



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet



TÁMOP 5.4.1.




Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt

Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása

Tevékenységszervezési pillér

 Családsegítő terület

Esetfelvétel-törzsadatok



Szociálpolitikai és
Munkaügyi Intézet

A folyamat megalkotásában részt vettek:

Családsegítő munkacsoporttagok:

Borbás László

Erdős Zsuzsanna

Gedeon Andor

Lovász Zsuzsa

Madár Csaba-folyamatgazda

Miklós Klára

Sántha Magdolna

Tar-Bárczy Szilvia

Tóth Attila

Vibling Géza

Családsegítő terület felelőse, kulcsszakértő:

Kerekes László

Folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.)



Tevékenységszervezési pillér munkatársai



Bevezető

„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet.

(Goldmann–Mester–Mód; 2008.)”

A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt tevékenységadminisztrációs fejlesztése¹, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel² közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A megbeszéléseken a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

¹ TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt: „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása”

² TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”

Az érintett terület

„A Szoc. tv. meghatározása szerint 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. 1990-től a funkció ellátása családsegítő szolgálat néven történt (KSH 2008. 36. o.). A családsegítés céljai és eszközei rendkívül sokrétűek, melyek a társadalmi segítség és támogatás széles spektrumát ölelik fel.” (Mester; 2010) A családsegítés területe az egyetlen olyan Tevékenységadminisztrációs fejlesztés által érintett szociális terület, amelyet a Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) az alapszolgáltatások közt nevesít.

A folyamatmenedzsment jelentősége

A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységmenetek lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható tény is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

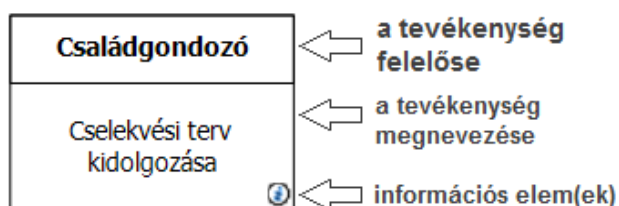
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszaki statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletessé tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a

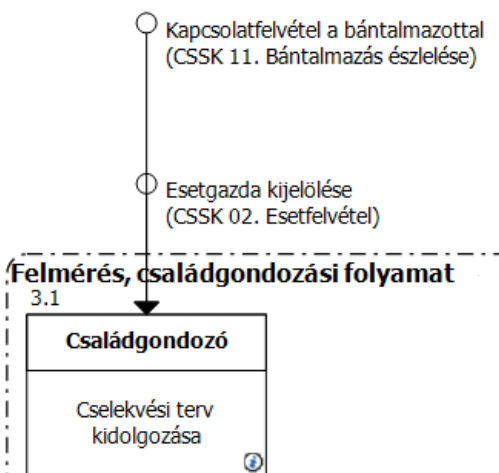
gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akár csak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos formában.



Az ábra leggyakoribb eleme a doboz, amely a folyamat egyes lépéseire, **tevékenységeire** utal. Felső részében az adott **tevékenység** közvetlen **felelőse** található. Ez általában az a személy, aki a kérdéses funkciót ténylegesen ellátja. Szükség esetén az a munkatárs kerülhet ide, aki a tevékenységet végzőt kijelöli.

A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel, amely röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.

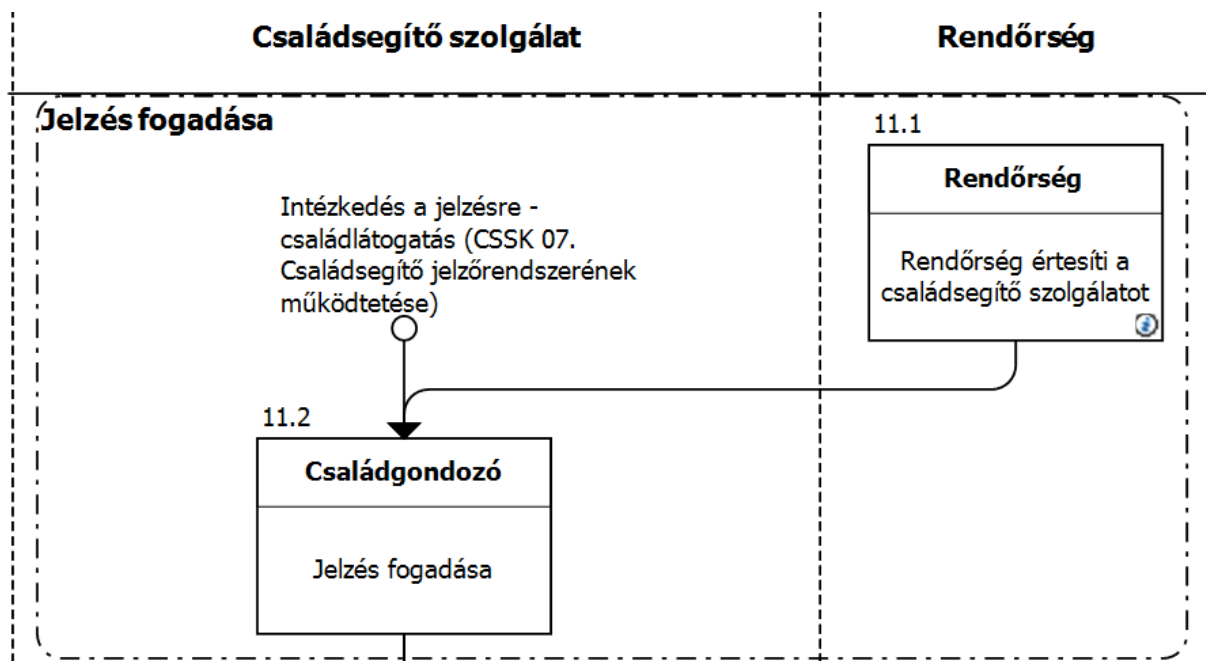
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.



