.	Rossz válasz. Félretájékoztatás, nem vizsgálja meg a rehabilitációs orvos az ügyfelet, ha nincs ott az orvosi beutaló.		
40	Ügyfél	Hadd kérdezzem már meg, hogy ha behívnak orvosi vizsgálatra, kérhetek utazási költséget, hallottam, hogy van olyan is?			Egyszerű kérdés. láthatóan gondolkodik, akár megvakarja a fejét..
	Ügyintéző	Kérdezze meg majd az orvostól, ő biztosan tudja.	Rossz válasz. Nem hárítjuk másra az információadást, van lehetőség utazási költségtérítést igényelni szakértői vizsgálatra.		
		Igen, van arra lehetőség, hogy Önnek <u>megtérítsék az útiköltségét</u> , de azt előre kérni kell a házi orvostól, hogy állítson ki egy ilyen utalványt Önnek.	Az egészségbiztosítási igazgatásban tanultak szerint, az Egészségbiztosítási Pénztár megtéríti a költségeket, erről fontos az ügyfelet tájékoztatni.	T022	Egyszerű tájékoztatás





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		A közforgalmi közlekedés költségeit utólag vissza lehet igényelni.			
		Nem hiszem, hogy ott tudnak erről az orvosok, inkább a háziorvosát kérdezze meg.	Részben igaz válasz, a háziorvos jogosult kiállítani az utalványt. Feltételezett véleményt nem mondunk az ügyfélnek, ha nem vagyunk biztos a válaszban.		
41	Ügyfél	Jó, megbeszélem a háziorvossal.			
	Ügyintéző	Az jó lesz	Megerősítés		
		Ha a beadott iratai rendben vannak, küldeni fog Önnek a rehabilitációs szakigazgatási szerv egy megkeresést, amiben értesíti, hogy mikor, milyen napon, időben kell megjelennie orvosi vizsgálaton, komplex minősítésen, itt állapítják meg, hogy milyen az egészségi állapota. A szakigazgatási szerv ügyintézője még azt is megnézi az iratai alapján, hogy Ön az elmúlt 5 évben rendelkezett-e biztosítási idővel, volt-e munkaviszonya.	A megváltozott munkaképességűek ellátásai 2012-től már nem tartoznak a nyugdíjrendszerbe, így nem szolgálati időre épülnek. 2012-től az egészségbiztosításhoz tartozó ellátás, így a biztosítási időt veszik figyelembe az ellátásra való jogosultság megállapításakor. Ezzel befejezhető a rehabilitációs ellátáshoz tartozó ügyintézési tájékoztatás.	T023 T024	Egyszerű hangnemű tájékoztatás. Mivel már minden irat bekerült a dossziéba, és átadásra került az ügyfélnek is, amiről szó volt, hátradől az ügyintéző és ügy magyaráz.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Körülbelül ennyit tudok én is.	Nem célszerű az ügyintézőnek a maga tudásáról véleményt mondani az ügyfélnek.		
42	Ügyfél	Nekem ez nagyon bonyolult! Elhozhatom a feleségem, hogy ő is hallja, hogy mit kell csinálni, nehogy kimaradjon valami?			Kétségbeesett kérdés.
	Ügyintéző	Jobb lenne, ha már ide nem jönnének, én ennyit tudtam.	Rossz válasz. Nem lehet elutasító az ügyintéző, meg kell mondani, hová menjen az ügyfél.		
		Természetesen, de én inkább azt javaslom, hogy ha megkapja az első értesítést a rehabilitációs szakigazgatási szervtől, attól az ügyintézőtől érdemes egy időpontot kérni, aki intézi az Ön ügyét. Az értesítőn rajta lesz a telefonszáma, és az is hogy hol van a szakigazgatási szerv ügyfélszolgálat. Ott már sokkal többet tudnak mondani az ügyintézésről, az ellátások típusairól és hogy mit kell Önnek	Jobb lenne irányítani az ügyfelet afelé, hogy a <u>tényleges ügyintézés helyén, ahol a jogosultság megállapítása történik, ott folytassa tovább az ügyét</u>, mert ott vannak a szakemberek, akik részletesebben tudnak információt adni.		Egyszerű hangnemű tájékoztatás.



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>tennie. Én most befejeztem a <u>Jegyzőkönyvet</u>, beleírtam, hogy tájékoztattam Önt arról, hogy mi lesz az eljárás menete, és átadtam Önnek az Orvosi beutalót, amelyet kitöltve el kell majd juttatni a szakigazgatási szervhez, vagy itt nálunk is leadhatja – és mi továbbítjuk. Kitöltöttem már egy <u>Okmánynyugtát is</u>, ezen az szerepel, hogy mit vettem át Öntől. Kérem, írja alá. Ezekből az iratból Önnek is adok 1 példányt.</p>	<p>A jegyzőkönyvet ismételten érdemes átnézni, minden lényeges eljárási cselekmény rögzítésre került-e röviden (természetesen az nem, ami már a különböző dokumentumokban kitöltésre került)</p>		<p>Még visszahajol az asztal felé, és a jegyzőkönyvet befejezi, ír, de közben magyaráz is az ügyfélnek.</p> <p>Átad az ügyintéző az ügyfélnek két dokumentumot aláírásra, majd visszaveszi és 1-1 példányt átad az ügyfélnek.</p>
		Nincs miért - már mindent elmondtam.	Egyszerű válasz, elfogadható		
43	Ügyfél	Még azt szeretném megkérdezni, hogy mennyi idő alatt bonyolódik le ez az egész ügyintézés?			Egyszerű kérdés.
	Ügyintéző	Minden ügyintézésnél harminc nap	Rossz válasz, nem igaz – itt az ügyintézési határidő 90 nap.		
		Az ügyintézési határidő itt 60 nap, de ha valamilyen irat hiányzik, és azt be kell szerezni a hatóságnak,	A jogszabály szerint itt 60 nap az ügyintézési határidő, de mindig el kell mondani, hogy	T025	Egyszerű hangnemű tájékoztatás.



Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		azzal kitolódik a határidő.	meghosszabbodhat, és esetleg utalni is arra, hogy miből eredhet ez.		
		Mindig 30 nap	Ez nem mindig így van		
44	Ügyfél	De hát mi hiányozhat még? Elhoztam most mindent, ami otthon volt.			Kétségbeesett kérdés?
	Ügyintéző	Azt nem lehet tudni, majd megírják, mi kell még.	Ezt is lehet szakszerűbben elmondani.		
		Az ügyintézőnek meg kell keresnie az adóhatóságot, hogy igazolják le az Ön jövedelmét, de lehet, hogy a biztosítási időt is igazoltatni kell, erről mind értesíteni fogják. De fontos, hogy meglegyen az orvosi beutaló is minél előbb, mert addig Ön nem hívható be orvosi vizsgálatra.	Ha nem is tudja ilyen részletességgel az ügyintéző, de az általános ügyintézés menetéből következően lehet szükség új bizonyítékok beszerzésére is.		Egyszerű hangnemű tájékoztatás.
		Nem tudom, majd megírják levélben.	Ne bizonytalanítsuk el az ügyfelet.		Láthatóan már nagyon unja az ügyintéző az egészet.
45	Ügyfél	De miből fogok addig megélni?			Kétségbeesett hangnem.
	Ügyintéző	Azt én honnan tudjam!	Ez nem megengedett stílus.		
		Kérhet előleget is az ellátásra, ezt az ügyintézővel kell egyeztetni, mert annak adható előleg, aki	Az előleg a legtöbb ellátásnál megállapítható, de csak akkor, ha a beadott iratokból	T026	Egyszerű hangnemű tájékoztatás.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		várhatóan jogosult lesz az ellátásra.	egyértelműen következtethető, hogy az ellátás várhatóan megállapítható lesz.		
		Nem tudom, de általában adnak előleget, ha valamire sokat kell várni. Tessék majd megkérdezni a szakigazgatási szervet.	Részben elfogadható válasz. Előleget minden ellátásnál adni kell, ha az ügyintézési folyamat hosszabb, és ellátatlanul van az ügyfél, nincs jövedelme. Tehát az „általában” kifejezés nem jó.		
46	Ügyfél	Addig is kellene valami segítséget kérnem. Miből fogom visszakapcsolatni az áramot? Mit tud tanácsolni, hova menjek?			Kétségbeesett hangnem
	Ügyintéző	Én semmit. De gondolom, hogy az áramszolgáltató biztos tud valami megoldást, oda menjen el.	Részben igaz válasz. Az áramszolgáltató adhat részletfizetést, de ez nem hatósági ügy, nem az ügyintézéshez tartozik.		
		Javaslom, hogy keresse fel a lakóhelyén az önkormányzatot és a családsegítő szolgálatot. Az önkormányzatok tudnak adni egyszeri segítséget, és a családsegítők pedig segítenek az áramszolgáltatónál fizetési könnyítést kérni, de segítséget	Mindenképpen szükséges tanácsot adni, az biztos, hogy a lakóhely szerinti önkormányzathoz el lehet küldeni az ügyfelet, mivel a szociális ellátások biztosítása ott történhet, azoknak általában vannak szociális	Ü002	Egyszerű hangnemű tájékoztatás. Már befejezett minden iratot, most már gondolkodik, k mit tud még ajánlani.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		<p>nyújthatnak az adósság kezelésében is. Javaslom még, hogy amíg nincs ellátása, ne maradjon egészségügyi biztosítás nélkül. A járási hivatalban lehet kérelmezni az <u>egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság igazolását</u> (hatósági bizonyítványt), ha az Ön, vagy családjának a jövedelme egy főre nem haladja meg az öregségi nyugdíjminimum 120 %-át, az most 1 főre 34.200 Ft.</p>	<p>intézményeik is.</p> <p>Fontos lenne, ha az ügyintéző más szakterület intézkedéseit is össze tudná kapcsolni ehhez az ügghöz, a tanultak alapján.</p>		
		<p>Hát, nem igen tudok mit mondani, tessék valahol máshol érdeklődni. Javaslom, hogy valamelyik karitatív szervezetet keresse meg, azok biztos tudnak egyszeri segítyt, vagy élelmiszert adni.</p>	<p>Megint elutasítás, és nem jó a válasz. Elsődlegesen az önkormányzatok feladata a rászorultak segítése, csak ezt követi a civil, karitatív szervezet, mivel többségük folyamatosan nem tud segíteni, csak egy-egy alkalommal.</p>		
47	Ügyfél	<p>Ahogy már megbeszéltük, nekem nincs semmilyen jövedelem. A feleségem alkalmi kisegítő egy presszóban, ő sem kap sokat.</p>			<p>Magyarázkodó hangnem, de láthatóan nyugtalanná válik, hogy mi mindent kell még intéznie. újra előveszi a</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Most ilyen sok helyre el kell mennem?			nylon zacskót, felrakja az asztalra.
	Ügyintéző	Igen, ha valamit akar, utána kell járnia.	Részben igaz, de nem utasíthatjuk az ügyfelet.		
		Az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság igazolásához a kérelmet itt is be lehet adni, és mi továbbítjuk a járási hivatal ügyintézőjéhez. Adok egy ilyen nyomtatványt, ehhez kell majd a jövedelmükről nyilatkozni.	Fontos, hogy ez az ellátás is a tudomására jusson az ügyfélnek, főként, ha beteg emberekről van szó, nem maradhatnak egészségügyi szolgáltatás nélkül.	F007	Az ügyintéző elővesz az asztal jobb oldalán lévő polcra egy nyomtatványt, és azt átadja az ügyfélnek.
		Ez sok hely, de biztos fontos Önnek.	Nem kommentáljuk.		
48	Ügyfél	Hát ez már nagyon sok idő volt, amit rám fordított, de ha már beutaztam ide 40 km-ről, szerettem volna mindent elintézni. Még úgyis jönni kell, majd azzal az orvosi irattal is, meg vizsgálatra is, akkor ezt is behozom.			Nagyon elégedett arccal, és megkönnyebbülten beszél az ügyfél. Rakosgatja a papírjait egyelőre még az asztalon.
	Ügyintéző	Az tényleg, sok idő volt.	Részben igaz, de nem kell állandóan felhozni, hogy hosszú az ügyintézési folyamat.		
		Igen, nálunk egy helyen több ügyet el lehet intézni. Ezért	Ekkor érdemes kitérni a kormányablakok szerepére.		Kedves válasz.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		vagyunk. Szívesen segítettem.			
		Most mit mondjak, nem volt egyszerű, de túl vagyunk rajta.	Nem viccelődünk az ügyféllel.		
49	Ügyfél	Köszönöm, hogy ennyi mindent segített, de félek, hogy felét elfelejtem, mire hazaérek! Azért a feleségemmel bemegyünk majd ahhoz az ügyintézőhöz, akit mondott nekem.			Nagyon elégedett hangnem.
	Ügyintéző	Jó, menjenek.	egyszerű megállapítás.		
		Adok egy tájékoztatót arról, hogy mit is jelent a megváltozott munkaképességűek ellátása, ezt otthon érdemes alaposan átolvasni.	Fontos, hogy legyen mit elolvasgatni, és többször átnézni, ezért jó, ha van tájékoztató.	F005	Az ügyintéző az előzőekben kinyomtatott rehabilitációs dokumentumokból az utolsót, a 4.-et előveszi és átadja az ügyfélnek.
		Menjenek csak, biztos ott többet mondanak.	Biztatás nem árt, de nem ilyen stílusban beszélünk az ügyféllel.		
50	Ügyfél	Az jó lesz, elviszem. És még egyszer köszönöm. Vizontlátásra.			Elégedett hangnem, készülődés, bepakol a nejlon zacskóba. Feláll, és nagyon kedvesen köszön el.
	Ügyintéző	Vizontlátásra.			
		Minden jót kívánok.	Ön igen alapos munkát végzett!		Kedves befejezés.





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>Viszontlátásra.</p> <p><u>Köszönjük, hogy ilyen sokirányú tájékoztatást adott az ügyfélnek.</u></p>		
	<p>Viszontlátásra.</p>		

Fejezet	C. Adatbázis részlet séma	
AZONOSÍTÓ	SZÖVEGRÉSZLET	HIVATKOZÁS
T001	<p>Azok a személyek, akiknek az egészségi állapota megromlott, és ez által nem képesek teljes értékű tevékenységre, egy helyen intézhessék el a megváltozott munkaképességük, egészségi állapotuk minősítését (szakértői bizottság által, komplex minősítés keretében), és ennek alapján az állapotuk és a rehabilitációjuk mértékéhez igazodó pénzbeli ellátást, valamint foglalkoztathatóságuk esetén segítséget kérhessenek a munkába helyezésükhöz.</p>	<p>KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 134. oldal</p>
T002	<p>2012. január elsejével a rokkantsági nyugdíj, a rendszeres szociális járadék, az átmeneti járadék, a rehabilitációs járadék, mint ellátástípusok megszűntek, illetve „átfordultak” más nevű ellátássá. Helyettük új, egységes ellátások kerültek bevezetésre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a rehabilitációs ellátás a foglalkoztatásra, rehabilitációra javasolt személy jövedelempótló ellátása, • a rokkantsági ellátás a rehabilitációra nem javasolt személy jövedelempótló ellátása. 	<p>KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 137. oldal</p>
T003	<p>Az egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szerv az illetékességi területén ellátja a közgyógyellátással kapcsolatban hatáskörébe utalt feladatokat.</p> <p>A közgyógyellátásra való jogosultság igazolására alkalmatlanná nyilvánítja az igazolványt, ha az elveszett, vagy megsemmisült, vagy a jogosultság igazolására alkalmatlanná vált. Ha a közgyógyellátásra való jogosultság az igazolványon feltüntetett lejáratú időpontot megelőzően megszűnik, az igazolványt visszavonja (valamint az OEP törli a jogosultságot a nyilvántartásból).</p>	<p>KAB 4. Modul: Humánigazgatás 2. Egészségbiztosítási igazgatás Tk. 21. oldaltól 2.5.2. Kormányhivatalok egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szervei 46. oldal 2.5.4. Kormányablakban intézhető egészségbiztosításhoz kapcsolódó ügyek - azonnali ügyintézés körbe tartozó – 50. oldal</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

