



1000273595749

ikt. szám: FPH144 /5844 - 2 /2024

tárgy: Tájékoztató az „Otthon, mindenkinek”
stratégia megvalósításáról szóló éves
cselekvési tervről és az előző évi
eredményekről

Előterjesztés

a Emberi Erőforrások Bizottság részére

Tisztelt Bizottság!

A Fővárosi Közgyűlés az 591/2022. (06.29.) számú határozatával elfogadta az *Otthon, mindenkinek. Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről* című stratégiát (a továbbiakban: *Otthon, mindenkinek* stratégia), amelynek előkészítésére a fővárosi hajléktalanság részletes helyzetértékelése alapján, intenzív szakmai konzultációk, valamint az érintettek – a hajléktalanságot megtapasztalt budapestiek – széleskörű bevonása mentén került sor.

Az *Otthon mindenkinek* stratégia alapvetése, hogy szemben azzal az elmúlt három évtizedben intézményesült megközelítéssel, amely jórészt a már hajléktalanná vált emberek „hajléktalanként” való ellátására, illetve a lakhatást nélkülöző családok átmeneti otthonokban való ellátására, valamint ennek finanszírozására szorítkozott, a korábbiaknál több figyelmet – és több erőforrást – szükséges fordítani a lakásvesztés és hajléktalanná válás megelőzésére, valamint a hajléktalanságból való kilépés – a *megfizethető lakhatáshoz való hozzáférés* – elősegítésére. A *Otthon mindenkinek* stratégia, ezzel összhangban, a 2022-2031 közötti évtizedre a fővárosi otthontalanság, hajléktalanság csökkentésével, illetve a méltó ellátási körülmények biztosításával kapcsolatban a következő alapvető célokat határozta meg:

- | | |
|---|--|
| 1. Megelőzés megerősítése | Minél kevesebben váljanak hajléktalanná Budapesten |
| 2. Megfizethető lakhatáshoz való hozzáférés bővítése | Minél több hajléktalan embernek és otthontalan családnak legyen lehetősége kilépni a hajléktalanságból |
| 3. Közterületi hajléktalanság csökkentése | Senki ne kényszerüljön megfelelő elhelyezési lehetőség hiányában fedél nélkül élni |
| 4. Méltó ellátás | A hajléktalan emberek szükségleteihez jobban igazodó szolgáltatások és emberibb léptékű, több személyes teret biztosító szálláslehetőségek |

Az *Otthon, mindenkinek* stratégia hangsúlyozza, hogy a hajléktalanság jelentős és tartós csökkentéséhez szükséges társadalompolitikai reformok – a nyugdíjak és rokkantsági ellátások, családtámogatások és munkanélküli ellátások által biztosított jövedelembiztonság növelésétől kezdve az alacsony jövedelműeket sújtó, nemzetközi összehasonlításban kiemelkedően magas alapértelmezett adóteher csökkentésén át, a kormányzati lakástámogatások célrendszerének és elosztási preferenciáinak a felülvizsgálatáig – messze túlmutatnak a Fővárosi Önkormányzat közpolitikai jogkörein és lehetőségein. A hajléktalanság megelőzésével, valamint a hajléktalan emberek és otthontalan családok ellátásával kapcsolatban a kerületi önkormányzatoknak is fontos, törvénybe foglalt kötelezettségei vannak. A *Otthon mindenkinek* stratégia erre tekintettel beazonosítja azokat a legfontosabb beavatkozási pontokat, amelyeken keresztül a Fővárosi Önkormányzat a meglévő jogkörei, valamint saját – és az Európai Unió erre a célra fordítható – forrásai jóvoltából hozzájárulhat a *Otthon mindenkinek* stratégiában foglalt célok megvalósulásához; továbbá javaslatokat fogalmaz meg a központi kormányzat és a kerületi önkormányzatok részére.

A Fővárosi Közgyűlés a 592/2022. (06.29.) számú határozatával felkérte a főpolgármestert, hogy készítsen éves cselekvési tervet a *Otthon mindenkinek* stratégia a Fővárosi Önkormányzat számára előírt feladatok megvalósításáról, a 593/2022. (06.29.) számú határozatával pedig felkérte a főpolgármestert, hogy minden évben számoljon be az Emberi Erőforrások Bizottsága részére a *Otthon mindenkinek* stratégia megvalósításáról szóló éves cselekvési tervről és az előző évi eredményekről.

A tájékoztató első része az *Otthon, mindenkinek* stratégia végrehajtásával kapcsolatban a 2023-2024. évi időszakban elért eredményeket és részeredményeket ismerteti, illetve tájékoztatást nyújt a végrehajtott vagy előkészített feladatokról. A tájékoztató második része a *Otthon mindenkinek* stratégia következő évi cselekvési tervét ismerteti.

Kelt a minősített elektronikus aláírásba foglalt időbélyegző szerinti időpontban.

Karácsony Gergely
Főpolgármester

Láttam:

dr. Számadó Tamás
főjegyző

melléletek:

1. Beszámoló az *Otthon, mindenkinek* stratégia megvalósításának a 2023-2024. évi eredményeiről
2. 2024-2025. évi cselekvési terv az *Otthon, mindenkinek* stratégia megvalósításáról

függelékek:

1. *Otthon, mindenkinek*. Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről

I. Beszámoló

az Otthon, mindenkinek stratégia megvalósításának a 2023-2024. évi eredményeiről

1. Munkaerő kapacitások fejlesztése, munkaszervezés

„A Stratégiában foglaltak megvalósításához szükséges reformok, fejlesztések megvalósításán dolgozó szervezeti egység, csoport felállítása a Főpolgármesteri Hivatalon belül, min. 3 főállású munkavállalóval”

A 2023 első negyedében Főpolgármesteri Hivatalhoz az Otthon, mindenkinek stratégia megvalósításának az elősegítése érdekében csatlakozott két új főállású munkatárs a 2024 első felében előkészített szervezeti reform következtében 2024 októberétől a Szociálpolitikai Főosztály keretei között létrehozott új Társadalompolitikai Stratégiai Osztály munkatársaiként folytatják a munkájukat, továbbra is szoros együttműködésben a Főpolgármesteri Iroda és a Szociálpolitikai Főosztály érintett szervezeti egységeinek a munkatársaival.

2. Megfizethető lakhatáshoz való hozzáférés bővítése

„folytassa azt a példamutató gyakorlatot, amelynek során a fővárosi önkormányzati bérlakások bérbeadása során kiemelt célnak tekinti a hajléktalan emberek, otthontalan családok biztonságos, megfizethető lakhatásának a biztosítását: hajléktalanság csökkentése mint kiemelt lakásgazdálkodási cél érvényre juttatása a lakáspályázatok kiírása és a méltányossági lakáskérelmek elbírálása során; Üres lakások felújítása és bérbeadása hajléktalansággal küzdőknek című, a közösségi költségvetéshez kapcsolódó pályázat kiírása”

A Fővárosi Önkormányzat az önkormányzati tulajdonú lakások bérbeadása során kiemelt célnak tekinti a hajléktalan emberek, otthontalan családok biztonságos, megfizethető lakhatásának a biztosítását. Az elmúlt 5 évben összesen több mint 350 hajléktalanságban érintett személy költözött közel 200 fővárosi önkormányzati bérlakásba. A bérbeadások 2024 első félévben történt, 195 háztartást érintő áttekintés szerint a lakhatásmegtartási arány – a hajléktalanságból való kilépést szolgáló programok, intézkedések eredményességének a nemzetközi gyakorlatban bevett mérőszáma – kiváló, közel 100 százalékos, amennyiben mindösszesen 2 bérlő lakásbérleti szerződése került felmondásra, és összesen 5 fő költözött el az általa bérelt lakásból.

A 2023.10.01-2024.09.30-ig tartó időszakban:

- 6, korábban éjjeli menedékhelyen vagy átmeneti szálláson élő idős budapesti vált bérlové valamelyik fővárosi önkormányzati nyugdíjasházi bérakásban;
- 2 elhelyezés nélkül kilakoltatott család, összesen 7 fő hajléktalanná válását sikerült megakadályozni azzal, hogy méltányossági bérbeadás jogcímen fővárosi önkormányzati lakásba költözhettek;
- a 2023 augusztusában kiírt lakáspályázat jóvoltából 10 otthontalan család, összesen 44 otthontalan budapesti személy (15 felnőtt és 29 gyermek) számára biztosított a Fővárosi Önkormányzat megfizethető, biztonságos lakhatást. A meghirdetett önkormányzati bérakásokra olyan családok átmeneti otthonaiban (ill. azok külső férőhelyein) élő családok, valamint olyan „munkásszállón” (alacsony komfortfokozatú kereskedelmi szálláshelyen) élő budapesti gyermekes családok pályázhattak, akik a pályázat kiírását megelőző 3 évben legalább 12 hónapig családok átmeneti otthonában is éltek;
- 2024 tavaszán további 7 otthontalan család (11 felnőtt és 8 gyermek) számára biztosította az Önkormányzat a hajléktalanságból való kilépést azáltal, hogy méltányossági kérelmük pozitív elbírálása nyomán megfizethető bérakásba költözhettek.

