



SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM
Lakossági Tájékoztatási és Tanácsadási Osztály

J E L E N T É S

A Lakossági Tájékoztatási és Tanácsadási Osztály
2008. második negyedévében végzett munkájáról és tapasztalatairól

A SZMM jelenleg hatályos SZMSZ-ének 32. § (1) bekezdés d.) pontja alapján a Lakossági Tájékoztatási és Tanácsadási Osztály tájékoztatási tevékenységéről negyedévente jelentést készít a felsővezetők számára.

Április, május és június hónapokban osztályunkra összesen 879 db írásbeli megkeresés érkezett az állampolgároktól, a társadalmi és civil szervezetektől, önkormányzatoktól.
Elektronikus úton, azaz **e-mail-ben 254 db** megkeresést kaptunk, amely az összes érkezés 28,9 %-a.

A megkeresések témakör szerinti megoszlása a következőképpen alakult:

Gyermekek után járó ellátások (GYES, GYED, családi pótlék, gyermekvédelmi ellátások)	7,73 %
Szociális helyzetre vonatkozó megkeresések (ellátások iránti érdeklődés, foglalkoztatási nehézségek, megváltozott munkaképességből adódó problémák, lakásügyek, távhő- és gázár-támogatás)	20,48 %
Segélykérelmek (egyszeri szociális segély, gyógyszer kiváltásához támogatás, gyógykezeléshez való hozzájárulás)	16,38 %
Nyugdíjügyek (nyugdíjba vonulás kérdése, nyugdíjszámítás, özvegyi nyugdíj feléledési ideje, nyugdíjasok segélye, méltányossági emelés)	15,58 %
Egészségügyi állapottal kapcsolatos megkeresések (betegségekkel, kezelésekkel, munkaképesség-csökkenéssel, fogyatékosysággal kapcsolatos megkeresések)	4,11 %
Egyéb megkeresések, javaslatok, állampolgári panasz, bejelentés (segítségkérés egyéni ügyekben, peres ügyekben segítségkérés, diszkrimináció, fogyasztóvédelem, esélyegyenlőség stb.)	7,85 %
Tájékoztató kiadványok küldése kérésre (leporcellók, tájékoztató füzetek)	2,73 %

Munkaügyi témában történt megkeresések (garantált bérminimum, Start kártya, vállalkozások támogatása, alkalmi munkavállalói könyv, érdeklődés pályázatok után, stb.)	22,98 %
Felnőttképzés, szakképzés	1,59 %
Pályázatok iránti érdeklődés	0,57 %

2008. második negyedévben az Ügyfélszolgálati Irodára **4342**, osztályunkra munkatársainkhoz **1533** db, összesen **5875 db telefonhívás érkezett, amely átlagosan 92-93 hívás/napot jelent. Az Ügyfélszolgálati Irodát személyesen 1543 fő kereste fel, amely átlagosan 24-25 fő ügyfelet jelent naponta.**

A második negyedévben, nagyobb tételszámban (min. 100 db) igényelt kiadványainkból többek között: Lévai Katalin képviselő asszony, Forgó Györgyné szakállamtitkár asszony, az ORFI Kórház, Erzsébetváros Önkormányzata, valamint azon rendezvények szervezői, melyeken a Minisztérium képviseltette magát, pl: Születés Hete (Budapest, Pécs, Szeged), REHA konferencia, Babamama Expo, Egészségliget rendezvény stb. (Összesen füzeteinkből fajtánként 1400 db-ot, leporellóinkból szintén fajtánként 900 db-ot adtunk ki nagyobb tételes kérésre.)

A második negyedévben az alábbi rendezvényeken vettünk részt:

- „Aktív öregedés” konferencia a Központi Statisztikai Hivatal szervezésében 2008. 04.03.
 - „Válaszd a boldogulást – fordulj a tanulás felé” címmel, a Fővárosi Pedagógiai és Pályaválasztási Tanácsadó Intézet, 2008. április 12-én és 19-én, a Munkaerőpiaci Alapból támogatott konferenciát tartott, amely alkalmakon személyesen és kiadványainkkal is részt vettünk.
 - 2008. április 8-án részt vettünk a Legfelsőbb Bíróság, az OIT és a SZMM közös sajtótájékoztatóján, amelyen útjára indították az ország valamennyi társadalmi szervezetének és alapítványának internetes adatbázisát, amelyet munkánk során nagy haszonnal alkalmazhatunk mi is.
 - Születés Hete, Fővárosi Állatkert 2008. 05.08., Szeged 05.10.
 - REHA konferencia, Syma Csarnok 2008. 05. 09-11.
 - Egészségliget, Városliget 2008.05.31-06.01.
 - Babamama Expo, Syma Csarnok 2008.06.06-08.
- Az Időügyi Tanács valamennyi ülésén részt vettünk.