T004	<p>Az alapjogszabály a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXIX. törvény, amelynek alapján megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira az a személy jogosult,</p> <ul style="list-style-type: none">• akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű (tehát 40, vagy magasabb százalékos mértékben károsodott az egészsége), és• aki a kérelem benyújtását megelőző 5 éven belül legalább 1095 napon át (3 év) biztosított volt,• keresőtevékenységet nem végez és• rendszeres pénzellátásban nem részesül	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 138. oldal
T005	<p>A rehabilitációs szakigazgatási szerv feladata, hogy a megváltozott munkaképességű személyek ügyeiben eljárjon, így azoknak a személyeknek az ellátásra vonatkozó jogosultságát elbírálja, akiknek az egészségi állapota megromlott, és pénzbeli ellátásra tartanak igényt, illetve a munkába helyezésükhöz kérnek segítséget.</p> <p>A rehabilitációs szakigazgatáshoz tartozó ügytípusban</p> <ul style="list-style-type: none">• az ügy jellege a megváltozott munkaképesség, az egészségkárosodás,• az ügy tárgya pedig az ellátás igénylése, vagy az orvosi, foglalkoztatási, szociális szempontú vizsgálat (az egészségkárosodás százalékos mértékének meghatározása), vagy a rehabilitációs célú foglalkoztatás és az ezekhez tartozó ügyintézés lehet.	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 134. oldal TK. 135. oldal
T006	<p>Akinek az egészségi állapota olyan mértékben megromlott, hogy ez akadályozza a munkakörének ellátásában, a teljes értékű munkavégzésben, vagy megnehezíti az életvitelét, a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes rehabilitációs szakigazgatási szervtől kérheti az egészségi állapotának minősítését.</p>	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 134. oldal
T007	<p>Az alapelv szerint az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog. A törvény alkalmazásában a tisztességes eljárás követelményének sérelmét jelenti annak a személynek, döntéshozó</p>	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 31. oldal





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	hatóságnak a magatartása, tevékenysége, amely feladatának ellátása, hatáskörének gyakorlása során a teljes körű tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget.	
T008	A tájékoztatáshoz való jog fő szabálya szerint a közigazgatási hatóság az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője számára biztosítja, hogy jogaikról és kötelezettségeikről tudomást szerezzenek , így előmozdítja az ügyféli jogok gyakorlását . A közigazgatási hatóság a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfelet tájékoztatja a. az ügyre irányadó jogszabály rendelkezéseiről, b. az őt megillető jogokról és az őt terhelő kötelezettségekről, illetve c. a kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményeiről, továbbá d. a természetes személy ügyfelet a jogi segítségnyújtás igénybevételének feltételeiről.	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 31. oldal
T009	Ket. 15. §. 7) A természetes személy ügyfélnek akkor van eljárási képessége, ha a polgári jog szabályai szerint cselekvőképességgel rendelkezik . Jogszabályban meghatározott esetben a korlátozott cselekvőképességgel rendelkező személyt is megilleti az eljárási képesség. Ha eziránt kétség merül fel, az eljáró hatóság hivatalból vizsgálja az eljárási képesség meglétét , és ha annak hiányát állapítja meg, úgy az ügyfél helyett törvényes képviselőjét vonja be az eljárásba, illetve az erre vonatkozó iratok csatolásával ügygondnok kirendelését kéri, vagy ha törvény vagy kormányrendelet lehetővé teszi – az ügygondnok kirendelésére vonatkozó részletes szabályok meghatározásával –, maga gondoskodik ügygondnok kirendeléséről.	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 31. oldal
T010	Gyámhatóság – gondnokság alatt álló személy: az a 18. életévét betöltött felnőtt, akit a bíróság cselekvőképességet korlátozó vagy kizáró hatállyal gondnokság alá helyezett . Ptk. 11. § (1) Cselekvőképes mindenki, akinek cselekvőképességét a törvény nem korlátozza vagy nem zárja ki. Ptk.14. § (1) Korlátozottan cselekvőképes az a nagykorú, akit a bíróság ilyen hatállyal gondnokság alá helyezett. (4) Cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá a bíróság azt a nagykorú személyt helyezi, akinek az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége a pszichés állapota, szellemi fogyatkozása vagy szenvedélybetegsége miatt – általános jelleggel, illetve	KAB: 4. modul: 6. Gyámügyi igazgatás – gondnokság alatt álló személy Tankönyv 111 oldal





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>egyres ügycsoportok vonatkozásában – tartósan vagy időszakonként visszatérően nagymértékben csökkent.</p> <p>(5) Ha a belátási képesség korlátozottsága csak részleges, a gondnokolt minden olyan ügyben önállóan érvényes jognyilatkozatot tehet, amely ügycsoport tekintetében a bíróság a cselekvőképességet korlátozó ítéletben a gondnokolt cselekvőképességét nem korlátozza.</p> <p>A bíróság különböző ügycsoportok tekintetében korlátozhatja a gondnokság alá helyezett személy teljes cselekvőképességét, pl. társadalombiztosítási, szociális és munkanélküli ellátás igénylése. A gondnokság alá helyezést a lakó hely szerinti gyámhatóságnál kell kezdeményezni.</p>	
T011	<p>Ket. 5. §. (1) „A közigazgatási hatóság az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője számára biztosítja, hogy jogairól és kötelezettségeikről tudomást szerezzenek, és előmozdítja az ügyféli jogok gyakorlását.” TK 25. oldal: A közigazgatási hatósági eljárást is magába foglaló közigazgatási jogra vonatkozó általános elvárás a közigazgatás szolgáltató jellegének és az ügyfélközpontúságnak a hangsúlyozása!</p>	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 25. oldal
T012	<p>A közigazgatási hatóság eljárási cselekményét dokumentálni kell, ennek egyik módja a jegyzőkönyv. Jegyzőkönyv készíthető: ha az ügyfél kéri a hatóságtól, vagy a hatóság úgy dönt, hogy az eljárás érdekében szükséges jegyzőkönyv felvétele. Ilyen jegyzőkönyv vehető fel szóbeli kérelemről. Egyszerűsített jegyzőkönyv is készíthető, ezeknek tartalmára a Ket. előírásokat tartalmaz.</p>	KAB 2. modul Közigazgatási hatósági eljárás Tk. 74. oldal
T013	<p>Továbbításra kerülő ügyek (T) a kormányablakok ügyintézésében</p> <p>Rokkantsági ellátás megállapítása iránti kérelem</p> <p>Rehabilitációs ellátás megállapítása iránti kérelem</p>	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 143. oldal
T014	<p>Az a megváltozott munkaképességű személy jogosult rehabilitációs kártyára, akinek a komplex minősítés (orvosi, foglalkozási rehabilitációs és szociális helyzete) alapján</p>	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 140. oldal





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (B1 kategória), vagy tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C1 kategória), illetve aki 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban részesült vagy rehabilitációs járadékban részesül.</p> <p>A rehabilitációs kártyát a lakó-tartózkodási hely szerinti rehabilitációs szervnél kell igényelni, ahol a jogosultság megállapítása történik (ha nincs komplex minősítése a kérelmezőnek, akkor orvosi vizsgálaton kell megjelennie). A rehabilitációs szerv jogosultság esetén a kérelmező adatait megküldi a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Az állami adóhatóság adja ki a rehabilitációs kártyát (illetve egy igazolást).</p> <p>A munkáltató adókedvezményt vehet igénybe, az érvényes rehabilitációs kártyával rendelkező megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatása esetén.</p> <p><i>A kedvezmény mértéke a munkavállalót terhelő közterhekkal és más levonásokkal nem csökkentett (bruttó) munkabér - de legfeljebb a minimálbér kétszeresének - 27 százaléka.</i></p>	
T015	Továbbításra kerülő ügyek (T) a kormányablakok ügyintézésében Megváltozott munkaképességű személyek nyilatkozata rehabilitációs kártya igénylésével kapcsolatos eljárásban	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 143. oldal
T016	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerint a. személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. b. különleges adat: - a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 79. oldal