Ugyancsak bővült a hajléktalan emberek megfizethető lakhatáshoz való hozzáférése a Fővárosi Szolidaritási Alap 2023-as pályázati felhívása nyomán. A Fővárosi Önkormányzat a Fővárosi Szociális Közalapítványon keresztül összesen több mint 77 millió Forint támogatást nyújtott olyan programok támogatására, melyek otthontalan családok és hajléktalanságban élő emberek megfizethető lakhatáshoz való hozzájutását teszik lehetővé.

<i>Pályázó neve</i>	<i>Pályázat címe</i>	<i>Megítélt támogatás</i>
Utcáról Lakásba! Egyesület	Újabb ügyfeleknek is biztos lakhatást Pesten és Budán	20 000 000 Ft
Habitat for Humanity Magyarország Alapítvány	Második Esély – önkormányzati szociális bérakások felújítása családok átmeneti otthonában élő családok számára	20 500 000 Ft
Menhely Alapítvány	„Úton” önálló lakhatást segítő program	37 083 603 Ft

	77 583 603 Ft
--	--------------------------------

Forrás: FSZKA

2023-2024 során folytatódott továbbá az első fővárosi közösségi költségvetés azon nyertes ötletének a megvalósítása, amelynek keretei között a Fővárosi Önkormányzat kerületi önkormányzati tulajdonú, rossz állapotú, korábban üresen álló lakásokat felújítását és hajléktalan budapestiek számára történő bérbeadását támogatja. A fővárosi támogatást kerületi önkormányzatokkal együttműködő civil szervezetek nyerhették el, a meghirdetett felhívásra 4 pályázat érkezett, melyek keretében 3 fővárosi kerületben, 8 lakás lakhatóvá tételére, és a hajléktalanság csökkentésére való felhasználására kerülhet sor. A közösségi költségvetés ötletére a budapestiek által megszavazott keret fennmaradó részét a Fővárosi Önkormányzat fogja a tulajdonában álló lakások felújítására szánt források bővítésére, és a felújított lakás(ok) hajléktalan emberek számára történő bérbeadására használni.

Az Európai Regionális Fejlesztési Alap és az Európai Szociális Alap forrásainak a célzott felhasználására építő, kifejezetten a hajléktalan és családok átmeneti otthonaiban élő háztartások számára elérhető, kiterjedt lakbér-támogatási rendszer bevezetését lehetővé tevő projekt (Lakhatási garancia, ESZA, 7,4 milliárd Ft), valamint a megfizethető bérlakás-állomány jelentősebb bővítését lehetővé tevő projektek (Lakásügynökség - önkormányzati lakásállomány felújítása és bővítése, ERFA, 8,5 milliárd Ft; Lakásügynökségi modell kialakítása, ESZA, 3 milliárd Ft) a kapcsolódó pályázati felhívások megjelentetésének a sajnálatos késedelve miatt egyelőre nem tudtak elindulni. A Fővárosi Önkormányzat a kapcsolódó pályázati kiírások megjelentetéséhez szükséges minden adminisztratív feltételt teljesített, és az Irányító Hatóság által 2024 szeptemberében a Fővárosi Önkormányzat részére megküldött, a Megalapozó Dokumentum elkészítéséhez kapcsolódó Tájékoztató dokumentumok alapján a támogatási kérelmek további előkészítése is elindulhatott.

Az európai fejlesztési források felhasználásából eltervezett projekteknél kisebb léptékű, de budapesti viszonylatban mégis jelentős eredmény, hogy a Fővárosi Önkormányzat által vezetett konzorcium 2023 júniusában mintegy 2 milliárd forint európai támogatást nyert el a *European Urban Initiative – Innovative Actions* pályázaton, ami más programelemek mellett 26 új köztulajdonú bérlakás létrehozását teszi lehetővé annak érdekében, hogy azok – a pályázatban meghatározott egyéb, a megfizethetőségi problémában érintett célcsoportok mellett – hajléktalan élethelyzetben lévő budapestiek számára biztosítsanak megfizethető, biztonságos lakhatást. A projekt megvalósítási szakasza idén februárban indult.

„a lakástalan idős budapestiek hajléktalanságból való kilépésének a további elősegítése érdekében terjessze ki a fővárosi önkormányzati nyugdíjasházakban már elindított lakhatási programot a kerületi

önkormányzati tulajdonban lévő nyugdíjasházi bérlakásokra fennálló bérlőkijelölési jog felhasználására: részletes szakmai program kidolgozása, ideértve az eddigi nyugdíjasházi bérlakás-program kiértékelését”

A Fővárosi Önkormányzat a program elindítása óta 55 éves, hajléktalan budapesti számára biztosított megfizethető lakhatást. A 2023.10.01-2024.09.30-ig tartó időszakban 6, korábban éjjeli menedékhelyen vagy átmeneti szállón élő éves budapesti költöztetett 6 nyugdíjasházi bérlakásba. A 48 nyugdíjasházi háztartásra kiterjedő vizsgálat szerint, a lakhatásmegtartási arány majdnem 100 százalékos, mindösszesen 2 bérlő szerződése került felmondásra a közösségi együttélés szabályainak megsértése miatt (6 bérlő sajnálatos módon elhunyt).

A program kiterjesztéséről szóló részletes javaslat már 2023 októberét megelőzően elkészült, ideértve a nyugdíjasházi bérlakások éves lakástalan polgárok számára – részletfizetési kedvezménnyel – történő bérbe adásáról szóló eddigi tapasztalatok áttekintését. Ennek nyomán már korábban elkészült az a lakásrendelet módosítását magába foglaló szabályozási javaslat, amely lehetővé teszi a program kiterjesztését azokra a kerületi önkormányzati tulajdonú nyugdíjasházi bérlakásokra, amelyekre a Fővárosi Önkormányzatnak bérlőkijelölési joga van. A javasolt szabályozásról (a fővárosi lakásrendelet vonatkozó módosításáról) a Fővárosi Közgyűlés még nem döntött.

„segítse elő a fővárosi önkormányzati közszolgáltató cégekben dolgozó hajléktalan munkavállalók megfizethető lakhatáshoz való hozzáférését: Helyzetértékelő elemzés elkészítése”

A helyzetértékelő elemzés már 2023 októberét megelőzően elkészült a Fővárosi Önkormányzat érintett cégeivel, és budapesti hajléktalan munkavállalókkal folytatott személyes konzultációk, valamint az érintett munkavállalók körében végzett kérdőíves felmérés alapján. A további előkészítő munkálatok egyaránt kiterjedtek az érintett – elsősorban a Budapest Közművek Zrt. FKF Köztisztasági Divíziójában dolgozó – munkavállalók foglalkoztatási feltételeinek az összehasonlító elemzésére, valamint egy célzott lakbér-támogatási program előkészítésére.

3. Megelőzés megerősítése

„a Fővárosi Szolidaritási Alapon, illetve a Fővárosi Szociális Közalapítványon keresztül biztosítson forrásokat a hajléktalanná válás megelőzését szolgáló kerületi önkormányzati és egyéb szolgáltatások fejlesztésére”

A Fővárosi Szociális Közalapítvány 2023 decemberében közzétette a 2022 során újraindított Fővárosi Szolidaritási Alap aktuális évi felhívását, amely kerületi önkormányzatok és velük együttműködő civil szervezetek számára biztosított összesen 320 millió forint forrást olyan szociálpolitikai fejlesztésekre és programokra, amelyek – más meghatározott célok mellett – a lakhatási válsághelyzetek kezelését szolgálják, ideértve különösen a hajléktalanná válás megelőzésének a fejlesztését; a lakhatásuk elvesztésével fenyegetett személyek számára

biztosított támogatásokat és szolgáltatásokat; a hátralékkezelést és adósságrendezést; valamint a lakhatási válsághelyzetben lévők számára biztosított jogsegély-szolgáltatást. A 2023. évi pályázati kerethez 10-10 millió forinttal a Józsefvárosi Önkormányzat és a Terézvárosi Önkormányzat is hozzájárult.

A beérkezett pályázatokkal kapcsolatos tapasztalatok szerint a hajléktalansággal összefüggésben a kerületi önkormányzatok (mint pályázók vagy pályázó civil szervezet együttműködő partnerei) sajnálatos módon kisebb figyelmet szentelnek a hajléktalanná válás megelőzésének a megerősítésére – noha a „hajléktalanná válás megelőzésének a biztosítása” az Mötv. rendelkezései szerint a kerületi önkormányzatok kötelező feladata. Ezzel együtt, a támogatást elnyert pályázatok közül több is kapcsolódott a hajléktalanná válás megelőzésének a céljához, különös tekintettel – a „Lakhatási válsághelyzetek kezelése” támogatási célon belül – a VIII. kerület önkormányzat által benyújtott egyik pályázatra (*LakóTér – Szolgáltatások fejlesztése önkormányzati bérlők számára*, 35 259 760 Ft támogatás), az Utcajogász Egyesület pályázatára (*Utcajogász jogsegély, képzés és érzékenyítés a lakhatási válsághelyzet kezelésére*, 10 000 000 Ft támogatás), valamint – a „Párkapcsolati és családon belüli erőszak megelőzése, az áldozatok védelme és támogatása” támogatási célon belül – a Ferencvárosi Szociális és Gyermejkölési Intézmények Igazgatósága (*Ferencvárosi összefogás a speciális szükségletű csoportok kapcsolati erőszak áldozataiért*, 6 118 956 Ft támogatás) és a III. kerületi önkormányzat pályázatára (*Párkapcsolati és családon belüli erőszak áldozatainak segítése Óbuda-Békásmegyeren*, 22 939 360 Ft).