Összegző értékelés

A második negyedévben nagy mértékben **emelkedett a segélykérelmek száma**, nőtt a nyugdíjügyekkel, illetve egészségi állapottal kapcsolatos megkeresések száma. Amennyiben a segélyt igénylő nyugdíjas, akkor kérelmét továbbítjuk az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Jogi és Méltányossági Ügyek Főosztályához, amennyiben nem nyugdíjas állampolgárról van szó, javasoljuk, hogy forduljanak bizalommal a helyi önkormányzathoz, illetve a karitatív szervezetek elérhetőségeit adjuk meg.

Külső rendezvényeinken május hónaptól biztosítottuk a munkaügyi központok részvételét is, elősegítve ezzel a hiteles, gyors, pontos **munkaügyi tájékoztatást**. A REHA rendezvényen, illetve az Egészségliget rendezvényén nagy segítségünkre voltak a Közép-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ munkatársai, akik kiadványaikkal, illetve az aktuális munkahely-kínálatról naprakész információval szolgáltak az érdeklődő állampolgároknak. A kapcsolat elmélyítéseként osztályunk is részt vett a

munkaügyi központ által szervezett rendezvényen, ahol szociális- és nyugdíjügyekben adtunk tájékoztatást az állampolgároknak.

A jövőben **szorosabb együttműködésre törekszünk a munkaügyi központokkal**, bízva abban, hogy a közép–magyarországi régió kívüli rendezvényeken kölcsönösen egymás segítségére lehetünk.

2008. I. negyedévi jelentésünk „Az állampolgárokat széles körben foglalkoztató kérdések” fejezet 1) pontjában megjelölt állampolgári problémakör vonatkozásában, amelyben **az álláskeresési járadékban részesülő édesanyák részére a Megyei Egészségbiztosítási Pénztárak nem állapítják meg a terhességi-gyermekágyi segélyt és gyermekgondozási díjat**, külön feljegyzésben is jeleztük felső vezetésünk számára. Ennek eredményeképpen Államtitkár Úr a problémamegoldás érdekében megkereste a Pénzügyminisztérium államtitkárát. A megkeresés hatására május végén a Pénzügyminisztériumban egyeztetés volt, amelyen a Lakossági Tájékoztatási és Tanácsadási Osztály munkatársa is részt vett. A megbeszélés eredményeképpen a vonatkozó jogszabály-módosítási eljárás minisztériumunkban is megkezdődött.

Az állampolgárokat széles körben foglalkoztató kérdések

- 1) A második negyedévben vált aktuálissá a saját jogú nyugdíjas foglalkoztatottak által 2007. áprilisától kötelezően fizetett nyugdíjjárulék után igénybe vehető **0,5 százalékos nyugdíjemelés**. Többen úgy értelmezték a médiában korábban elhangzottakat, hogy a hivatkozott emelést a nyugdíjbiztosítási igazgatóság hivatalból kezdeményezi. Így több esetben okozott csalódást az a tény, hogy a vonatkozó jogszabály alapján csak **a jogosult kérelmére történik a nyugdíj összegének felemelése**. Az érintett állampolgárok abban a tudatban voltak/vannak, hogy a munkáltatójuk által levont egyéni nyugdíjbiztosítási járulékuk a nyugdíjbiztosítási igazgatási szervhez kerül, ahol naprakész információval rendelkeznek arról, hogy folyamatosan dolgoznak, s járulékfizetési kötelezettségüknek eleget tesznek. Nem értik, miért kerül az APEH-hez az általuk fizetett nyugdíjbiztosítási járulék. Célszerű volna, ha az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság erről egy tájékoztatót adna ki, vagy sajtótájékoztatót tartana. Ennek indokoltságát az is alátámasztja, hogy az Időügyi Tanács legutóbbi ülésén is egyes IT tagok nehezményezték, hogy az APEH és a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv között nincs közvetlen kapcsolat.
- 2) Egyre többen érdeklődnek a 2008. december 31-ét követő időponttól, a 62. életév betöltését megelőzően megállapítható **előrehozott öregségi nyugdíj** jogosultság feltételeiről. A megváltozott feltételek elsősorban a hölgyek nyugdíjba vonulását tekintve kedvezőtlenebb, hiszen ők előrehozott öregségi nyugdíjra a következő év januárjától csak abban az esetben jogosultak, ha 59. életévüket betöltik, és legalább 40 év szolgálati idővel rendelkeznek. Vagyis a feltételek mind az életkor, mind a szolgálati idő tekintetében megváltoztak.
- 3) Továbbra is meghatározó a **rehabilitációs járadékkal** kapcsolatosan érdeklődők száma. A kérdések elsődlegesen az új ellátási forma megállapítására irányuló **orvosszakmai eljárásra**, valamint az **„egészségkárosodás mértéke”** mint újonnan bevezetett fogalom értelmezésével kapcsolatosak. Ez azt jelenti, még mindig ismeretlen továbbá az érintettek körében az új, komplex minősítési rendszer és az egészségkárosodás új mértékei. Az „50 %” hallatán az 50 %-os munkaképesség-csökkenésű személyek is jogosultnak tekintik magukat rokkantsági nyugdíjra vagy rehabilitációs járadékra. A jövőben kommunikációnk során (mind az SZMM és ORSZI vonatkozásában) a „munkaképesség-csökkenés” és az „egészségkárosodás mértéke” fogalmak megkülönböztetésének nagyobb szerepet kell kapnia.
- 4) Régóta és gyakran felmerülő panasz az **50 %-os munkaképesség-csökkenésűek** körében, hogy sem a régi, sem az idén hatályba lépett jogszabály nem teszi lehetővé a számukra rendszeres ellátás megállapítását, ha **a munkaképesség-csökkenés (egészségkárosodás) nem munkaviszonyban következik be**. Igazságtalannak és indokolatlannak tartják a megkülönböztetést, hiszen az azonos