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	- az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat. Ezekre az adatokra eltérő adatkezelési szabályok vonatkoznak: így például személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek az eljárás minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.	
T017	A rehabilitációs szakigazgatás a szociális ágazat részeként 2012. július 1-től került egységes szakigazgatási szerv irányítási jogkörébe , a nyugdíjbiztosítási ágazattól, a munkaügyi szakterületről átvett feladatokkal és az egészségügyi ágazatot érintő orvos-szakmai tevékenységek integrálásával. Ezzel átkerült a korábbi nyugdíjbiztosítási szakterületről a megváltozott munkaképességűek ellátása egy önálló rehabilitációs szakterülethez.	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 134. oldal
T018	A Ket. nagyon fontos szabálya az eljárás megindításáról szóló értesítési kötelezettség . Ez az ügyféli jogok gyakorlása szempontjából fontos értesítés : amennyiben ugyanis az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél kéri, olyan információkról, amely fontos lehet számára az eljárás későbbi szakaszaiban, így például az ügy iktatási számáról, az ügyintéző nevééről és hivatali elérhetőségéről, az eljárás megindításának pontos napjáról, az ügyintézési határidőről, az iratokba való betekintés és nyilatkozattétel lehetőségéről értesíti a hatóság.	KAB 2modul Közigazgatási eljárás Tk. 54. oldal
T019	Ha az ügyfél a kérelmet hiányosan nyújtotta be , az eljáró hatóság a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – megfelelő határidő megjelölése és a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett – hiánypótlásra szólítja fel	KAB 2modul Közigazgatási eljárás Tk. 58. oldal
T020	Kormányablakok feladatai – Tájékoztató Fontos, hogy az igényléshez szükséges a házi orvos által kitöltött „ Orvosi beutaló ” nyomtatvány, és a Nyilatkozat a szakértői bizottság által végzett komplex minősítéshez.	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 134. oldal
T021	Igazolási kérelem. Ha valaki az eljárás során valamely határidőt, határnapot önhibáján kívül	KAB 2modul Közigazgatási eljárás Tk. 87. oldal





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	elmulasztott, igazolási kérelmet terjeszthet elő.	
T022	A biztosítottat járóbeteg-szakellátásra, a fekvőbeteg-gyógyintézetbe, rehabilitációra történő beutalása esetén utazási költségeihez támogatás illeti meg, ha orvos szakértői vizsgálatra utalták, rendelték be. A költségtérítés mértéke megegyezik a közforgalmú közlekedési eszközök menetjegy árával. Az utazási költségtérítési utalványt a házi orvos adja ki, a vizsgálaton le kell igazoltatni, és az Egészségbiztosítási Pénztár fizeti ki.	KAB 2modul Egészségbiztosítási igazgatás Tk. 30. oldal: Utazási költségtérítés
T023	Az alapjogszabály a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXIX. törvény, amelynek alapján megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira az a személy jogosult, <ul style="list-style-type: none"> • akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű (tehát 40, vagy magasabb százalékos mértékben károsodott az egészsége), és • aki a kérelem benyújtását megelőző 5 éven belül legalább 1095 napon át (3 év) biztosított volt, • keresőtevékenységet nem végez és • rendszeres pénzellátásban nem részesül. 	KAB 4modul Rehabilitációs igazgatás Tk 138. oldal
T024	A Tbj. meghatározza mind a foglalkoztatottak mind a foglalkoztatók kötelezettségeit. A biztosítási jogviszonyban álló foglalkoztatott járulékok fizetésére köteles. A foglalkoztatót terheli a biztosított járulékoknak továbbá a foglalkoztatói szociális hozzájárulási adónak megállapítása (a járulékok levonása), befizetése, bevallása, a biztosítási jogviszonyok létrejöttének és megszűnésének bejelentése, és ezen jogviszonyokhoz kapcsolódó nyilvántartási, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése. A biztosítási jogviszony alapján a munkavállalót és a munkáltatót is különböző mértékű közteherviselési kötelezettség terheli. Munkaviszonyban álló személyek biztosítottak.	KAB 4 Modul Humán Igazgatás Egészségbiztosítási igazgatás Tk. 22. oldal. Biztosítási jogviszony