„ismét tegye elérhetővé a fővárosban kifejezetten az akut lakhatási válsághelyzetekbe került budapesti gyermekes családok gyorsan elérhető, átmeneti elhelyezésére szolgáló ellátási formát, részben a gyermekek szüleiktől való, anyagi okokból történő jogsértő elválasztásának a garanciális jellegű megelőzése, részben pedig annak érdekében, hogy az ettől való széleskörű félelem ne hátráltassa a lakhatási problémákkal küzdő gyermekes családok segítő szolgáltatásokhoz való hozzáférését”

A feladat végrehajtása 2022-2023 során a korábban működő, hasonló budapesti szolgáltatások tapasztalatinak, eredményeinek, nehézségeinek, és megszűnésük okainak vizsgálatával kezdődött, egyaránt ideértve a szakmai beszámolók feldolgozást, valamint a szolgáltatást nyújtókkal való kapcsolatfelvételt és egyeztetést. Az előkészítés részeként a Főpolgármesteri Hivatal munkatársai áttekintették a szolgáltatás jogi kereteivel kapcsolatos lehetőségeket is. Mindezek alapján elkészült egy részletes szakmai program, amelyet a családok átmeneti otthonait fenntartó egyházi és civil szervezetek, valamint a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (a továbbiakban: BMSZKI) munkatársai is véleményeztek.

A szolgáltatás elindításáról egyházi fenntartású és a főváros saját fenntartásában működő intézményekkel is egyeztettünk, arra azonban a tervezett határidőn belül nem került sor. A

szolgáltatás újraindításának érdekében a Fővárosi Önkormányzat felújítási kötelezettség mellett felajánlotta használatra a XII. kerületi Bűrök utca 31. számú ingatlant a szolgáltatás biztosítására nyitott egyik egyházi szervezet számára, azonban az együttműködés végül nem jött létre, mivel a szervezet vezetése nem tudta a 2024-es költségvetéséből finanszírozni az épület renoválását és ellátásnak megfelelő átalakítását.

„a családon belüli és párkapcsolati erőszakkal foglalkozó, előkészítés alatt álló fővárosi stratégiában kezelje prioritásnak a hajléktalanság és családon belüli erőszak összefüggéseit, az áldozatok hajléktalanná válásának a megelőzését.”

Külső szakértők és a területen dolgozó civil szervezetek bevonásával fővárosi stratégia készült a családon belüli erőszak megelőzésére és az áldozatok védelmének biztosítására. A stratégia megalkotása során szakmai műhelybeszélgetések és szakértői interjúk keretében lehetőséget biztosítottunk a fővárosban az erőszak áldozatoknak szolgáltatásokat nyújtó szervezetek és munkatársaik tapasztalatainak a megosztására és a stratégia tervezett intézkedéseinek véleményezésére is. A széleskörű társadalmi egyeztetést követően a *Fővárosi stratégia a családon belüli erőszak megelőzéséről és az áldozatvédelemről* című dokumentumot a Fővárosi Közgyűlés az 164/2024. (II. 28.) Főv. Kgy. határozatával elfogadta. A stratégia végrehajtása – az első éves cselekvési tervnek megfelelően – 2024 tavaszán megkezdődött. A stratégia kiemelten foglalkozik a párkapcsolati, családon belüli erőszak áldozatai hajléktalanná válásának megelőzésével és számukra lakhatási programok kidolgozásával. A Fővárosi Szolidaritási Alap 2023. évi felhívása közel 35 millió forint támogatást nyújtott családon belüli erőszak áldozatainak, túlélőinek nyújtott szolgáltatások fejlesztésére.

„a fővárosi önkormányzati bérlakások bérbe adása során – a 2010 előtti időszakhoz hasonlóan – kezelje prioritásként az állami gondozásból, illetve utógondozásból kikerülő fiatal felnőttek hajléktalanná válásának a megelőzését, indítson programot a számukra elérhető otthonteremtési támogatás tartós, megfizethető bérleti jogviszony megszerzésére való felhasználására”

A feladat előkészítése 2022-2023. év során az utógondozói ellátást igénybe vevő fiatal felnőttek részére szervezett fórumokkal folytatódott. A februári és májusi, jelentős érdeklődésre számot tartó részvételi eseményeken az érintettek visszajelzései megerősítették a megfizethető lakhatással kapcsolatos beavatkozások indokoltságát a gyermekvédelmi szakellátást követő időszak tekintetében. A saját fővárosi önkormányzati program előkészítését követően, annak elindítására még nem került sor, a Fővárosi Közgyűlés 305/2024. (III. 27.) Főv. Kgy. határozatával ugyanakkor az Utcáról Lakásba! Egyesület részére bérlőkijelölési jogot biztosított 2 db összkomfortos, beköltözhető állapotú önkormányzati bérlakásra annak érdekében, hogy azokban az Egyesület a gyermekvédelmi szakellátásból kikerülő fiatal felnőttek lakhatását biztosítsa (vállalva az érintettek szociális munkával való támogatását is).

Megkezdjük továbbá a Főpolgármesteri Hivatal és a fővárosi önkormányzati tulajdonú közszolgáltató cégek – a gyermekvédelmi szakellátásban élő, illetve onnan kikerülő fiatal felnőttek munkaerőpiaci elhelyezkedését támogató – *Apponyi Franciska Jövőműhely Programhoz* való csatlakozásának az előkészítését, amelyről előzetes egyeztetést folytattunk a Belügyminisztériumban a projektért felelős Gyermekvédelmi és Gyámügyi Főosztály referensével és parlamenti koordinációs referensével.

4. Közterületi hajléktalanság csökkentése, téli krízisellátás

„teremtse meg a közterületi hajléktalanság kiterjedése nyomon követésének a feltételeit – akár az utcai gondozó szolgálatok által ellátott ügyfelek (az irányadó adatvédelmi szabályoknak megfelelő) egységes nyilvántartásával (ami az ellátás koordinációját is elősegítené), vagy ennek hiányában rendszeres időközönként megvalósított felmérések megszervezésével vagy támogatásával”

A Főpolgármesteri Hivatal munkatársai folytatták az utcai gondozó szolgálatok ügyfélszámra – a saját ellátási területekre – vonatkozó adatainak a rendszeres éves gyűjtését és feldolgozását, kiegészítve a szolgálatok – a döntéselőkészítés és a tereptapasztalatokkal kapcsolatos visszajelzések szempontjából leginkább relevánsnak ítélt – tapasztalatainak és meglátásainak a begyűjtésével – ami részben alkalmas a budapesti közterületi hajléktalanság kiterjedése, összetétele változásának a nyomon követésére.

A Fővárosi Önkormányzat a Menhely Alapítvánnyal, a Városkutatás Kft.-vel, valamint a BMSZKI munkatársaival együttműködésben kapcsolódik be a fővárosi hajléktalanságról és otthontalanságról – többhónapos előkészületek után – 2024. október 3. és 11. között megvalósítandó nemzetközi kutatásba. A Leuveni Katolikus Egyetem és a FEANTSA konzorciumát a hajléktalanságra és otthontalanságra vonatkozó adatgyűjtés megvalósításában és elemzésében jártas kutatóintézetek alkotják, partnerségben a kutatásba bekapcsolódott városokkal. A kétéves projekt első évében az adatfelvételek 10 európai tagállam 15 városában zajlanak (Budapesten kívül: Bochum, Charleroi, Catania, Cork, Dublin, Kassa, Ljubljana, Lyon, Milánó, Münster, Namur, Nijmegen, Porto, Tilburg). 2025-ben további tagállamok és városok részvételét tervezik.

A fővárosban az adatfelvétel 2024. október 3-án indul, a budapesti hajléktalan embereket ellátó szálláshelyek, utcai gondozó szolgálatok, valamint az otthontalan családokat fogadó családok átmeneti otthonainak a részvételével. Október 7-én a hajléktalan emberek nappali melegedői ügyfeleinek a körében folytatjuk a vizsgálatot. Október 11-én egy nagyszabású utcai számlálással zárul a kutatás, melynek során Budapest belső területén, forgalmasabb csomópontjaiban kerülnek felmérésére közterületen tartózkodó, ott alvó hajléktalan emberek. A

közterületi hajléktalanság kiterjedésének a hasonló felmérésre utoljára 2005-ben, illetve 2008-ban került sor Budapesten.

A fentebb összefoglalt (keresztmetszeti) felmérés kidolgozásában és megvalósításában való részvétel mellett a Főpolgármesteri Hivatal munkatársai megkezdtek az utcai gondozó szolgálatok által jelenleg használt nyilvántartási gyakorlatok feltérképezését, és megkezdtek egy – a közterületi hajléktalanság kiterjedésének a nyomon követése mellett közvetlen ellátásszervezési előnyökkel járó – egységes adatbázis létrehozásának az előkészítését az utcai gondozó szolgálatok fenntartói által jelzett igények begyűjtésével, valamint az informatikai lehetőségek vizsgálatával.