munkaképesség-csökkenés mellett mindenkinek egyformán romlanak a munkavégzési képességei és a munkavállalási lehetőségei. Számos esetben önhibájukon kívül kerülnek abba a helyzetbe, hogy a munkaképesség-csökkenés bekövetkezésekor nem állnak munkaviszonyban, mert ápolási díjban vagy gyesben részesülnek vagy éppen a sok betegállományt megelégtelve küldik el őket a munkahelyükről. Különösen nagy gond ez azok számára, akiknél állapotjavulás miatt szüntetik meg a rokkantsági nyugdíjat, és ha annak megállapításakor nem voltak munkaviszonyban, most teljesen ellátás nélkül maradnak 50 %-os munkaképesség-csökkenésük ellenére.

- 5) Sokan fordulnak a minisztériumhoz **rehabilitációs munkahelyek elérhetőségével** kapcsolatban, illetve konkrét állásajánlatok reményében. A megváltozott munkaképességű munkavállalók számára munkaerő-piaci és foglalkozási információt az Állami Foglalkoztatási Szolgálat megyei intézményei, a munkavállaló lakóhelye szerint illetékes megyei (fővárosi) munkaügyi központ központi szervezeti egysége és annak kirendeltségei nyújtanak. Valamennyi megyei munkaügyi központban Foglalkozási Információs Tanácsadó, **a megyék többségében Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) segíti a munkát kereső munkavállalók tájékozódását, viszont erről az érintett állampolgárok ismeretei hiányosak.** Általában itt az ügyfél számára öninformálódásra is lehetőség van. *(Célszerű lenne, ha a munkaügyi kirendeltségek erről a megyei lapokban tájékoztatást adnának.)* Állásajánlatok kérdésében az érdeklődőket mindig a lakóhelyük szerint illetékes munkaügyi központhoz irányítjuk.
- 6) Több megkeresés érkezett abban a témában, hogy **miért csak a súlyosan mozgássérült személyek után jogosult a munkáltató a munkavállaló után 100 %-os támogatásra**, ugyanakkor az 50 %-nál kisebb mértékben egészségkárosodott személyek után a szükséges szakvéleménnyel való rendelkezés esetén 60 %-os támogatást kaphatnak. A nagyobb mérvű foglalkoztatás érdekében – véleményük szerint – azonos mértékű támogatást kéne adni minden munkavállaló után.
- 7) Több megkeresést kaptunk az első csoportos olyan rokkantnyugdíjas személyektől, akik közgyógyellátási igazolványra is jogosultak, állapotukban javulás nem várható, csak rosszabbodás, ennek ellenére **a közgyógyellátási igazolványok évente történő megújítása** szükséges számukra. Javasolták, az ilyen rokkantsági csoportban ne kelljen minden évben végigjárni a közgyógyellátási igazolvány igénylési eljárását. Azon indokkal nem tudnak azonosulni, hogy esetükben változhat a támogatott gyógyszerek köre, mivel évek óta ugyanazon gyógyszereket szedik. A legutóbbi ilyen javaslatot a Pénzbeli Ellátási és Nyugdíjbiztosítási Főosztályhoz továbbítottuk.

Az I. és II. rokkantsági csoportba tartozó rokkantsági nyugdíjasok nyilván az egészségi állapotukra és nem az ellátásukra való tekintettel jogosultak alanyi joggal közgyógyellátási igazolványra. Az a személy azonban, aki az öregségi korhatár betöltése után (öregségi nyugdíjasként) kerül olyan egészségi állapotba, amely indokolná a **közgyógyellátási kedvezményben** részesülését, már az alanyi jogosultsághoz szükséges I. vagy II. csoportba nem kerülhet be, mert **az öregségi nyugdíjkorhatár után rokkantsági nyugdíj megállapítására nincs lehetőség.** Jogszabály-módosításra lenne szükség ahhoz, hogy az alanyi közgyógyellátáshoz önálló, nem a rokkantsági nyugdíj megállapításához kapcsolódó orvosszakértői vélemény is elfogadható legyen, és ennek az eljárási kérdéseit is ki kellene dolgozni.