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

T025	<p>Az ügyintézési határidő a kérelemnek az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő megérkezését követő napon, hivatalbóli eljárás esetén az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik.</p> <p>Az eljárás megindulását követően látható, hogy milyen eljárási cselekményeket kellett a hatóságnak foganatosítania, a tényállást is tisztázni kell. A harminc napos határidőt általános ügyintézési határidőnek nevezzük. A harminc napos, Ket.-ben foglalt előírás azonban nem jelenti azt, hogy minden egyes közigazgatási eljárásban az lenne irányadó. Vannak ugyanis olyan eljárások, amelyek rendkívül bonyolultak, ezért nem elegendő a harminc nap</p>	<p>KAB 2modul Közigazgatási eljárás, Tk. 83. oldal: Ügyintézési határidő és annak számítása.</p>
T026	<p>Ha a komplex minősítés eredményeként az ügyfél megváltozott munkaképességűnek tekinthető, és a beadott iratokból vélelmezhető, hogy az előírt biztosítási időszak rendelkezésre áll – de még az ennek igazolására szolgáló iratok hiányoznak, előleg állapítható meg.</p>	<p>KAB 4 modul Rehabilitációs igazgatás Tk 147. oldal</p>
T027	<p>Mivel a társadalombiztosítás rendszerében minden igénybe vett szolgáltatás mögött valamilyen ellenszolgáltatásnak kell állni, a biztosítási jogviszonyban nem álló (és az ellátásokra más jogcímen sem jogosult) személyek egy részénél a központi költségvetés biztosítja az egészségügyi szolgáltatások fedezetét (járulékfizetéssel és az egészségügyi hozzájárulás bevételeinek átutalásával).</p>	<p>KAB 4 Modul Humán Igazgatás Egészségbiztosítási igazgatás Tk. 2. oldal.</p>
Ü001 a Ü001 b	<p>Közgyógyellátás megállapítása –</p> <p>A közgyógyellátás a szociálisan rászorult személy részére az egészségi állapota megőrzéséhez és helyreállításához kapcsolódó kiadásainak csökkentése érdekében biztosított hozzájárulás. A jegyző, illetve a járási hivatal a rászorult személy kérelmére, közgyógyellátásra való jogosultságról határozatot hoz, mely alapján az igazolványt az egészségbiztosítási szerv állítja ki, mellyel a jogosult személy térítésmentesen jogosult a társadalombiztosítási támogatásba befogadott</p> <p>a) járóbeteg-ellátás keretében rendelhető egyes, a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és</p>	<p>Ügyleírás minta – Szociális rászorultság 7. Excel tábla (Ü001 jellel csatolva) Ügyfél tájékoztató Word dokumentum Ü001/b. csatolva</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló jogszabályban meghatározott gyógyszerekre – ideértve a különleges táplálkozási igényt kielégítő tápszereket is – gyógyszerkerete erejéig,</p> <p>b) egyes, a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló jogszabályban meghatározott gyógyászati segédeszközökre, ideértve a protetikai és fogszályozó eszközöket is, valamint azok javítására és kölcsönzésére, továbbá</p> <p>c) az orvosi rehabilitáció céljából igénybe vehető gyógyászati ellátásokra [az a)–c) pont szerinti a továbbiakban együtt: gyógyító ellátás].</p> <p>Ü001.b. Tájékoztató</p>	
Ü002	<p>A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.</p> <p>(Lásd: 1993. évi III. törvény 64. §)</p>	<p>Ügyleírás minta Szociális rászorultság – Excel táblázat-települési önkormányzatok, szociális alapszolgáltatások - családsegítés</p>
Ü003	<p>Átmeneti segély: a települési önkormányzat képviselő-testülete a létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került, valamint időszakosan vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdő személyek részére a rendeletében meghatározott átmeneti segínyt nyújt.</p> <p>Az átmeneti segély esetén az ellátás megállapításánál figyelembe vehető egy főre számított havi családi jövedelemhatárt az önkormányzat rendeletében úgy kell szabályozni, hogy az az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegénél, egyedülélő esetén annak 150%-ánál alacsonyabb nem lehet.</p> <p>Az átmeneti segély adható alkalmanként és havi rendszerességgel.</p> <p>(Lásd: 1993. évi III. törvény 45. §)</p>	<p>Ügyleírás minta Szociális rászorultság – Excel táblázat-települési önkormányzatok, szociális alapszolgáltatások - családsegítés</p>
Ü004	<p>Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság</p>	<p>Ügyleírás minta – Szociális rászorultság</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>A járási hivatal az egészségügyi szolgáltatás igénybevétele céljából annak a személynek állapítja meg szociális rászorultságát,</p> <p>a..akinek családjában az egy főre jutó havi jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 120%-át (2013.-ban 34 200 forintot) ,</p> <p>b.aki egyedülélő és jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 150%-át (2013.-ban 42 750 forintot)</p> <p>nem haladja meg, és családjának vagyona nincs.</p> <p>Ügyfélnek szóló Tájékoztató is van!</p>	<p>Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság ügyleírás, tájékoztató</p>
J001	<p>1.) Szt.: 49. § (1) A közgyógyellátás a szociálisan rászorult személy részére az egészségi állapota megőrzéséhez és helyreállításához kapcsolódó kiadásainak csökkentése érdekében biztosított hozzájárulás.</p> <p>Három típusát különböztetjük meg:</p> <p>1. Alanyi jogon járó ellátás (az ügyfelet érintő helyzetben):</p> <p>50. § (1) Közgyógyellátásra jogosult</p> <p><i>b) a rendszeres szociális segélyben részesülő egészségkárosodott személy;</i></p> <p><i>f) a rokkantsági járadékos;</i></p> <p><i>g) az, aki</i></p> <p><i>ga) rokkantsági ellátásban részesül és az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján nem haladja meg a 30%-os mértéket,</i></p> <p><i>h) az, aki, vagy aki után szülője vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül.</i></p> <p>2. Normatív alapon járó ellátás:</p> <p>(2) Közgyógyellátásra jogosult az a személy is, akinek esetében a havi rendszeres gyógyító ellátásnak az egészségbiztosítási szerv által elismert térítési díja (a továbbiakban: rendszeres gyógyító ellátás költsége) az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének</p>	<p>1.) A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (továbbiakban: Szt.) 49 § - 50 §.</p> <p>2.) A pénzbeli és természetbeni ellátások igénylésének, megállapításának, valamint folyósításának szabályairól szóló 63/2006. (III.5.) Korm. rendelet 5. §.</p> <p>9. sz. melléklete:</p> <p>Kérelem a közgyógyellátás megállapítására</p> <p>63/2006. (III. 27.) Korm. 45. § (1)-(2); 46. § (1)</p> <p>Ügyleírás mintában megtalálható egész részletesen az ellátásra vonatkozó információ, az ügyfeleknek szóló tájékoztató.</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>a 10%-át meghaladja, feltéve, hogy a családjában az egy főre jutó havi jövedelem nem éri el az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegét, egyedül élő esetén 150%-át</p> <p>3. Méltányosságból adható ellátás:</p> <p>(3) Az (1)-(2) bekezdésben foglaltakon kívül az a szociálisan rászorult személy is jogosult közgyógyellátásra, akinek esetében a települési önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek fennállnak.</p> <p>A közgyógyellátásra való jogosultságról az (1) és (2) bekezdés esetében a járási hivatal, a (3) bekezdés esetében a jegyző dönt.</p> <p>2.) Kormányrendelet:</p> <p>5. § (1) A közgyógyellátásra való jogosultság megállapítása iránti kérelmet – a (7) bekezdésben foglalt kivétellel – a 9. számú melléklet szerinti formanyomtatványon kell benyújtani. A kérelemnek az 1. § (3) bekezdésének <i>a)</i> pontja szerinti adatokon túl tartalmaznia kell a kérelmező nyilatkozatát a közgyógyellátás iránti igény megalapozottságát alátámasztó tényekről.</p>	
J002	<p>A törvény a megváltozott munkaképességű személyek megmaradt, fejleszhető képességeire épülő foglalkoztatás központú rehabilitációjának, társadalmi reintegrációjának, foglalkoztatásának elősegítésére, továbbá a kieső jövedelem miatti keresetpótlás érdekében került megalkotásra.</p>	<p>KAB 4. Modul: Humánigazgatás</p> <p>9. Rehabilitációs igazgatás TK. 136. oldal</p> <p>9.2. Alapjogszabály: A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (Mmtv.) - preambulum</p>
J003	<p>95/2010 (V. 15.) Korm. rendelet:</p> <p>1. § A Kormány</p> <p><i>a)</i> az első fokú közigazgatási hatósági eljárásban rehabilitációs hatóságként, orvosszakértői, valamint rehabilitációs szakértői szervként a rehabilitációs szakigazgatási szervet;</p> <p><i>b)</i> a másodfokú közigazgatási hatósági eljárásban rehabilitációs hatóságként, orvosszakértői, valamint rehabilitációs szakértői szervként a Nemzeti Rehabilitációs és</p>	<p>KAB 4. Modul: Humánigazgatás</p> <p>9. Rehabilitációs igazgatás TK. 136. oldal</p> <p>9.2. A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalról, valamint a szakmai irányítása alá tartozó rehabilitációs szakigazgatási szervek feladat- és hatásköréről szóló 95/2012 (V. 15.)</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	Szociális Hivatalt (a továbbiakban: Hivatal); jelöli ki. Illetékességi szabályok: 327/ 2011 (XII. 29.) Korm. rendelet: 2. § A megváltozott munkaképességű személyek ellátásával kapcsolatos hatósági ügyekben a kérelmező lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes rehabilitációs szakigazgatási szerv jár el első fokon.	Korm. rendelet 1. §. 9.2. A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011 (XII. 29) Korm. rendelet 2. §.
J004	15. § (1) A rehabilitációs szakigazgatási szerv illetékességi területe – Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Szakigazgatási Szerve illetékességének kivételével – megegyezik a megyei kormányhivatal illetékességével. Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Szakigazgatási Szervének illetékessége Budapest főváros és Pest megye területére is kiterjed.	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 136. oldal 9.2. A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalról, valamint a szakmai irányítása alá tartozó rehabilitációs szakigazgatási szervek feladat- és hatásköréről szóló 95/2012 (V. 15.) Korm. rendelet 15. §.
J005	Mmtv. 14. § (1) A megváltozott munkaképességű személyek ellátásait a rehabilitációs hatóságnál az erre rendszeresített nyomtatványon vagy elektronikus úrlapon lehet kérelmezni. Korm. rendelet 6. § (1) A megváltozott munkaképességű személyek ellátásainak megállapítása - az Mmtv. 32. § (1) bekezdésében és 33. § (1) bekezdésében foglalt kivétellel - kérelemre történik. (2) A Hivatal által rendszeresített, a kérelem benyújtására szolgáló adatlapot és elektronikus úrlapot a Hivatal, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok honlapján közzé kell tenni.	KAB 4. Modul: Humánigazgatás 9. Rehabilitációs igazgatás TK. 136. oldal 9.2. Mmtv. 14. §. és a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011 (XII. 29) Korm. rendelet 6. §.
J006	Jegyzőkönyv, egyszerűsített jegyzőkönyv és hivatalos feljegyzés 39. § (2) Ha az ügyfél vagy az eljárási cselekményben érintett személy kéri vagy a hatóság az eljárás érdekében egyébként szükségesnek tartja, a hatóság jegyzőkönyvet készít a) a szóbeli kérelemről,	