„kérje fel a BMSZKI-t a Stratégia Előzmények fejezetében tárgyalt „Nyitás az utcára” program aktualizált változatának a munkatársak és a szolgáltatások igénybevevőinek a bevonásával történő elkészítésére: Program véglegesítése és elindítása; bővítse a fedél nélkül élő hajléktalan emberek magasabb színvonalú elhelyezési körülményeket biztosító átmeneti szállásokhoz való hozzáférését; ennek keretei között fejlessze – elsősorban a BMSZKI szállásai és utcai gondozó szolgálatai esetében – a szállásnyújtó intézmények és a területen dolgozó utcai gondozó szolgálatok közötti együttműködést”

A közterületi hajléktalanság csökkentésével, illetve a fedél nélküli budapestiek meglévő ellátásokhoz való hozzáféréseinek a bővítésével kapcsolatban az *Otthon, mindenkinek* stratégiában kitűzött célokra tekintettel 2022 novemberére elkészült *Befogadó BMSZKI* program, melynek megvalósítása azóta is folyamatban van.

A *Befogadó BMSZKI* program alapvető célja, hogy a Fővárosi Önkormányzat intézménye által biztosított szolgáltatásokat hozzáférhetőbbé és befogadóbbá tegye a fedél nélkül élő budapestiek számára, különös tekintettel a tartósan fedél nélkül élő, és a hajléktalanságuk mellett egyéb szociális és egészségügyi problémákkal – addiktológiai vagy pszichiátriai problémákkal, ápolási-gondozási szükségletekkel – rendelkező hajléktalan budapestiekre. A program kiemelt figyelmet fordít az akadálymentesítés, a páros, illetve kutyával együtt történő elhelyezést biztosító férőhelyek bővítésére, a „kitiltások” felülvizsgálatára és azok számának a csökkentésére, illetve bizonyos intézményekben az ártalomcsökkentés szakmai elvei mentén az alkoholfogyasztással és szerhasználattal kapcsolatos fokozott toleranciára annak érdekében, hogy az aktív addiktológiai problémák ne kényszerítsék fedél nélküli élethelyzetbe az érintett rászoruló budapestieket, hanem legyen esélyük személyre szabott szociális munka segítségével a függőségi problémáik és a hajléktalanságuk kezelésére.

A program keretei között – ugyancsak a közterületi hajléktalanság csökkentése érdekében – a téli krízis időszakban az utcai gondozó szolgálatoknak lehetőségük van (a Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat közvetítésével) fedél nélkül élő ügyfeleket közvetlenül elhelyezni a BMSZKI erre kijelölt átmeneti szállás férőhelyeire. Az első ilyen

program 2022 novemberében indult és 2023. március 15-ig tartott, majd kibővített és továbbfejlesztett formában 2023. október 15-én nyílt lehetőség ismételten az utcán, közterületen élők egyszerűsített módokon, akár azonnali elhelyezésére átmeneti szállókon.

A BMSZKI a 2024/25-ös téli időszakban a tervek szerint ismételten négy átmeneti szállóján, a XIII. kerületben a Dózsa György úton, a IX. kerületben a Külső-Mester utcában, a VIII. kerületben az Alföldi utcában és a XV. kerületben a Kőrakás parkban biztosít fenntartott férőhelyeket: Két intézményben egyágyas szobában (Dózsa György út és Alföldi u.), míg pároknak szintén két intézményben kétágyas, külön szobában is (Alföldi u. és Kőrakás park). A Külső-Mester utcai átmeneti szállón egy négyágyas szoba lesz elkülönítve az utcáról érkezőnek, ahova együtt élő csoportok elhelyezésére is lehetőség nyílik majd. A BMSZKI a soron kívüli, azonnali elhelyezésen túl beköltöző csomaggal (törölköző, tisztálkodó szerek, papucs, lakat, stb), térítésszám-kedvezményrel és igény szerint napi egyszeri ingyenes meleg étkezéssel segíti a fedél nélküli élethelyzet tartós elhagyását.

„biztosítsa, hogy a súlyos, aktív addiktológiai problémával rendelkező fedél nélkül élő emberek hozzáférjenek olyan, nem tömegszállás-jellegű, az ártalomcsökkentés szemlélete alapján működő alacsonyküszöbű ellátáshoz, amely egyrészt nem tilalmazza és bünteti az alkoholfogyasztást, másrészt az igénybevevők számára megfelelő segítséget nyújt az addiktológiai problémáik kezeléséhez”

A Befogadó BMSZKI programhoz kapcsolódva elkészültek azok a szakmai koncepciók, amelyek a BMSZKI több ellátási egységére vonatkozóan vizsgálták meg az addiktológiai problémával rendelkező fedél nélkül élő ügyfelek ellátása fejlesztésének a lehetőségét.

A BMSZKI Bánya utcai éjjeli menedékhelyén 2023 októberétől egy alacsonyküszöbű, rugalmas, az aktív addiktológiai problémával rendelkező fedél nélküli budapestiek szükségleteihez jobban illeszkedő szálláshely indult. A telephely földszinti szobáiba 32 férőhelyen a Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat delegálásával olyan tartósan fedél nélkül élő, gyakran addiktológiai és/vagy pszichiátriai problémával rendelkező hajléktalan embereket fogadnak, akik nem tudnák teljesíteni más szálláshelyek magasabb küszöbű bejutási feltételeit. Az éjjeli menedékhely biztosítja az éjjel-nappali benntartózkodás lehetőségét; az alkoholfüggőség és az (akár a szálláson történő) alkoholfogyasztás toleráns, ártalomcsökkentő szemléletű kezelését; addiktológiai konzultációkat; fokozott orvosi és ápolási-gondozási kapacitásokat, valamint gyógyászati segédeszközöket; továbbá a napi háromszori étkezést. A nyitás óta 2024. október 15. napjáig az intézményben 87 különböző ügyfél fordult meg. Az átlagos intézményben töltött idő 44 nap. A jelenlegi lakók közül 10 fő még az előző krízisidőszakban költözött be az intézménybe. A beköltözők több mint fele (48 fő) több mint 2 éve élt fedél nélkül, közterületen. Az ügyfelek 17 különböző kerületből, 15 különböző utcai gondozó szolgálat delegálása nyomán érkeztek az intézménybe.

A 2023-2024. év során is működött az előző évben újraindult (korábban a koronavírus-járvány miatt felfüggesztett) ellátás a BMSZKI Előd utcai éjjeli menedékhelyén, amelynek keretei között a szálláshely egy elkülönített részén a szerhasználó hajléktalan emberekkel végzett szociális munkára felkészített munkatársak fogadják az érintetteket, 24 férőhelyen. A szálláshely igénybevételének nem feltétele az absztinencia vagy a szermentes állapot, ugyanakkor a biztosított szociális munka hangsúlyos eleme az érintettek addiktológiai ellátást nyújtó intézmények felé való orientálása, igény esetén rehabilitációs intézményben való felvételükkel kapcsolatos esetmenedzseri munka.

A Józan Babák Egyesület (a Fővárosi Szolidaritási Alap támogatásával) alacsonyküszöbű szolgáltatást, egyéni tanácsadás biztosít a Dózsa György úti éjjeli menedékhelyen, addiktológiai problémákkal küzdő várandós nőknek és anyáknak.

A Fővárosi Szolidaritási Alap támogatásával az idei évben két utcai megkereső program indult hajléktalan szerhasználóknak nyújtott ártalomcsökkentő szolgáltatásokkal. A Drog Stop Budapest Egyesület programja az utcai megkereső tevékenységen túl, szakemberek képzésével és szerhasználó hajléktalan emberek számára szervezett csoportfoglalkozásokkal segíti az addiktológiai problémával küzdő hajléktalan embereket.

A Fővárosi Drogstratégia vonatkozó feladatainak megvalósítása során igényfelmérés van folyamatban a szerhasználó hajléktalan emberek körében, annak érdekében, hogy a BMSZKI szolgáltatásai minél inkább a szükségletekre reagálva kerüljenek (tovább)fejlesztésre.

„indítsa újra és működtesse a hajléktalanság és a fedélnélküliség kezelésében, illetve a téli krízisellátásban és életvédelmi feladatokban érintett szervezetek és hatóságok közötti egyeztetésre szolgáló fővárosi konzultatív fórumot”

A 2022-2023. évi téli krízisidőszakban újraindított fórumok működtetése folyamatos. A téli krízisidőszakban jelentkező ellátási és életvédelmi feladatokban érintett szervek és szervezetek közötti együttműködés és tapasztalatcsere elősegítése, valamint a feladatok hatékonyabb koordinációja érdekében a Főpolgármesteri Hivatal évente kétszer (a téli időszak kezdetet előtt, illetve a tél végeztével) operatív egyeztetést szervez. Az előző krízisidőszakban a téli időszak kezdetén (2023.10.03.), illetve azt követően is (2024.04.02.) megszerveztük ezt az operatív egyeztetést, amelyre a fedél nélkül élő budapestiek ellátásában és általában az életvédelmi feladatokban érintett szerveket és szervezeteket hívtuk el.

Az egyeztetésre a Budapesti Rendőr-főkapitányság, az Országos Mentőszolgálat Középmagyarországi Regionális Igazgatósága, a Fővárosi Rendészeti Igazgatóság, a Középmagyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat, a Budapesti Módszertani Szociális Központ és

Intézményei, valamint a főváros területén dolgozó Krízisautó és Speciális Utcai Gondozó Szolgálatokat működtető szervezetek részvételével került sor.

