

 <p><b>Újpalotai CSaládsegítő SZolgálat</b></p> <p>1157 Budapest, Árendás köz 4-6. Tel./Fax: 414-0879, 414-0880 e-mail: ucssz@eszixv.hu</p>	<p><b>Szociális Konyha és Nappali Melegedő</b></p> <p>1156 Budapest, Kontyfa u. 3. Tel.: 418-3315, 416-0733 Fax: 416-0733 e-mail: melegedo@eszixv.hu</p>
--	--

## UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

### SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

## **SZOCIÁLIS KONYHA és NAPPALI MELEGEDŐ**

Az ESZI Újpalotai Családsegítő Szolgálat működését tekintve három munkacsoportból áll:

- Családsegítő
- Munkanélküliek Tanácsadó Irodája (MUFTI)
- *Szociális Konyha és Nappali Melegedő*

A három csoport két külön telephelyen működik. A Szociális Konyha és Nappali Melegedő a Bp. XV. Kontyfa u. 3. sz. alatt található telephelyen működik.

A **Szociális Konyha** krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét az esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az Egységvezető illetve távollétében a helyettese hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/
- együttműködés: az esetgazda szociális munkással való közös munka vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében

### **Nappali Melegedő**

A Nappali Melegedőben 5 fő szociális munkás, ebből 3 fő utcai szociális munkát végez, 2 fő szociális segítő (8 óra munkaidő) tevékenykedik. A szakképzettségek megfelelnek a rendeletben előírt feltételeknek. A szociális munkások a munkájuk során rendszeresen kapcsolatot tartanak a kerületi és a fővárosi hajléktalan ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt vesznek a rendezvényeiken, pl. „Tizek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team stb.

Hajléktalanok számára krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsíros, margarinos, májkrémes, vajkrémes kenyér, tea), egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (szükséges eszközökkel együtt) biztosítjuk. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztunk. Csomagok megőrzését is vállaljuk.

A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítjük, valamint minden hétköznapi frissülő álláslistát bocsátunk igénybevevőink rendelkezésére. Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. A Nappali Melegedőben az adminisztráció az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 11. számú - Nappali melegedők eseménynaplója az ellátásba részesítettekről és a nyújtott szolgáltatásokról c. dokumentum - mellékletben meghatározott táblázat alapján, folyamatosan történik.

A kötelező dokumentációkon túl egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követjük a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számunkra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

### **Igénybevétel feltétele:**

- Félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házirend betartása

Téli krízis időszakban hétvégén is működtetjük a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétvégi, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet a Családsegítő Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétvégeken nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapi nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús). Ünnepeken egyéb élelmiszereket is osztunk: Karácsonykor szaloncukor, különböző gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, Szilveszterkor virslit főzünk, Húsvétkor sonkát és főtt tojást adunk. A Nappali Melegedő hétvégeken 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva. A munkatársak munkaideje 8 óra. Hétfégeken a Melegedő rendszerint

megtelik (esetenként más kerületek szállóin lakó) hajléktalanokkal, akik részére fürdési lehetőséget és eszközöket is biztosítunk, valamint filmek vetítésével tesszük tartalmasabbá a melegedésüket.

A Nappali Melegedő nyitvatartási ideje:

Hétfő: 10.00 órától 16.00 óráig

Keddől péntekig: 09.00 órától 17.00 óráig

**Szociális Mosodát** működtetünk, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosó-szárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket az esetfelelős családgondozónál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Az igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házirend betartása

Napi 8 óra az aktuális melegedős **szociális munkás**, valamint az **utcai szociális munkás** melegedőben eltöltött ügyeleti ideje, mely a következőképpen alakul, napokra lebontva:

<b>Hétfő:</b> 08.50-10.00 óra	Felkészülés az egész heti működtetésre, a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges kellékek (nyomtatványok, konyhai felszerelések, élelmiszer ellátmányok) ellenőrzése, azok esetleges pótlása (raktárból, üzletből). Ez mindig a melegedős szociális munkás feladata
10.00-16.00 óra	A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házirend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A Szociális Konyhán a krízisétkeztetés keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. Az étkezést igénybevevők kiszolgálása a melegedős szociális munkás, szociális segítő feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes. A kliensek esetleges munka keresésének ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.
16.00-17.00 óra	Team megbeszélés: az elmúlt hét eseményeinek értékelése, a következő hét teendőinek, ügyeleti beosztásoknak a megbeszélése. A szociális munkások, a szociális segítők részvételével.