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p><i>b)</i> az ügyfél, a tanú, a szakértő meghallgatásáról,</p> <p>(3) A jegyzőkönyv tartalmazza</p> <p><i>a)</i> a hatóság megnevezését, az ügyintéző nevét, az ügy tárgyát és az ügyiratszámot,</p> <p><i>b)</i> az eljárási cselekményben érintett személy nevét és lakcímét, eljárásjogi helyzetét és - ha azt a hatóság tudomására hozta - egyéb elérési lehetőségét,</p> <p><i>d)</i> az eljárási cselekményben érintett személy jogaira és kötelességeire való figyelmeztetés megtörténtét,</p> <p><i>e)</i> az ügyre vonatkozó lényeges nyilatkozatokat és megállapításokat, az (1) és (2) bekezdésben felsorolt eljárási cselekmények során tapasztalt, az ügy eldöntése szempontjából lényeges körülményeket és megállapításokat, ideértve a hatósági tanú észrevételeit is,</p> <p><i>f)</i> a jegyzőkönyv készítésének helyét és időpontját.</p>	
	<p>Ket. 17. § Adatkezelés</p> <p>17 § (2) A hatóság az eljárása során jogosult a természetes személy ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője azonosítása céljából</p> <p><i>a)</i> nevének,</p> <p><i>b)</i> születési nevének,</p> <p><i>c)</i> születési idejének,</p> <p><i>d)</i> születési helyének,</p> <p><i>e)</i> anyja nevének,</p> <p><i>f)</i> lakcímének, valamint</p> <p><i>g)</i> külön törvényben vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendeletében meghatározott személyes adatának kezelésére.</p> <p>(3) A hatóság törvény eltérő rendelkezése hiányában jogosult az eljárás lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatok megismerésére és kezelésére.</p>	<p>A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 17. §</p> <p>KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. oldal</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

J007	<p>A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) – több jogszabályhely</p> <p>Eljárás megindító végzés</p> <p>29. § (1) A hatósági eljárás az ügyfél kérelmére vagy hivatalból indul meg.</p> <p>(2) A kérelemre indult eljárásban - az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfelet kivéve - az ismert ügyfelet a kérelem beérkezésétől számított nyolc napon belül értesíteni kell.</p> <p>(5) Az értesítésnek tartalmaznia kell:</p> <p>a) az ügy tárgyát, iktatási számát, az eljárás megindításának napját és az adott ügyfajta irányadó ügyintézési határidőt, az ügyintézési határidőbe nem számító időtartamokat, az ügyintéző nevét és hivatali elérhetőségét,</p> <p>b) az iratokba való betekintés és a nyilatkozattétel lehetőségére irányuló tájékoztatást.</p>	<p>KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás</p> <p>A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 29. §</p> <p>http://www.nemzetijogszabalytar.hu/</p>
J008	<p>A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. tv. 11-15. §.</p> <p>Ptk.11. § (1) Cselekvőképes mindenki, akinek cselekvőképességét a törvény nem korlátozza vagy nem zárja ki.</p> <p>(2) Aki cselekvőképes, maga köthet szerződést vagy tehet más jognyilatkozatot.</p> <p>Ptk.14. § (1) Korlátozottan cselekvőképes az a nagykorú, akit a bíróság ilyen hatállyal gondnokság alá helyezett.</p> <p>(2) A gondnokság alá helyezést a nagykorú személy házastársa, bejegyzett élettársa, egyeneságbeli rokona, testvére, a gyámhatóság és az ügyész kérheti.</p> <p>(3) Ha a gondnokság alá helyezés szükségességéről a gyámhatóság tudomást szerez, a gondnokság alá helyezési eljárást meg kell indítania, ha ezt a (2) bekezdésben meghatározott közeli hozzátartozó a gyámhatóságnak a perindítás szükségességéről való tájékoztatását követő 60 napon belül nem teszi meg.</p> <p>(4) Cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá a bíróság azt a nagykorú személyt helyezi, akinek az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége a pszichés állapota, szellemi</p>	<p>KAB: 4. modul: 6. Gyámügyi igazgatás Tk. 111. oldal</p> <p>A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. tv. Ptk. 11-15. §.</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	<p>fogyatkozása vagy szenvedélybetegsége miatt – általános jelleggel, illetve egyes ügycsoportok vonatkozásában – tartósan vagy időszakonként visszatérően nagymértékben csökkent.</p> <p>(5) Ha a belátási képesség korlátozottsága csak részleges, a gondnokolt minden olyan ügyben önállóan érvényes jognyilatkozatot tehet, amely ügycsoport tekintetében a bíróság a cselekvőképességet korlátozó ítéletben a gondnokolt cselekvőképességét nem korlátozza.</p> <p>(6) A bíróság különösen a következő ügycsoportok tekintetében korlátozhatja a gondnokság alá helyezett személy teljes cselekvőképességét:</p> <p>1. társadalombiztosítási, szociális és munkanélküli ellátás igénylése, illetve az azzal, valamint a munkaviszonyból és munkaviszony jellegű jogviszonyból származó, a 14/B. § (2) bekezdés c) pontjában foglalt mértéket meghaladó jövedelemmel való rendelkezés;</p> <p>Ptk.15. § (1) Cselekvőképtelen az a nagykorú, akit a bíróság cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett.</p> <p>(2) A gondnokság alá helyezést a nagykorú személy házastársa, bejegyzett élettársa, egyeneságbeli rokona, testvére, a gyámhatóság és az ügyész kérheti.</p> <p>(3) Ha a gondnokság alá helyezés szükségességéről a gyámhatóság tudomást szerez, a gondnokság alá helyezési eljárást meg kell indítania, ha ezt a (2) bekezdésben meghatározott közeli hozzátartozó a gyámhatóságnak a perindítás szükségességéről való tájékoztatást követő 60 napon belül nem teszi meg.</p> <p>(4) A cselekvőképességet kizáró gondnokság alá a bíróság azt a nagykorú személyt helyezi, akinek ügyei viteléhez szükséges belátási képessége – pszichés állapota vagy szellemi fogyatkozása miatt – tartósan teljes mértékben hiányzik.</p>	
J009	<p>Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 44. §. Hivatalos feljegyzés, jegyzőkönyv</p> <p>Ket. 39. § (1) A hatóság jegyzőkönyvet készít</p> <p>a) a lefoglalásról,</p> <p>b) a szemle lefolytatásáról, ha a hatóság hatósági tanút alkalmaz,</p>	<p>KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás</p> <p>A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 39. §</p>





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	c) a tárgyalásról, d) a közmeghallgatásról, e) a biztosítási intézkedés elvégzéséről, ha a hatóság hatósági tanút alkalmaz, f) a jogszabályban meghatározott eljárási cselekményről.	
J010	Szakhatósági állásfoglalás Ket: 44. § (1) Törvény vagy kormányrendelet az ügyben érdemi döntésre jogosult hatóság számára előírhatja, hogy az ott meghatározott szakkérdésben más hatóság (a továbbiakban: szakhatóság) kötelező állásfoglalását kell beszereznie . A szakhatóság olyan szakkérdésben ad ki állásfoglalást, amelynek megítélése hatósági ügyként a hatáskörébe tartozik, ennek hiányában törvény vagy kormányrendelet annak vizsgálatát szakhatósági ügyként a hatáskörébe utalja. (1a) Törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott ügyekben és szempontok alapján a hatóság mérlegeli a szakhatóság megkeresését és maga dönt a szakkérdésben.	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 44. §
J011	Szakértői vélemény Ket. 58. § (1) Szakértőt kell meghallgatni vagy szakértői véleményt kell kérni, ha az eljáró hatóság nem rendelkezik megfelelő szakértelemmel, és a) az ügyben jelentős tény vagy egyéb körülmény megállapításához különleges szakértelem szükséges, vagy b) jogszabály írja elő a szakértő igénybevételét.	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 58. §
J012	Rehabilitációs kártyára az a megváltozott munkaképességű személy jogosult, a.) akinek a komplex minősítés (orvosi, foglalkozási rehabilitációs és szociális helyzete) alapján foglalkoztathatósága - rehabilitációval helyreállítható (B1 kategória) , vagy - tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C1 kategória) . b.) aki 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban részesült vagy	A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (Mmtv.) 26. §-ban foglaltak alapján