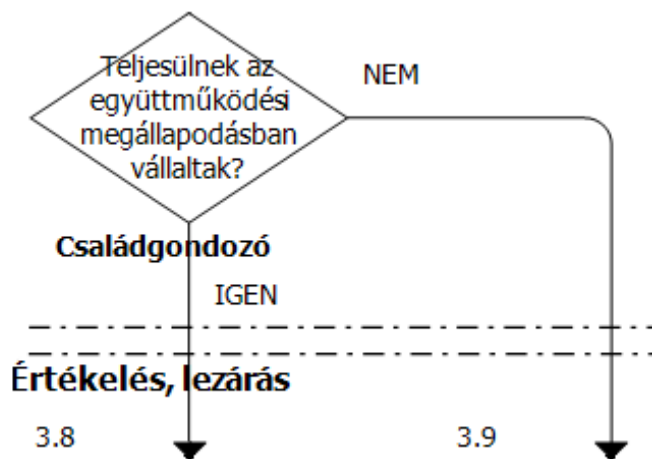
A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: **folyamatlépés megnevezése**, **leírás**, **felelős**, **dokumentum megnevezése**.

Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális szociális módszertani intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjelenüek. A rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamattérképpel kezdődik. Ez egyfajta tartalomjegyzék szerepét is betölti ebben a szoftverben, s az adott elemre lépve (kattintva) megnyílik a hozzá tartozó folyamat ábrája. Számunkra, akik nyomtatásban olvassuk, vagy éppen interneten keresztül a következő dokumentumot, marad a hagyományos tartalomjegyzék, s lapozunk, vagy a Ctrl billentyű segítségével találjuk meg a kívánt oldalakat.

Jó olvasást mindenkinek!

Felhasznált irodalom:

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”.



FOLYAMATŰRLAP

Folyamat megnevezése:

Esetfelvétel

Sz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
Törzsadatok				
1	Kliens neve	Szöveg		Vezeték, keresztnév, és utónév Nyilvántartás, forgalmi napló, esetenaplóba áttehető adatok.
2	Kliens születési neve	Szöveg		Vezeték, keresztnév, és utónév Esetnaplóba áttehető adat.
3	Kliens neve	Listából választható (egy)	nő; férfi	
4	Kliens lakóhelye	Cím		
5	Kliens lakóhelye - irányítószám	Szám		Település neve alapján kitölti.
6	Kliens lakóhelye - település	Listából választható (egy)		Abc sorrend szerinti listából
7	Kliens lakóhelye - közterület neve és típusa, házszám, emelet, ajtó	Szöveg		
8	Ott-tartózkodás minősége	Listából választható (egy)	tulajdonos; résztulajdonos; bérlő; albérlő; családtag; szívésségi lakáshasználó; jogcím nélküli lakásfoglaló; egyéb, és pedig...	
9	Kliens tartózkodási helye	Cím		
10	Kliens tartózkodási helye - irányítószám	Szám		Település neve alapján kitölti
11	Kliens tartózkodási helye - település	Listából választható (egy)		Abc sorrend szerinti listából
12	Kliens tartózkodási helye - közterület neve és típusa, házszám, emelet, ajtó	Szöveg		



FOLYAMATŰRLAP

Ssz.	Űrlap mező megnevezése	Űrlap mező típusa	Űrlap mező tartalma	Űrlap mező leírása
13	Ott-tartózkodás minősége	Listából választható (egy)	tulajdonos; bérelő; albérelő; családtag; szívésségi lakáshasználó; jogcím nélküli lakásfoglaló; egyéb, és pedig...	
14	Születési hely	Listából választható (egy)		Abc sorrend szerinti listából
15	Születési idő	Dátum		éééé.hh.nn
16	Anyja leánykori neve	Szöveg		Vezeték, keresztnév, és utónév
17	Állampolgársága	Listából választható (több)		
18	Magyarországon tartózkodás jogcíme	Listából választható (egy)		Tartózkodási jog, munkavállalási jog, stb. A Szt. 3§ (3) bekezdése szerinti személy esetén, EU tagállam állampolgára esetén.
19	Kliens jogállása	Listából választható (egy)	bevándorolt; letelepedett; hontalan; magyar hatóság által menekültként elismert személy	Nem magyar vagy nem az EU állampolgár esetén töltendő.
20	TAJ szám	Szám		Ügyfél tájékoztatása alapján. 000 000 000 számsor kerüljön be, amely alapján a rendszer 6 karakteres azonosítót generál azon esetekben, amikor nincs, vagy nem adja meg a TAJ számát.