Az operatív egyeztetésen túl 2023 és 2024 áprilisában is megszerveztük azt a szakmai fórumot, mely során egy asztalhoz ültetek a fővárosi hajléktalanellátásban dolgozó munkatársak, hogy közösen tudják értékelni a mögöttük hagyott téli krízisidőszak tapasztalatait és egyeztetni tudjanak a szervezetközi együttműködések fejlesztésének a további lehetőségeiről is.

„segítse elő a kihűléses halálesetek megelőzésében érintett hatóságok és szervek, így különösen a rendőrség, a mentőszolgálat, a hajléktalanellátás, és más szervezetek (pl. a BKV munkatársai) közötti együttműködés fejlesztését: közreműködés a BKK és a Menhely Alapítvány közötti együttműködési megállapodás létrejöttében”

2023 novemberében a Főpolgármesteri Hivatal egyeztetést kezdeményezett a Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat, a BMSZKI egészségügyi centrum főorvosának, illetve az Országos Mentőszolgálat Regionális Igazgatóságának részvételével. Az egyeztetés nyomán készítettük elő 2024 januárjára a mentőszolgálat és utcai gondozó szolgálatok (krízisautó) feladatlehatárolását szolgáló protokollt, amely a szakmaközi egyeztetéseket követően 2024 tavaszára elkészült, és azóta az Országos Mentőszolgálat Közép-magyarországi Regionális Igazgatóságának az aláírására vár.

„folytassa azokat a kommunikációs kampányokat, amelyek a lakosság figyelmének felkeltését, érzékenyítését szolgálják, és amelyek révén széles körben terjeszthetők a diszpécserszolgálat funkciójával és elérhetőségével kapcsolatos információk”

A Fővárosi Önkormányzat a téli krízisidőszakban – a korábbi évekhez hasonlóan – a 2023-2024. évi krízisidőszak során is figyelemfelkeltő plakátok segítségével igyekezett informálni arról a budapesti polgárokat, hogy miként tudnak jelezni a segítségre szoruló hajléktalan emberekről. Legutóbb 2024 januárjában voltak láthatóak a Menhely Alapítvány éjjel-nappal hívható diszpécser szolgálatának az elérhetőségei nagyméretű plakátokon a BKK busz- és villamosmegállóiban. A 2023-2024. évi krízisidőszakban nagyobb matricákat is kihelyeztünk a metrószerelvényekre, illetve a forgalmasabb buszjáratokra.

„vizsgálja meg az önkéntesek bevonására szolgáló – koronavírus-járvánnyal összefüggésben bevezetett kijárási korlátozások idején eredményesen alkalmazott – rendszernek a szezonális vagy eseti alkalmazásának a lehetőségét: Egyeztetések megkezdése a budapesti utcai ellátást koordináló Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálattal”

A Főpolgármesteri Hivatal munkatársainak a közreműködésével közel 120 önkéntes bevonására került sor a 2024. október 11. napjára tervezett „hajléktalan népszámlálás” lebonyolítására. Az ennek mentén kialakított kapcsolatok jó alapot jelentenek majd az erre nyitott önkéntesek – a közterületi hajléktalansággal, életvédelmi feladatokkal összefüggő – egyéb feladatokba való bevonására is.

„segítse elő azoknak a súlyos pszichiátriai problémával rendelkező fedél nélkül embereknek a pszichiátriai ellátáshoz való hozzáférését, akik ahhoz jelenleg általában nem férnek hozzá, ellátásuk ugyanakkor meghaladja az utcai gondozó szolgálatok kompetenciáit, és mindezek miatt kiemelt veszélynek vannak kitéve”

A Stratégia megvalósításának az ezt megelőző évében végrehajtott szükségletfelmérés eredményeként szakmai program kidolgozására került sor. A tervezet elemei egyszerre célozzák a hajléktalanellátásban dolgozó munkatársak mentális betegségekkel kapcsolatos tudásainak, illetve a pszichiátriai problémákkal rendelkező ügyfelek ellátásával kapcsolatos készségeinek a fejlesztését, valamint a pszichológiai és pszichiátriai szolgáltatások ellátás kiterjesztését a fedél nélkül élő budapestiekre.

A BMSZKI által kidolgozott szakmai program az alábbi fő irányokra épül: mobil team kialakítása, melynek tagja pszichiáter, pszichológus, tapasztalati szakértő és az utcai gondozó szolgálat munkatársa is; a fedél nélküli budapestiek számára közvetlenül elérhető szálláshelyeken a pszichiáter, pszichológus jelenlét erősítése; a szociális munkatársak tudásának a mentális betegségek területén; és az érintett ügyfelek gyógyszerekhez való hozzáféréseinek a biztosítása. A pszichiátriai szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése érdekében egy referensi hálózat kiépítésére kerül sor a BMSZKI intézményeiben. A megvalósítás 2024 novemberében kezdődik.

5. Méltó ellátás

„a saját fenntartású intézmények esetében egy éven belül készítsen részletes, a BMSZKI minden telephelyére kiterjedő rekonstrukciós tervet, ami – a fentiekre is tekintettel – beazonosítja a legsürgetőbb infrastrukturális fejlesztéseket és azok költségigényét”

A BMSZKI már korábban, 2023 első félévében elkészítette a javaslatát az általa kezelt ingatlanok rekonstrukciós tervére. Ennek keretei között – az idősödő, egyre rosszabb egészségi állapotú ügyfélkörre tekintettel – az akadálymentesített férőhelyek számának a növelését jelölte ki az egyik kiemelt prioritásnak. A 2023-2024. időszakban ilyen fejlesztésre – a következő alcím alatt tárgyalt, a „lábadozó” kapacitások bővítéséhez kapcsolódó akadálymentesítésen túl – egyedül a BMSZKI Aszódi Éjjeli Menedékhelyén volt lehetőség, ahol 2 új földszinti szoba kerül kialakításra mozgássérült hajléktalan budapestiek számára, összesen 8 férőhellyel.

Az előkészületeket követően 2024 szeptemberében megkezdődött továbbá az Alföldi utcai átmeneti szálló átalakítása, az ügyfélkör igényeihez és egészségügyi jellemzőihez igazodva. Az ügyfelek körében végzett felmérések az mutatták, hogy nagy problémát jelent, hogy eddig a szálláson minimálisan voltak olyan közösségi helyiségek, amelyek étkezésre, főzésre, ételtárolásra szolgálnak. Az átalakításig mindenki a szobájában tárolta az élelmiszert, és gyakran ott étkezett, ami a szálláshely kártevő- és élősködőmentesítésére tett erőfeszítéseket

is hátráltatta. A tervek szerint az átalakítások után az intézmény zsúfoltsága jelentősen csökken majd, az intézményben található „felső ágyak” felszámolásával, a legnagyobb létszámú hálósobák főző-tároló-közösségi helyiséggé alakításával, továbbá az eddig teakonyhaként funkcionáló helyiségekből páros- vagy látogató szobák kialakításával. A telephely elhelyezési körülményeinek javításához kapcsolódóan – az egyszerűsített, költséghatékony megoldásokat előtérbe helyezve – a tervek szerint további nagy létszámú szobák „fakkosításával” jöhet majd létre több kisebb lakóegység, melyek egymástól könnyűszerkezetes falakkal kerülnek elválasztásra. Ezek a szobák rendelkeznek saját vizesblokkal és kisebb konyhával is, így párok elhelyezésére is alkalmasak lesznek majd.

„bővítse az átmenetileg vagy tartósan ápolásra, gondozásra szoruló hajléktalan emberek megfelelő ellátáshoz való hozzáférését: fejlessze a „lábadozó” típusú elhelyezést és ellátást lehetővé tevő szolgáltatásokat; meglévő kapacitások megőrzése az energiaárak emelkedése miatt a szolgáltatás megszüntetésére kényszerülő civil szervezetek támogatásával; a BMSZKI által biztosított „lábadozó” típusú férőhelyek bővítése min. 40%-kal az előző krízisidőszakhoz képest”

A Stratégiában foglaltaknak megfelelően 2023 őszén 24 fővel bővültek a Kőbányai úti egység állandó „lábadozó” kapacitásai, a szomszédos Könyves Kálmán körüti éjjeli menedékhely hátsó épületrészében. A kialakítás során az akadálymentesítés is megtörtént mind a 24 fő részére.

A bővítés előtt a telephelyen évközben 18 lábadozós férőhely állt rendelkezésre, amely a téli krízisidőszakban, pályázati forrásoknak köszönhetően további 15 férőhellyel bővült. Ezt egészítette ki a 2023 decemberében megnyíló plusz kapacitás, amely 24 férőhellyel növelte a kapacitásokat az év 365 napján. Ennek értelmében a nyári időszakban az eddigi 18 férőhely helyett immár folyamatosan 42 férőhely áll az ápolási-gondozási szükséglettel rendelkező hajléktalan emberek rendelkezésére, míg a téli időszakban korábban 33 férőhelyen, immár 57 ágyon kaphatnak elhelyezést az átmenetileg nem önellátásra képes hajléktalan budapestiek.

A Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium a vizsgált időszakban is biztosított forrásokat a nem-fővárosi fenntartású szervezetek számára a „lábadozó” férőhelyek működtetéséhez, valamint folytatódott annak a – Fővárosi Szolidaritási Alap keretei között támogatott – fejlesztésnek a megvalósítása, amelynek során a Magyar Vöröskereszt Madridi úti telephelyének a részleges akadálymentesítésére kerül sor, intenzív ápolási-gondozási kapacitást nyújtó „hajléktalanok otthona” típusú férőhelyek kialakítása érdekében.