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	- rehabilitációs járadékban részesül.	
J012	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény	KAB 2. modul: Közigazgatási hatósági eljárás TK. 79. oldal
	Ügyintézési határidő 33. § (1) A határozatot, az eljárást megszüntető végzést, valamint a másodfokú döntést hozó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új eljárásra utasító végzését az (5) bekezdésben meghatározott időponttól számított harminc napon belül kell meghozni és gondoskodni a döntés közléséről. Ennél rövidebb határidőt bármely jogszabály, hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet állapíthat meg. Ha e törvény valamely eljárási cselekmény teljesítésének vagy végzés meghozatalának határidejéről nem rendelkezik, a hatóság haladéktalanul, de legkésőbb nyolc napon belül gondoskodik arról, hogy az eljárási cselekményt teljesítse vagy a végzést meghozza. (3) Ha jogszabály ezt nem zárja ki, az ügyintézési határidőbe nem számít be: a) a hatásköri vagy illetékességi vita egyeztetésének, valamint az eljáró hatóság kijelölésének időtartama, b) a jogsegélyeljárás időtartama, továbbá a 36. § (2) bekezdése alapján adatnak a nyilvántartásból történő beszerzéséhez szükséges idő, c) a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő, d) a szakhatóság eljárásának időtartama, j) a szakértői vélemény elkészítésének időtartama,	
	38/A. § (1) Törvény vagy kormányrendelet rendelkezése esetén az ott megjelölt hatóságnál (a továbbiakban: közreműködő hatóság) is benyújtható a kérelem vagy együttesen valamely jog gyakorlásához szükséges több kérelem. A kormányablak e rendelkezés alkalmazásában közreműködő hatóságnak minősül. (2) A közreműködő hatóság a kérelmet, illetve kérelmeket öt napon belül továbbítja a döntés	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	meghozatalára hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz.	

Megjegyzés: az adatbázisokat egy online mappában tesszük elérhetővé a szerzők számára. A link megadása nem kötelező.

Fejezet	D. Szakrendszer séma	
AZONOSÍT Ó	SAKRENDSZER MEGNEVEZÉSE	HASZNÁLATI LEÍRÁS
A001	Ket. iratminták: Jegyzőkönyv minta	A jegyzőkönyvbe beírja a személyi adatokat, az ügyintézés típusát és az első cselekményt: 1. Személyi adatok kitöltése 2. Az ügyintézés típusa: a megváltozott munkaképességű személyek ellátásának igénylése 3. Esemény: „Az ügyfél kéri, hogy a megváltozott munkaképességű személyek ellátásának igényléséhez kapcsolódó dokumentációkat töltsen ki számára. Az ügyfél nyilatkozik, hogy cselekvőképese, nem áll gondok alatt, de nehezen ír, így nem tudja kitölteni a nyomtatványokat, segítséget igényel a kitöltéshez.”
F001	Közgyógyellátásról tájékoztató	Országos Egészségbiztosítási Pénztár honlapja a közgyógyellátásra jogosultságról, az igénybe vehető támogatásról http://www.oep.hu/pls/portal/docs/PAGE/LAKOSSAG/OEPHULAK_EBELLAT/ELLATASMO/KOZGYOGYELLATAS_2013_1.PDF





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

		Hatáskört gyakorló szerv: Gyógyszerkeret megállapítására: jegyző, vagy a járási hivatal székhelye szerinti fővárosi/megyei kormányhivatal egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szerve. Közgyógyellátási igazolvány kiadására: lakóhely szerint illetékes fővárosi/megyei kormányhivatal egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szerve.
F002	REHAB Adatlap	http://nrszh.kormany.hu/nyomtatvanyok vagy http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/bfkh-nyomtatvanyai Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv Az Adatlap a megváltozott munkaképességű személyek ellátása iránti kérelem elbírálásához – 3 oldalas nyomtatvány, amelyet kötelező kitölteni az igényléshez. Az ügyintéző végig veszi az adatokat, kérdéseket, amelyeket a fénymásolt iratokból tud, azt abból kitölti, amit nem az ügyféltől megkérdezi. Fontos, hogy az Adatlap fejlécében „A személyi adatok hitelesítésére jogosult szerv/személy tölti ki!” rovatba beírja, hogy melyik kormányablakban, név szerint melyik ügyintéző hitelesítette az adatokat, azt aláírásával igazolja is. Ehhez dátumbélyegző használata is szükséges.
F003	REHAB Nyilatkozat	http://nrszh.kormany.hu/nyomtatvanyok vagy http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/bfkh-nyomtatvanyai Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv Nyilatkozat a komplex minősítéshez nyomtatvány (5 oldal) személyi adatait és az ellátással kapcsolatos kérdéseket az ügyintéző kitöltheti az Adatlap alapján, vagy még kiegészítő kérdéseket tesz fel, ugyanígy a képesítést, szakképesítést beírhatja a bizonyítvány alapján. DE az egészségi állapottal (III.), a mindennapi életvitellel (IV.) a gyógyszereszedéssel kapcsolatos kérdéseket, amelyek szenzitív adatok – azokat ne kérdezze meg hangosan az ügyféltől, és ne Ő töltse ki, hanem ezeket a részeket adja át az ügyfélnek kitöltésre.
F004	REHAB Orvosi Beutaló	Orvosi Beutaló nyomtatványa http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/bfkh-nyomtatvanyai Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv
F005	REHAB Tájékoztató	http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/bfkh-nyomtatvanyai Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

F006	Jegyzőkönyv minta	Ügykezelői alapvizsga tankönyv Iratminták http://uni-nke.hu/downloads/egyetem/vtki/uav/uktankonyv.pdf
F007	egészségügyi ellátás jogosultság	Letölthető nyomtatványok OEP http://www.oep.hu/portal/page?_pageid=34,35358&_dad=portal&_schema=PORTAL
F008	Okmány-nyugta	Az ügyfélszolgálatok, a kormányablakok többféle dokumentumot használnak arra, hogy az ügyfelektől átvett iratokat regisztrálják (felsorolják), és ezzel együtt továbbítsák a megfelelő helyre. Erre szolgál a rehabilitációs szakigazgatási szerv által alkalmazott Okmány-nyugta is, de más átvételi elismervény is használható.