- 8) Az érdeklődés középpontjába került a **szociális nyári gyermekétkeztetés** igénybe vételének lehetősége. Ezen cél megvalósítása érdekében a települési önkormányzatok központi támogatást igényelhetnek. A támogatást azok az önkormányzatok igényelhetik, amelyek vállalják, hogy a 2008. június 16-tól 2008. augusztus 31-ig terjedő időszakban a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményen részesülő, elsősorban 10 év alatti gyermekek számára legalább 30 munkanapig folyamatosan napi egyszeri melegétkeztetést biztosítanak.
- 9) Számos **üdülési csekkel** kapcsolatos megkeresés érkezett a minisztériumba. Üdülési csekket egyrészt a munkáltatók biztosíthatnak – nem kötelező, béren kívüli juttatásként – munkavállalóiknak. Az

önálló jövedelemmel nem rendelkező, valamint a különböző okokból hátrányos helyzetben lévő személyek szociális üdültetésének támogatására törekszik a Nemzeti Üdülési Alapítvány, ennek megvalósításához azonban **csak korlátozott forrásokkal rendelkezik**, ezért számos igénylő nem részesülhet ezen juttatásban. A csekkhez pályázati úton lehet hozzájutni, meghatározott feltételek fennállása esetén. A rendelkezésre álló pénzügyi keret teherbíró-képességének függvénye, hogy egy adott évben kik kérhetnek támogatást. (Vagyis nem általában határozzák meg a rászorultság fogalmát, így előfordul, hogy nem tudnak minden kérelmet teljesíteni.) A pályázatokról és a támogatás odaítélésének részleteiről, valamint a nyertesekről továbbra is a Nemzeti Üdülési Alapítvány adhat tájékoztatást.

- 10) A **Magyar Államkincstár telefonjai elérhetetlenségével** kapcsolatos, szokásos gyakori panaszokon kívül (az utóbbi időben különösen a Ceglédi kirendeltség elérhetelensége) számos ügyféltől érkezett bejelentés a **családi pótlék és a gyes késve történő utalásáról**. Nehéz megállapítani, hogy a MÁK átutalások megtörténtek-e és a bank „pihenteti” a pénzeket vagy már eleve a MÁK késik az átutalással.

A MÁK telefonos elérhetőségének problémáját első negyedévi jelentésünkben is jeleztük, s Államtitkár Úr ez ügyben megkereste dr. Katona Tamás elnök urat is. Intézkedése nyomán ugyan bővült az elérhető telefonszámok köre, viszont ezek is leterheltek, továbbra is fenntartva az ügyfelek elégedetlenségét.

- 11) Többször felmerül kérdésként, hogy az **évközi jövedelem-változás**, vagy a családi létszámban történt változás hogyan érinti a megállapított **távhő- illetve gázár-támogatást**. Az érdeklődők nagy részét, akiknek munkaviszonya év közben megszűnt és végkielégítésre nem jogosultak, nagy valószínűséggel álláskereső támogatásra sem, a növekvő gázárak miatt aggodalom tölti el, hogy egy esetleges hideg őszi-téli időszakban hogyan fogják tudni kifizetni a folyamatosan növekvő gáz-számlájukat. Nem értik, hogy az év közbeni jövedelem-változást a támogatási rendszer miért nem kezeli. Sokan érzik méltánytalannak azt, hogy azok, akiknek jövedelme év közben emelkedik, akár olyan mértékben, hogy az már a támogatásra való jogosultságot nem tenné indokolttá, az adott jogosultsági időszakban továbbra is jogosultak támogatásra.

- 12) Gyakoriak a **gyermekgondozási segélyen lévők** kérdései a **munkavégzéssel kapcsolatban**. Különösen gyakoriak a gyes lejártá utáni ügyintézésre vonatkozó kérdések: mennyi szabadság jár, meddig tart a felmondás elleni védelem, hogyan reagáljanak a munkaadók közös megegyezéssel történő munkaviszony-megszüntetési kísérleteire, stb.

- 13) Több megyéből, legutóbb Nógrád megyéből érkezett panasz arról, hogy a **„Lépj egyet előre” program** keretében szervezett képzésen részt vevők nem kapják meg a támogatásokat, annak ellenére, hogy a jelenléti íveket a szervezők időben leadják az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak.

Budapest, 2008. július 10.

dr. Veres Gábor
osztályvezető