„a BMSZKI esetében kezdeményezze az intézményi házirendek, valamint az ellátotti panaszok fogadása és feldolgozása eljárásrendjének az átfogó, olyan felülvizsgálatát, amely biztosítja a szabályok érthetőségét, és az ellátotti jogok fokozottabb védelmét: BMSZKI átfogó áttekintést készít az ellátotti jogok jelenlegi érvényesüléséről, kiemelt tekintettel a házirendek tartalmára és megfogalmazására, a szabályok érthetőségére, a szolgáltatások igénybevevőinek a tájékoztatására, a panaszok fogadása és feldolgozásuk eljárásrendjére, valamint a »kitiltások« gyakorlatára és gyakoriságára, továbbá konkrét

javaslatokat fogalmaz meg mindennek az olyan felülvizsgálatára, fejlesztésére, amely biztosítja az ellátotti jogok fokozottabb védelmét; Intézményi házirendek, valamint az ellátotti panaszok fogadása és feldolgozása eljárásrendjének az átfogó felülvizsgálata”

A Fővárosi Közgyűlés Emberi Erőforrások Bizottsága a 2024. április ülésén elfogadta a BMSZKI által működtetett nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások megújított házirendjeit. A Stratégia célkitűzései szerint megtörtént a házirendek átfogó felülvizsgálata, mely kiemelten foglalkozott a szabályok érthetőségének, valamint az ellátotti jogok fokozottabb védelmének biztosításával.

A felülvizsgálat a 2023. évben kezdődött. Ennek során (1) a BMSZKI Házirendeket felülvizsgáló projektszervezete javaslatot készített, melybe a szakdolgozók, szakmai- és ellátási egységvezetők meglátásai is beépítésre kerültek; (2) ezt követően az ellátásokat igénybe vevők is szervezett kereteik között csatornázhatták be a véleményeiket, meglátásaikat és javaslataikat a házirendek felülvizsgálatába. A BMSZKI dolgozói és tapasztalati szakértők is segítettek az ügyfelek tájékoztatásában, minden ellátási egységben meghirdették a részvételi lehetőséget, az önként jelentkezők körében fókuszcsoportokat hoztak létre, amelyek tagjai a BMSZKI szakmai vezetője, a fenntartó képviselői, valamint egy ellátottjogi képviselő részvételével közös, intézménytípusonként szervezett fórumokon véleményezhették a Házirendek tervezetét; (3) az ily módon kialakított tervezeteket a telephelyek lakógyűlésein is ismertették az egységvezetők, így biztosítva lehetőséget az ellátottak teljes körének az felülvizsgált házirendek megismerésére és véleményezésére; (4) ezt követte a tervezetek jogi véleményezése, a BMSZKI jogi referense és adatvédelmi tisztviselője által; (5) a BMSZKI a házirendeket megküldte a szakmai felügyeletét ellátó Szociálpolitikai Főosztály számára, és módosította azokat a fenntartói visszajelzések nyomán; (6) az ily módon kialakult tervezeteket társadalmi véleményezés céljából megküldtük az ellátotti jogok, illetve módszertani kérdések szempontjából leginkább releváns szervezetek részére (Integrált Jogvédelmi Szolgálat, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózata, Utcajogász Egyesület, Társaság a Szabadságjogokért); (7) Ezek mentén alakultak ki a végleges házirendek, amelyeket a Bizottság elfogadott.

Jelenleg folyamatban van a Házirendekből alapján készített Kivonatok véglegesítése, amelyek felhasználóbarát, az ügyfelek számára is könnyebben értelmezhető módon tartalmazzák a számukra legfontosabb információkat.

„a BMSZKI esetében – a korábbiakban csak néhány évente elvégzett, noha fővárosi viszonylatban így is példamutató felmérések gyakorlatát felváltva – rendszeresítse az évenkénti, rendszeres ügyfélelégedettségi felmérések lefolytatását, és kezdeményezze ennek kiterjesztését a nem fővárosi önkormányzati fenntartású intézmények igénybevevőire: a BMSZKI részletes javaslatot készít az évenkénti ügyfélelégedettségi felmérések pontos tartalmáról, ütemezéséről, és annak a szolgáltatások igénybevevőinek a szélesebb körű részvételét elősegítő és ösztönző lebonyolításának a mikéntjéről, továbbá az ügyfélelégedettségi felmérés más fenntartásban működő hajléktalanellátó intézményekre való kiterjesztésének a mikéntjéről; ügyfélelégedettségi felmérések új rendszerének bevezetése”

Az ügyfélelégedettségi felmérések a Stratégiában foglaltak mentén a korábbi kétévenkénti rendszer helyett évente kerülnek megszervezésre: az egyik évben ősszel nagy átfogó kérdőívvel történik az ügyfélelégedettségi felmérés, majd a rá következő évben a Február Harmadika Munkacsoport évi kérdezésében egy betétlap formájában, egy-egy kiemelt terület feltérképezésére kerül sor.

A 2023-as évben ez a kiemelt terület a vendégfogadásra vonatkozott (a koronavírus-járvány miatt minden intézményben szigorítva lettek az ezzel kapcsolatos előírások), melynek nyomán elkezdődött a látogatási protokoll átalakítása a felmérésben megfogalmazott ügyféligények alapján. Ezzel párhuzamosan megtörtént a látogatószobák rendbetétele, felújítása. A protokoll kiemelt figyelmet szentelt a kiskorú gyerekekkel való kapcsolattartásra is (sok szállólakónak él nevelőszülőknél a gyermeke, így viszont az ügyfél átmeneti szálláshelyén is megoldható a kapcsolattartás lehetősége).

Az ügyfélelégedettségi felmérések eredménye minden évben megosztásra kerül a BMSZKI honlapján az Intézményi beszámolók fül alatt, illetve különböző szakmai napokon, konferenciákon is beszámolnak annak eredményeiről (és jelentőségéről) a kollégák. Az előző években több vidéki és fővárosi intézmény is felhasználta ezek módszertanát saját kutatásához, az ügyfelek visszajelzéseinek a mérésére.

„biztosítsa, hogy a fővárosi önkormányzati idősök otthonaiba való bekerülésnél prioritást élvezzenek azok a jelentkezők, akiknek a lakhatása nem megoldott, és ezzel párhuzamosan biztosítsa, hogy az idősök otthonai megfelelő támogatást kapjanak a hajléktalanságból kilépő ügyfelek megfelelő ellátásához”

A Fővárosi Önkormányzat fenntartásában működő ápolást, gondozást nyújtó tartós bentlakásos intézményekbe való bekerülés rendjét meghatározó szabályozás Stratégiában foglalt felülvizsgálatára még nem került sor.

A hajléktalan élethelyzetű budapestiek ilyen ellátáshoz való hozzáféréseinek az elősegítése, az idős lakástalan budapestiek számára a hajléktalanellátás és az idősellátás keretei között szolgáltatásokat nyújtó kollégák közötti együttműködés fejlesztése céljából a Főpolgármesteri Hivatal munkatársai 2023 októberében szakma- és szervezetközi konzultatív fórumot indítottak.

„a családok átmeneti otthonaihoz és az átmeneti szállásokhoz való hozzáférés elősegítése érdekében kezdeményezze egy legalább az ellátásban dolgozók számára elérhető egységes nyilvántartás létrehozását a szabad férőhelyekről; ennek bázisán kezdeményezze egy olyan együttműködés kialakítását az átmeneti otthonokat és átmeneti szállásokat fenntartó szervezetek között, amely lehetővé teszi az elhelyezési szükségletet kiváltó esetek priorizálását azok relatív súlyossága vagy sürgőssége szerint; előzetes javaslat kidolgozása és annak megküldése a családok átmeneti otthona vagy átmeneti szállás szolgáltatást Budapesten biztosító szervezetek számára”

Az átmeneti szállások tekintetében a Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat együttműködésében létrejött – és azóta rendszeresen frissül – egy olyan nyilvános, online adatbázis, amely mindenki számára letölthető formában tartalmazta a fővárosi átmeneti szállások férőhelyeinek és várólistáinak adatait, a jelentkezés helyét, idejét és módját, valamint azt, hogy – amennyiben teltház van az intézményben, akkor – várhatóan mennyi várakozási idővel kell számolni. A visszajelzések alapján a havi rendszerességgel frissített tábla nagy segítség az ellátásban dolgozó kollégáknak, az éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan budapestieknek, illetve azoknak a hosszú várólistával rendelkező átmeneti szállóknak, akik eddig nem tudtak megnyugtató alternatívát ajánlani a hozzájuk jelentkező, szállást ügyfeleknek.

A családok átmeneti otthonai tekintetében a Főpolgármesteri Hivatal munkatársai tovább folytatták az előkészítő, egyeztető munkákat egy olyan adminisztrációs informatikai rendszer létrehozása érdekében, amely lehetőséget ad majd a területen ellátást igénylő otthontalan gyermekes családok átmeneti ellátásra irányuló szükségleteinek az egységes regisztrálására. A rendszer közös jelentkezési felületként (és egyúttal „várólistaként”) működne a családok átmeneti otthonainak körében, jelentős mértékben enyhítve azt az adminisztratív terhet, amit a jelenlegi szétaprózódott bekerülési rendszer az otthontalanná vált családokra és a velük dolgozó szociális szakemberekre ró.