<b>Kedd:</b> 8.50-9.00 óra	Felkészülés a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges kellékek (nyomtatványok, konyhai felszerelések, élelmiszer ellátmányok) ellenőrzése, azok esetleges pótlása (raktárból, üzletből). Ez mindig a melegedős szociális munkás feladata
9.00-17.00 óra	A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házirend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A Szociális Konyhán a krízisétkeztetés keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. Az étkezést igénybevevők kiszolgálása a melegedős szociális munkás, szociális segítő feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes. A kliensek esetleges munka keresésének ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.
<b>Szerda, Csütörtök, Péntek:</b>	A keddi nap munkarendjével mindenben megegyező tevékenységek.

## **UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA**

Célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalan személyek felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszközrendszerével. Az utcán, közterületen élő hajléktalan személyek krízishelyzetének oldása, az ellátási igények integrálása Budapesten működő személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátórendszerbe, szoros együttműködésben a főváros hajléktalanellátó intézményeivel.

### **Az utcai szociális munkások heti útvonalterve:**

- Hétfő:** 1fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Nyírpalota út, Zsókavár út és Hősök útja által határolt terület
- Kedd:** Kiserdő, Pólus Center mögötti erdő és környéke, valamint a Hűtő utca.
- Szerda:** 1fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Szentmihályi út, Bánkút utca, Rákospalotai körvasút sor, és az M3-as által határolt területek.
- Csütörtök:** Mézeskalács tér, Páskomliget utca, Vásárcsarnok
- Péntek:** 1fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.  
Metró áruháznál lévő erdő, Erdőkerülő út és környéke

A közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátását végző utcai szociális munka 2000-ben, a Nappali Melegedőn belül került kialakításra. Célja a kapcsolatfelvétel, majd a rendszeres kapcsolattartás során a túlélés, a helyzetjavítás elősegítése. Ennek érdekében az utcai szociális munkások felvették a kapcsolatot a rendőrséggel, a lakótelepi gondnokokkal, a polgárőrséggel, együttműködnek a kerületben és a fővárosban működő szakmai szervezetekkel, intézményekkel. A kerületben lakó hajléktalanok jellemző tartózkodási helyeit, találkozási pontjait feltérképezik, és folyamatosan aktualizálják. Az igénybe vehető szolgáltatásokról az utcai szociális munkások szóban és szórólapokon nyújtanak információt, a krízisidőszakban forró teát, élelmiszert, takarót, stb. osztanak.

Az utcai szociális munkások heti 3 x 3 óra / fő (összesen 9 óra) ügyeletet látnak el a Nappali Melegedőben, a fentiekben leírt módon, az aktuális napoknak megfelelően. Ügyfélfogadásunk is az ügyeleti napokon történik, így megoldott az utcai szociális munkások az intézményen belüli elérése is. Míg az egyik utcai szociális munkás a melegedőben tart ügyeletet, addig a másik kettő utcai munkás idejét terepen tudja tölteni, és ez természetesen a másik ügyeleti napon szintén igaz. Tehát az utcai szociális munkások mindhárom ügyeleti napján kettő utcai munkás terepen tartózkodik.

A melegedős szociális munkás szintén tart az utcai gondozó szolgálat kliensei részére ügyeletet, de a fent leírt heti ügyelet az utcai szociális munkások részéről a saját kliensei számára is biztosítja a rendszeres, intézményen belül történő elérésüket. Ügyfélfogadás ideje alatt azon klienseinkkel találkozunk, akikkel az utcán, a heti rendszeres látogatások ideje alatt nem tudtunk találkozni, esetleg új kliensek fogadása.

Adminisztráció és ügyintézés: Az adminisztráció magában foglalja az adatbázis és a kliensnyilvántartás elkészítését és folyamatos frissítését, a heti munkaterv elkészítését, kliensek gondozási lapjainak és egyéni gondozási terveiknek az elkészítését, ezek ellenőrzését, az eseménynapló vezetését, a szociális térkép folyamatos frissítését, a kliensek ügyeinek intézését: segítségnyújtás az alapdokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében; támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése. A kliensekről a gondozási lapokat az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 12. számú Gondozási lap az utcai szociális munka dokumentálására című melléklet alapján töltjük ki és tartjuk nyilván. Kliensek személyes és különleges adatait a kliens hozzájárulásával az 1992. évi LXIII. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvántartásáról szóló törvény alapján kezeljük.

A Nappali Melegedőben végzett szociális munka minőségének javítása érdekében a munkához szervesen kötődik a különböző pályázatok figyelése, szakvélemények, cikkek tanulmányozása, szakfolyóiratok olvasása, a különböző továbbképzéseken, konferenciákon, tréningeken való részvétel is. A szociális munkások rendszeresen teameken és esetmegbeszélő csoportokon (Újpalotai Családsegítő Szolgálat, Menhely Alapítvány) vesznek részt, saját védelmük és tapasztalatszerzésük érdekében (az aktuálisan felmerülő problémák, időbeosztás, utcai munka problémái, melegedős problémák, személyes nehézségek stb.).