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
JAVASLAT: A MEGLÉVŐ ADATOKBÓL TETSZÉS SZERINTI LEKÉRDEZÉSEKET TEGYEN LEHETŐVÉ A PROGRAM (KERESZTTÁBLÁZATOK)					
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 6 éves és fiatalabb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 7-13 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 14-17 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 18-34 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 35-49 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 50-61 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; 62 éves és idősebb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként; szabadon választott korcsoport-kategória szerint	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	Lehessen szabadon korcsoport-kategóriákat definiálni
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak száma szolgáltatásonként összesen	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 6 éves és fiatalabb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 7-13 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 14-17 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 18-34 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 35-49 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 50-61 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; 62 éves és idősebb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	Egyedi azonosító	
				15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; szabadon választott korcsoport kategória szerint	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	Lehessen szabadon korcsoport- kategóriákat definiálni
			Esetfelvétel Törzsadat	Egyedi azonosító	
				15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő nők száma szolgáltatásonként; összesen	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	Egyedi azonosító	
				15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 6 éves és fiatalabb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	Egyedi azonosító	
				15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 7-13 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	Egyedi azonosító	
				15. születési idő 3. kliens neve	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 14-17 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 18-34 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 35-49 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 50-61 éves	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma Egyedi azonosító	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő 3. kliens neve	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; 62 éves és idősebb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009; Törzslap születési idő és nem alapján kerüljön számításra; folyamatosan kövesse a korcsoportugrást
				Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevő férfiak és nők száma szolgáltatásonként; szabadon választott korcsoport-kategória szerint	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	Lehessen szabadon korcsoport-kategóriákat definiálni
				Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel Törzsadat	15. születési idő	
				3. kliens neve	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként gazdasági aktivitás szerint; aktív kereső	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
				Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel	16. Gazdasági aktivitás	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként gazdasági aktivitás szerint; állás kereső	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
				Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel	16. Gazdasági aktivitás	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként gazdasági aktivitás szerint; inaktív	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
				Egyedi azonosító	
			Esetfelvétel	16. Gazdasági aktivitás	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként gazdasági aktivitás szerint; inaktív; ebből nyugdíjas	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				16. Gazdasági aktivitás	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként gazdasági aktivitás szerint; eltartott	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				16. Gazdasági aktivitás	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként a család összetétele szerint; házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti gyermek(ek)kel	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				17. Családi állapot;	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként a család összetétele szerint; házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				17. Családi állapot;	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként a család összetétele szerint; egy szülő 18 év alatti gyermek(ek)kel	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				17. Családi állapot;	

FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként a család összetétele szerint; egyedül élő	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				17. Családi állapot;	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként a család összetétele szerint; egyéb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				17. Családi állapot;	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				18. Iskolai végzettség	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; általános iskola nyolc osztálya	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				18. Iskolai végzettség	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; általános iskola tíz osztálya	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
				18. Iskolai végzettség	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; befejezett szakközépiskola	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; befejezett gimnázium	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként legmagasabb iskolai végzettség szerint; felsőfokú iskola	OSAP alapján	fő	Anyagi ügyintézés	1. Szolgáltatásba kerülés dátuma	OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel	Egyedi azonosító	



FOLYAMAT-MUTATÓSZÁMOK

Mutatószám megnevezése	Mutató definíciója (számítási, képzési módja)	Mutató mértékegysége	Adatforrás: folyamat űrlap	Adatforrás - űrlap mező(k)	Megjegyzés
Igénybe vevők száma szolgáltatásonként települések szerinti bontásban	OSAP alapján	fő	Esetfelvétel	9. Kliens tartózkodási helye	Eredetileg tartózkodási hely, ha az nincs kitöltve, akkor a lakóhely; OSAP 1696 2009
			Esetfelvétel törzsadat	4. Kliens lakóhelye	



tevadmin

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt
Tevékenységszervezési pillér

<http://modernizacio.hu>

Elérhetőségünk: 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1391 Budapest, Pf. 244

Amennyiben projektünk számára küldene levelet,
a borítékra feltétlenül írja rá: TÁMOP 5.4.1 – Köszönjük!

Telefon: 237-6700

Fax: 237-6753

A Tevékenységszervezési pillér elérhetőségei:

Telefon: 237-6726

E-mail: zoltan.soos@szmi.hu