A feladat szakmai előkészítése érdekében a vizsgált időszakban 3 online szervezetközi egyeztetés valósult meg, illetve a családok átmeneti otthona szolgáltatást nyújtó budapesti intézmények közül a legtöbb férőhelyet biztosító otthonok vezetőivel külön személyes egyeztetésekre került sor 2023 szeptembere és 2024 februárja között az adatbázis létrehozásának megvalósíthatóságáról, valamint az együttműködési hajlandóságról. Az adatbázis használatában érintett szereplők részére javaslatot terjesztettünk elő a gyűjtendő adatok körét, azok frissítésének gyakoriságát és módját illetően, amit az ellátást nyújtók véleményezhettek, kiegészíthettek. Bevonásra került a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat Család- és Gyermekjóléti Központok és Gyermekek-, Családok Átmeneti Otthonai munkacsoportjainak egy-egy felelős koordinátora, illetve a Területi Szakmatámogatási Rendszer Pest és Nógrád vármegyék területi munkacsoportvezetője a család- és gyermekjóléti szolgálatoknak, illetve központoknak az egységes jelentkezési felülettel (annak

működtetésében vállalt szerepükkel) kapcsolatos véleményének az egyeztetésére. 2024 szeptemberében a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által szervezett szakmai napon kiemelt témaként volt lehetőség bemutatni az adatbázis tervezetét és a tervezett együttműködés sarokpontjai. A szakmai alkalmon majd 60 résztvevő jelent meg, a visszajelzések alapján régóta esedékes fejlesztést jelentene a Stratégiában kitűzött koordináció megvalósulása a gyermekek átmeneti gondozásával kapcsolatos ellátásszervezési feladatok tekintetében.

„bővítse a támogatott lakhatás szolgáltatás budapesti kapacitáit a magasabb szolgáltatási szükséglettel rendelkező hajléktalan emberek lakhatásának és ellátásának az elősegítése érdekében; „a részben a támogatott lakhatás szolgáltatás bővítését célzó Fővárosi Szolidaritási Alap első pályázati kiírása”

A vizsgált időszakban a Fővárosi Szolidaritási Alapnak már a második évi pályázati felhívása jelent meg. A pályázat forrásaiból Az Értelmi Fogyatékosok Fejlődését Szolgáló Magyar Down Alapítvány részesült 40 millió Ft támogatásban a „Támogatott lakhatás létrehozása értelmi fogyatékos személyek részére” című pályázatuk megvalósításához; a Gondoskodás Gyermekeinkért Alapítvány „Az első fővárosi, súlyos-halmozott fogyatékos emberek támogatott lakhatásának kialakítása II.” című pályázatához mintegy 13.5 millió Ft támogatást nyert el.

2024 szeptemberében a BMSZKI munkatársaival együttműködve elkezdtük a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által a „Támogatott lakhatás férőhelyek kialakításához nyújtandó támogatás 2024” címmel meghirdetett pályázati felhíváshoz kapcsolódó szakmai terv előkészítését. Továbbá, a Fővárosi Önkormányzat saját fenntartásában működő támogatott lakhatás kapacitások kialakításához szakmai együttműködés indult a KézenFogva Alapítvány szakértőivel, valamint folytattuk a Fővárosi Közösségi Költségvetésen „Budapest Peremén” fantázianévvel forrásokat elnyert ötlet megvalósításának az előkészítését – ami mostanra azonban jelentős késedelmet szenvedett.

„vizsgálja felül az ellátás igénybevételének a maximális időtartamára vonatkozó szabályozást annak érdekében, hogy azoknak a hajléktalan embereknek, akiknek a jövedelmi és egyéb körülményeik miatt nincsen reális lehetősége a továbblépésre, ne kelljen kétfévente egyik intézményből a másikba költözniük; ezzel párhuzamosan készítse elő a térítési díjak hosszabb ideje esedékes felülvizsgálatát”

A szabályozás felülvizsgálatára még nem került sor, ugyanakkor tovább folytattuk annak szakmai és jogi előkészítését, ideértve egy kormányhivatali megkérését is az előkészületek során felmerült jogértelmezési problémák tisztázása érdekében.

6. Rendkívüli települési támogatások felülvizsgálata

A támogatási rendszer működéséről szóló helyzetértékelés elkészítése, illetve a hajléktalan budapestiek és a velük dolgozó szociális szakemberek bevonását biztosító felülvizsgálatot követően 2024 novemberében lépett hatályba a rendkívüli települési támogatások új

rendszeréről szóló rendelet. Az új rendelet az *Otthon, mindenkinek* stratégiában előírt feladatoknak megfelelően jelentősen javítja „a rendkívüli települési támogatások színvonalát és az azokhoz való hozzáférést”, az előkészítés folyamata pedig biztosította, hogy „az új rendszer kialakításával kapcsolatban” a Fővárosi Önkormányzat tekintetbe vegye „a támogatásokat igénybe vevő budapestiek, az őket segítő szociális munkások, valamint a rendszert működtető hivatali munkatársak tapasztalatait és javaslatait”.

A rendeletben foglalt új szabályok a támogatási rendszer korábbi logikáját jórészt megőrizve biztosítják, hogy a fővárosban élő hajléktalan személyek a korábbiaknál jelentősen nagyobb összegű támogatásokhoz férhessenek hozzá a hajléktalansággal gyakran együtt járó súlyos jövedelemszegénység enyhítése, az alkalmanként jelentkező többletkiadások lehetővé tétele, valamint a munkába állás és a munkahely megtartásának ösztönzése érdekében. A támogatási rendszer megfelelősége mellett az új rendelet a támogatásokhoz való hozzáférést is fejleszti, részben a jogosultság jövedelmi határának a jelentős emelésével, részben egyes eljárási szabályok módosításával.

A korábban is működő támogatások mellett a rendelet két új támogatási formát is bevezetett: a *várandósgondozási rendkívüli települési támogatás* a hajléktalan emberek egy kiemelkedően sérülékeny csoportja számára biztosít szabad felhasználású, ugyanakkor – egészségmegőrzésre, megelőzésre ösztönző – feltételekhez kötött készpénz-támogatást; a *lakcím nélküli lakosok rendkívüli települési támogatása* pedig azoknak létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került budapesti lakosoknak nyújt segítséget, akik rendezetlen lakcím-helyzetük miatt elesnek azoktól a kerületi önkormányzatok által biztosított rendkívüli települési támogatásoktól, amelyekhez a hasonló helyzetben lévő, de az általuk lakott lakásban lakcímrel rendelkező rászoruló polgárok férhetnek hozzá.

Az Ügyfélszolgálati Iroda a Stratégiában foglaltaknak megfelelően – 2024 januárjától – új ügyfélfogadási rendben várja a támogatást igénylő budapestieket annak érdekében, hogy a támogatások igénylése a munkaidőben dolgozó budapestiek számára is könnyebben elérhető legyen.

Késedelmet szenvedett viszont annak a feladatnak a végrehajtása, hogy a Fővárosi Önkormányzat „biztosítsa a rendkívüli települési támogatások igénylésére szolgáló ügyfélszolgálati iroda akadálymentességét, valamint a kiszámítható és érthető, ügyfélbarát és segítőkész ügyintézés feltételeit”. Ennek keretei között már korábban felmérésre került, hogy az Iroda megközelítésének teljeskörű akadálymentesítése – továbbá az ügyféltérből elérhető mosdóhasználat biztosítása – milyen műszaki tartalom megvalósításával biztosítható. A feladat megvalósítása a rendelkezésre álló költségvetési források függvénye.

7. Civil szervezetek támogatása

„A továbbiakban is indokolt fenntartani, és a költségvetési lehetőségek mentén bővíteni a Fővárosi Önkormányzat által a Budapesten működő (nem fővárosi önkormányzati fenntartású), hajléktalan emberek ellátásában és támogatásában szerepet vállaló szervezetek támogatását; A hajléktalan emberek ellátásában szerepet vállaló nem önkormányzati fenntartású szervezetek következő évi támogatási rendszerének a kidolgozása”

A Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium gesztorszervezetével való egyeztetéseket követően a Fővárosi Közgyűlés a 2024. április 24-i ülésén elfogadta a Menhely Alapítvánnyal és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat támogatási szerződéseit, amelyek jóvoltából a következő évre is elérhetővé váltak fővárosi önkormányzati források a hajléktalan budapesti polgárokat segítő szervezetek részére a közterületi hajléktalanság csökkentése és az életvédelmi feladatok biztosítása, a hajléktalanságból való kilépés, valamint a méltó ellátási körülmények elősegítése érdekében. A támogatási szerződésekben továbbra is érvényesül az intézményi ellátás helyett a hajléktalanságból való kilépés és a megfizethető lakhatáshoz való hozzáférés elősegítés támogatásának a 2022. évben bevezetett prioritása.