Intézményünkben három fő utcai szociális munkás tevékenykedik. Az ellátási területet az alábbi utcák határolják:

- Pólus Center – Szentmihályi út – Rákospalotai határút által határolt területek (Kiserdő és térsége) – az ellátás szempontjából frekventált terület (2011.09.15-ig).
- Újpalota Tervezett Palotakertváros (fenyves), Késmárk u. - Rákospalotai határút - Rákospalotai körvasút sor és az általa határolt területek – az ellátás szempontjából frekventált terület.
- Drégelyvár utca, Nyírpalota út, Zsókaúti utca valamint az Erdőkerülő utca jobb és bal oldalai - az ellátás szempontjából frekventált,
- Rákospalotai körvasút sor – Drégelyvár utca – Nyírpalota út – Szentmihályi út – M3-as gyorsforgalmi út bevezető szakasza által határolt területek.

Fenti területeken az utcai szociális munkások munkanapokon heti 30 órát töltenek. Legfőbb céljuk a felderítés, a folyamatos jelenlét, valamint a már meglévő kliensek folyamatos látogatása, igényeik felmérése, azok kielégítése. Az utcai szociális munkások krízis időszakban 14 órától 22 óráig dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a fent megjelölt frekventált területekre, valamint több időt töltenek a már meglévő kliensekkel, ezen túl a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is.

**Az utcai szociális munkások telephelye és az ESZI székhelye eltérő címen található.** A rászorultak személyes megkeresése egyeztetett időbeosztás alapján az utcai szociális munkások tevékenységi területén, közterületen, lépcsőházakban, pincékben, stb. történik. Az utcai szociális munkások munkaidőben telefonos elérhetősége biztosított, kapcsolódva a regionális és országos diszpécserközpontokhoz. Az utcai gondozó szolgálat munkatársai minden ügyeleti napon (hetente három alkalommal) 9 és 17 óra között meghatározott időben tartott ügyfélfogadási időben, a szolgálat irodájában, a Nappali Melegedőben (1156 Budapest, Kontyfa u. 3.) személyesen, a hét többi napját terepen, személyesen és telefonon érhetőek el.

A rászorultak megkeresése lakossági, intézményi, szervezeti bejelentés alapján, telefonos és egyéb személyes (akár a már meglévő kliensek részéről is) bejelentési lehetőség biztosításával történik. A Regionális Diszpécserszolgálattal való kapcsolat, az utcai szociális munkások terepen való folyamatos, telefonos elérhetősége biztosítja a feladat ellátásához szükséges folyamatos információáramlást, a bejelentésekre való mielőbbi reakciót.

A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások csak az Adatvédelmi törvény vonatkozó rendelkezéseinek betartásával adhatnak ki. A „szociális térképet”, a kötelező adminisztrációt és nyilvántartó rendszert folyamatosan vezetik és frissítik. A felderítés magában foglalja az érintettek igényeinek felmérését is.

#### Az utcai munka során nyújtott szolgáltatások:

Tájékoztatás, információnyújtás: a hajléktalan klienscsoport tájékoztatása jogosultságairól, járandóságairól, az általuk igénybe vehető ellátásokról. Ennek eszköze a személyes megkeresés, az erre a célra használható tájékoztató kiadványok, szórólapok. Ártalomcsökkentés az alapvető fizikai és mentális szükségletek kielégítésével, az ellátórendszer bevonásával.

Rendszeres szociális információnyújtás keretén belül az utcai szociális munkások tájékoztatják a klienseket az őket érintő jogszabályi változásokról, ellátási programokról, munkalehetőségekről az ügyfélfogadás időtartama alatt a szolgálat irodájában, illetve a terepen történő személyes megkeresések alkalmával.

Alapszükségleteket kielégítő rendszeres segítségnyújtás biztosítása (ruha- gyertya-,

takaróosztás). Az ellátórendszerből kimaradók folyamatos egyéni segítése, adományba kapott szükségleti cikkek eljuttatása a rászorulókhhoz. Az ellátórendszerbe való bejutás segítése, valamint sikeres bejutás esetén a kliensek nyomon követése. A rendszeres segítségnyújtás a konkrét, személyes igényfelmérés után a kliensekkel történő időpont egyeztetés révén valósul meg. A nagyobb létszámú ellátottat érintő segítségi formák (pl.: eboltás, klórmész és fólia osztása stb.) rendszeressége előre meghatározott, és a kliensek felé jelzett időpontok kihirdetésével történik.

Szociális ügyintézés: szálláskeresésben, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi, ill. szociális intézmények felé, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása, a kliensek ügyeinek intézésében: segítségnyújtás az alapidokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében, támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése.