Fejezet	E. Fogalomtár séma	
	FOGALOM	MEGHATÁROZÁS
E 001 Egészségi állapot (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 135. oldal) 2011. évi CXCI. tv. Mmtv. 1. §. (2) 1. pont		Az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének betegség, illetve sérülés után kialakult vagy veleszületett rendellenesség következtében fennálló tartós vagy végleges kedvezőtlen változásait (egészségkárosodás) figyelembe véve meghatározott állapot.
E002 Szociális rászorultság (KAB 4 Modul Humán igazgatás- szociális igazgatás Tk.)		Szociálisan rászorult személy, aki szociális helyzete, egészségi állapota alapján a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény alapján <ul style="list-style-type: none"> - pénzbeli ellátásra (pl. aktív korúak ellátása, idősek járadéka), - természetbeni támogatásra (pl. közgyógyellátás, lakásfenntartási támogatás, átmeneti segély) - szociális szolgáltatás igénybevételére (pl. házi segítségnyújtás, étkezés, támogató szolgálat, idősek otthona) jogosult. -
E 003 Egészségkárosodás fogalma (KAB 4 Modul Humán igazgatás Tk. 135. oldal)		Az egészségkárosodás egy olyan állapot, amely betegség, vagy sérülés után, illetve veleszületett rendellenesség következtében alakult ki, és tartósan, vagy véglegesen az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének kedvezőtlen változásait eredményezi. Mindazokban az élethelyzetekben, ahol egészségkárosodás következtében a kieső jövedelem miatt valamilyen ellátásra tart igényt az érintett személy, hatósági intézkedés





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	keretében szükséges a kérelem indítása, a megváltozott munkaképességű személyek ellátása igénylésére vonatkozó jogszabályok alapján a döntés meghozatala.
E004 Megváltozott munkaképességű személyek fogalma (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 135. oldal)	A megváltozott munkaképességű személyek fogalmába bele tartoznak <ul style="list-style-type: none">• a fogyatékos személyek (látási, hallási, mozgásszervi, értelmi fogyatékos, autizmus), akár veleszületett (ide értve a súlyos vagy középsúlyos állapotot okozó kromoszóma-rendellenességet is), akár élete során (pl. baleset, betegség következtében) szerzett sérülésről, képességvesztésről van szó, valamint• az egészségkárosodottak (betegségek miatt megromlott egészségi állapot, pl. cukorbetegség, szív - érrendszeri károsodás, pszichiátriai betegség).
E005 Közgyógyellátás (KAB 4 Modul Humán igazgatás- egészségbiztosítási igazgatás) (Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III.tv. (Szt.) 49. §.)	A közgyógyellátás a szociálisan rászorult személy részére az egészségi állapota megőrzéséhez és helyreállításához kapcsolódó kiadásainak csökkentése érdekében biztosított hozzájárulás. A közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkező személy térítésmentesen jogosult a társadalombiztosítási támogatásba befogadott: <ul style="list-style-type: none">- járóbeteg-ellátás keretében rendelhető egyes gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, meghatározott gyógyszerekre, gyógyszerkerete erejéig,- egyes gyógyászati segédeszközökre, ideértve a protetikai és fogszabályozó eszközöket is, valamint azok javítására és kölcsönzésére,- az orvosi rehabilitáció céljából igénybe vehető gyógyászati ellátásokra (együtt: gyógyító ellátás).
E006 Rehabilitációs ellátás (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 138. oldal) 2011. évi CXCI. tv. Mmtv. 3. §.	Amennyiben a kérelmező <ul style="list-style-type: none">• egészségi állapota 51-60 % között van és foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (B1 kategória), vagy• egészségi állapota 31-50 % között van, de tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C1 kategória) = rehabilitációs ellátásra válik jogosulttá (a többi feltétel megléte esetén).
E007 Rokkantsági ellátás (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 138. oldal)	Ha a kérelmező: <ul style="list-style-type: none">• egészségi állapota 51-60 % között van, de rehabilitációja nem javasolt, mert egyéb körülményei miatt nem rehabilitálható, (pl. szociális helyzete, vagy alacsony iskolai végzettsége B2 kategória), vagy





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

2011. évi CXCI. tv. Mmtv. 12. §.	<ul style="list-style-type: none">• egészségi állapota 31-50 % között van és rehabilitációja nem javasolt, egyéb körülményei miatt (C2 kategória), vagy• egészségi állapota 1-30 % közötti és orvos-szakmai szempontból önellátásra képes (D kategória),• vagy egészségi állapota 1-30 % közötti és orvos-szakmai szempontból önellátásra nem, vagy csak segítséggel képes (E kategória), = rokkantsági ellátásra válik jogosulttá (a többi feltétel megléte esetén).
E008 Rehabilitációs hatóság (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 136. oldal) 2011. évi CXCI. tv. Mmtv. 14. §. 95/2012. (V.15.) Korm. rendelet 1. §.	Rehabilitációs hatóság alatt kell érteni: <ul style="list-style-type: none">- a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalt (NRSZH), mint II. fokú hatóságot,- a Rehabilitációs Szakigazgatási Szervet (RSZSZ), mint I. fokú hatóságot A rehabilitációs szakigazgatási szerv jár el: <ul style="list-style-type: none">• rehabilitációs hatóságként ellátást, vagy jogosultságot állapít meg, vagy• más hatóság megkeresésére szakhatósági állásfoglalást ad ki, vagy• megkeresésre szakértői véleményt készít.
E 009 Illetékesség fogalma	A Ket. alapján: <p>21. § (1) Ha jogszabály másként nem rendelkezik, az azonos hatáskörű hatóságok közül az a hatóság jár el, amelynek illetékességi területén</p> <p>a) az ügyfél lakó- vagy tartózkodási helye, ennek hiányában szálláshelye (a továbbiakban együtt: lakcím), illetve székhelye, telephelye, fióktelepe (a továbbiakban együtt: székhely) van,</p> <p>327/2011 (XII. 29.) Korm. rendelet alapján:</p> <p>2. § A megváltozott munkaképességű személyek ellátásával kapcsolatos hatósági ügyekben a kérelmező lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes rehabilitációs szakigazgatási szerv jár el első fokon. Külföldön élő, tartózkodó kérelmező esetén, első fokon Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Szakigazgatási Szerve jár el.</p>
E010 Eljárési képesség Ket. 15. §. (7)	A természetes személy ügyfélnek akkor van eljárési képessége, ha a polgári jog szabályai szerint cselekvőképességgel rendelkezik. Jogszabályban meghatározott esetben a





Forgatókönyv:	Élethelyzet: Szociális rászorultság	Szerző: Kovács Ibolya	<Név>
Verzió (dátum) 2	2013. július 10.		

	korlátozott cselekvőképességgel rendelkező személyt is megilleti az eljárási képesség. Ha eziránt kétség merül fel, az eljáró hatóság hivatalból vizsgálja az eljárási képesség meglétét, és ha annak hiányát állapítja meg, úgy az ügyfél helyett törvényes képviselőjét vonja be az eljárásba, illetve az erre vonatkozó iratok csatolásával ügygondnok kirendelését kéri, vagy ha törvény vagy kormányrendelet lehetővé teszi – az ügygondnok kirendelésére vonatkozó részletes szabályok meghatározásával –, maga gondoskodik ügygondnok kirendeléséről.
E 011 szakhatósági állásfoglalás	Szakhatósági állásfoglalás – gyűjtőfogalom szakhatóság döntésére (hozzájárulás, hozzájárulás megtagadása, kikötésekkel hozzájárulás) A Ket. 44. § (2) bek. szerint a szakhatóságot az eljáró hatóság keresi meg , ettől eltérésre nincs lehetőség. A szakhatóság az állásfoglalását az általa alkalmazott külön (ágazati) jogszabály alapján hozza meg.
E012 szakértői vélemény	Szakértői vélemény – az eljáró hatóság, ha nem rendelkezik szakértelemmel az ügyben, szakértőt kell felkérnie, és véleményt kérni az adott helyzetről. A szakértői véleményben foglaltak elfogadása nem kötelező.
E013 Rehabilitáció (KAB 4 Modul Humán igazgatás 9. Rehabilitációs Igazgatás Tk. 135. oldal) 2011. évi CXCI. tv. Mmtv. 1. §. (2) 9. pont	Orvosi, szociális, képzési, foglalkoztatási és egyéb tevékenységek komplex rendszere , amelynek célja a megváltozott munkaképességű személy munkaerő-piaci integrációja, megfelelő munkahelyen történő foglalkoztatásra való felkészítése, továbbá a munkaképességének megfelelő munkahelyen történő elhelyezés biztosítása;

Megjegyzés: a KAB projekt keretében készült fogalomtárakat az online mappában tesszük elérhetővé.

Minden táblázat sora bővíthető, de a bemutatott sémán ne változtassunk. Szerkesztési kérdések esetén állunk rendelkezésre.