Egyéni esetkezelés: Az utcai szociális munkás kizárólag a kliens kezdeményezésére kompromisszumos szóbeli megegyezés megkötése után folyamatosan dokumentált kapcsolatban, egyéni esetkezelést végez. A munkatársak a klienst érintő fontos ügyekben döntést csak az utcai munkás teammel történt megbeszélés alapján hozhatnak, kivéve a közvetlen életveszélyt jelentő eseteket. Az utcai munkás az egyéni esetkezelésben egyenrangú félként, segítette emberi méltóságát szem előtt tartva, annak önfenntartó képességét erősítve vesz részt. Az utcai munkás az egyéni esetkezelés során saját motivációs szerepét megtartva a kezdeményezést átengedi a kliensnek. Az esetkezelés a klienssel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításáig, illetve azokba való elhelyezéséig, vagy a team megszüntető döntéséig tart.

A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés – zsíros kenyér, tea – valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása. Az utcai munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként ruha, takaró, fólia, gyertya, konzerv, kenyér és tea biztosítása.

Beavatkozás krízishelyzetben, krízisintervenció: Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyeztetni, ezen kívül szükséges a megfelelő lépéseket megtenni a kliens személyes krízishelyzetének megoldására, pl.: ha a kliens épp elvesztette alkalmi munkáját, így nem megoldott az étkezése. Team-döntés alapján étkezési lehetőség biztosítása a Szociális Konyhán, ha a kliens bármilyen okból kikerült egy hajléktalan szállóról, és jelenleg nem tud hol aludni.

Érdekérvényesítés segítése: Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatjuk a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtunk. Az ellátott jogi képviselővel való kapcsolattartás, illetve a lehetőség arra, hogy a kliensek igénybe vehessék a fenti szolgáltatást. Heti két alkalommal ingyenes jogi tanácsadásra is van lehetőség.

Kéthetente filmklubot működtetünk, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg. A filmklubot igénybe vevő, utcán élő kliensek az utcai szociális munka szolgáltatásait általában igénybe veszik, de a melegedős alapszolgáltatásoktól idegenkednek, sőt azt nagyrészt igénybe sem veszik. Nagy siker a munkánk során, hogy ezek a kliensek egy ilyen intézményhez kötött szolgáltatást, mint a filmklub, rendszeresen látogatják.

Dokumentáció: Az utcai szociális munka alapadatait és az utcázás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítjük, a kliensekről nyilvántartást vezetünk a fentebb leírt módon.

**Kapcsolattartás más szervezetekkel:** Folyamatosan együttműködünk más szervezetekkel pl. XV. kerületi szociális alapellátó és szakellátó intézményekkel, Közterület Felügyelet, Menhely Alapítvány, Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat, Szociális és Rehabilitációs Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány, Pilisi Parkerdő Gazdaság, Rendőrség, Önkormányzat, hajléktalanellátó intézmények, karitatív szervezetek.

A Menhely Alapítvánnyal minden évben megkötésre kerül az Együttműködési Megállapodás, mely a KM Regionális Diszpécserszolgálat és az ÚCSSZ Szociális Konyha és Nappali Melegedő között jön létre, legutoljára 2013. szeptember 19-én történt az aláírás.

A Twist Olivér Alapítvány munkatársai a Budapest XV. kerület Rákospalotai részén is tevékenykednek. Kapcsolatunkról, a közös területek felderítéséről, a kliensek gondozásáról 2005. év júniusában egy írásbeli megállapodást kötöttünk az alapítvány munkatársaival, mely 2011-ben, majd 2012. szeptember 30-án meghosszabbításra került. Ezzel a megállapodással kölcsönösen segítettek és segítjük egymás munkáját, mely a kerületben nagymértékben növelte az utcai szociális munka hatékonyságát.

**Szállítás:** A szolgálat gondoskodik saját ügyfeleinek előre tervezhető – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól (pl. ügyintézés, szakorvosi vizsgálat, felvételi beszélgetés, költözés). Ezen kívül biztosítva vannak az előre nem tervezhető szállítások is. Zárt parkolóban található a saját logóval ellátott Suzuki SX4 típusú személygépkocsi, melyet az utcai szociális munkások szolgálati időben bármikor igénybe vehetnek.

**Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos főbb szabályok:**

- A szolgáltatás nyújtása az ellátást igénybe vevők alapvető jogainak, emberi méltóságának figyelembe vételével történik, a személyes gondoskodást nyújtó szociális tevékenységet végző személy, és az ellátott a szolgáltatás biztosítása során egymás törvényben biztosított jogait tiszteletben tartják.
- Adatkezelésre és az adatok védelmére a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.
- Az igénybe vevők közül az utcai szociális munkával, kapcsolatos panaszaival, jogorvoslati igényével bárki az Újpalotai Családsegítő Szolgálat egységvezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
- Az ellátottjogi képviselő megkeresésre tájékoztatást nyújt az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

Budapest, 2014. április 1.

Takács Péter  
Egységvezető