Az otthontalan, illetve hajléktalan élethelyzetű budapestiek számára szolgáltatásokat nyújtó szervezetek és intézmények számára rendelkezésre álló források a Fővárosi Szolidaritási Alap 2022. évi újraindításával és 2023. évi folytatásával tovább bővültek. A 2023. évi pályázati keretből egyaránt 20-20 millió Ft támogatásban részesült a Twist Olivér Alapítvány a „Tartósan utcán élő ügyfelek számára specializálódott átmeneti szálló fejlesztése” című pályázata, valamint Budapest Főváros VIII. kerület Józsefváros Önkormányzata „A józsefvárosi Gyermek Átmeneti Otthona fejlesztése” című pályázat megvalósításához.

II. 2024-2025. évi cselekvési terv
az Otthon, mindenkinek stratégia megvalósításáról

Az Otthon, mindenkinek stratégiában vállalt feladat	Feladat a 2025 szeptember 30-ig tartó időszakra
MEGFIZETHETŐ LAKHATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS BŐVÍTÉSE	
Hajléktalan emberek, otthontalan családok biztonságos, megfizethető lakhatásának a biztosítása a fővárosi önkormányzati bérlakások bérbeadása során	Meglévő példamutató gyakorlat fenntartása, eredmények nyomon követése
Lakástalan idős budapestiek hajléktalanságból való kilépésének a további elősegítése a fővárosi önkormányzati nyugdíjasházi bérlakásokon, és a kerületi önkormányzati tulajdonban lévő nyugdíjasházi bérlakásokra fennálló bérlőkijelölési jogon keresztül	Meglévő példamutató gyakorlat fenntartása, eredmények nyomon követése, program kiterjesztése
Lakásügynökség	Támogatási kérelem és megalapozó dokumentum elkészítése és benyújtása a <i>Lakásügynökség-modell kialakítása</i> (TOP Plusz 5.1.3) projekthez
	Támogatási kérelem és megalapozó dokumentum elkészítése és benyújtása a <i>Lakásügynökség - önkormányzati lakásállomány felújítása és bővítése</i> (TOP Plusz 4.2.1) projekthez
Kiterjedt lakbér-támogatási program a rendszeres jövedelemmel rendelkező hajléktalan emberek hajléktalanságból való kilépésének az elősegítése érdekében	Támogatási kérelem és megalapozó dokumentum elkészítése és benyújtása a <i>Lakhatási garancia program</i> (TOP Plusz 5.1.4) projekthez
	Lakbér-támogatási rendszer saját vagy megelőlegezett forrásokból történő elindítása min. 100 millió Ft-os keretösszeggel, különös tekintettel a fővárosi önkormányzati közszolgáltató cégekben dolgozó hajléktalan munkavállalók megfizethető lakhatáshoz való hozzáféréseinek az elősegítésére

MEGELŐZÉS MEGERŐSÍTÉSE	
Fővárosi Szolidaritási Alap	Források biztosítása a 2022-ben újraindított Fővárosi Szolidaritási Alap harmadik pályázati kiírásához; a támogatási keret 2022 óta bekövetkezett reálérték-csökkenésének a kompenzálása
Akut lakhatási válsághelyzetekbe került budapestiek gyors, rugalmas jogi és szociális támogatása	AHA Budapest (European Urban Initiative) projekt megvalósítása
	Lakhatási szolgálat részletes kidolgozása a Lakhatási garancia program (TOP Plusz 5.1.4) keretei között, a kapcsolódó támogatási kérelem és megalapozó dokumentum elkészítése és benyújtása
Állami gondozásból, utógondozásból kikerülő fiatal felnőttek hajléktalanná válásának megelőzése	Korábbi nevelésbe vétel kiemelt sérülékenységgként való kezelése a méltányossági bérbeadások során a korábbi évek gyakorlata szerint
	Dedikált bérbeadási csatorna és lakbér-támogatás biztosítása a gyermekvédelmi szakellátást, illetve az utógondozói ellátást elhagyó fiatal felnőttek számára
Hátralékosság kezelését és a lakásvesztés megelőzését szolgáló támogatások finanszírozása	Szükség szerinti támogatás biztosítása a Hálózat Alapítvány számára
Program a meglévő eszközökkel már nem kezelhető, hosszú évek alatt felhalmozódott nagyszámú lakbér-hátralékok kezelésére az önkormányzati bérlakás-szektorban	Program elindítása, lehetőség szerint a Lakhatási garancia program keretei között
Jogi útmutató elkészítése a családsegítő és gyermekjóléti központokban dolgozók számára a lakhatási válsághelyzetek kezelésével kapcsolatban	Jogi útmutató elkészítése, szakértői egyeztetése és terjesztése
Protokoll az átmeneti szállásra jelentkezők hajléktalanná válásának megelőzésével kapcsolatban	BMSZKI által kidolgozott protokoll egyeztetése és véglegesítése, annak a BMSZKI felvételi folyamatában való érvényre juttatása, nem fővárosi önkormányzat fenntartásban működő átmeneti szállásokban történő átvételének az elősegítése
Akut lakhatási válsághelyzetekbe került budapesti gyermekes családok számára gyorsan elérhető, átmeneti elhelyezésére szolgáló ellátási formák biztosítása	Szolgáltatás újraindítása

Gyermekek szüleiktől való, anyagi okokból (ezen belül különösen: lakhatási problémák, otthontalanság miatt) történő jogsértő elválasztásának a megelőzése	Szervezet- és szakmaközi konzultációk fenntartása; személyre szabott, rugalmas támogatási keret biztosítása a gyermekvédelmi törvény vonatkozó (a gyermekeknek a szüleiktől való, kizárólag anyagi okokból fennálló veszélyeztetettség miatti elválasztásának a tilalmáról szóló) alapelve érvényre juttatásának az elősegítése érdekében
Családon belüli és párkapcsolati erőszakkal foglalkozó fővárosi stratégia, amely prioritásnak kezeli a hajléktalanság és családon belüli erőszak összefüggéseit, az áldozatok hajléktalanná válásának a megelőzését	Elfogadott stratégia megvalósítása a kapcsolódó cselekvési terv szerint
	Dedikált bérbeadási csatorna létrehozása a családon belüli erőszak krízisközpontból, félutasház-szolgáltatásból vagy titkos menedékházból továbblépő áldozatai számára
KÖZTERÜLETI HAJLÉKTALANSÁG CSÖKKENTÉSE	
Elsőként lakhatás program a tartósan hajléktalan élethelyzetben lévő, súlyos pszichiátriai vagy addiktológiai problémával rendelkező budapestiek lakhatáshoz és ellátáshoz való hozzáféréseinek az előmozdítása érdekében	Program elindítása 50 fő fokozatos bevonásával a <i>Lakhatási garancia</i> (TOP Plusz 5.1.4) programhoz kapcsolódva
Közterületi hajléktalanság kiterjedése nyomon követésének a feltételeinek a megteremtése – akár az utcai gondozó szolgálatok által ellátott ügyfelek (az irányadó adatvédelmi szabályoknak megfelelő) egységes nyilvántartásával (ami az ellátás koordinációját is elősegítené), vagy ennek hiányában rendszeres időközönként megvalósított felmérések megszervezésével vagy támogatásával	Utcai gondozó szolgálatok által ellátott fedél nélkül élő budapestiekről szóló adatgyűjtések fenntartása
	Az utcai gondozó szolgálatok által ellátott fedél nélküli budapestiek összehangolt adatbázisa előkészítésének folytatása, a szükséges informatikai háttérre is kiterjedő végleges koncepció elkészítése és szervezetközi egyeztetése
	A Leuveni Egyetem által vezetett konzorciumban való részvétel a közterületi hajléktalanság kiterjedésének az egységes módszertan szerint történő, rendszeres felmérése érdekében, ideértve a 2024 októberi felmérés és közterületi regisztráció szervezésében és megvalósításában való részvételt, valamint a 2025. évi felmérés előkészítését
„Nyitás az utcára” program aktualizált változatának elkészítése	Befogadó BMSZKI program fokozatos végrehajtása (ehhez források biztosítása), eredmények nyomon követése

A fedél nélkül élő hajléktalan emberek magasabb színvonalú elhelyezési körülményeket biztosító átmeneti szállásokhoz való hozzáféréseinek a bővítése	BMSZKI korábban elindított programjának folytatása, eredmények nyomon követése, szükség szerinti bővítése, fejlesztése
A hajléktalanság és a fedél nélküliség kezelésében, a téli krízisellátásban és életvédelmi feladatokban érintett szervezetek és hatóságok közötti egyeztetésre szolgáló fővárosi konzultatív fórum	Az újraindított konzultatív fórumok folyamatos működtetése
Kommunikációs kampányok a lakosság figyelemének felkeltése, érzékenyítése céljából, diszpécshatszolgálat funkciójával és elérhetőségével kapcsolatos információk terjesztése	Korábbi években kialakult jó gyakorlat fenntartása
A kihűléses halálesetek megelőzésében érintett hatóságok és szervek, így különösen a rendőrség, a mentőszolgálat, a hajléktalanellátás, és más szervezetek (pl. a BKV munkatársai) közötti együttműködés fejlesztése	Konzultatív fórumok működtetése; a fővárosi kezdeményezésre kidolgozott „Útmutató az OMSZ és az utcai gondozó szolgálatok munkájához a fővárosban fedél nélkül élő személyek ellátására” c. dokumentum érvényesülésének az elősegítése; a gyors lehűléssel kapcsolatos eljárásrend véglegesítése, az érintett szervezetekkel való egyeztetése és bevezetése; a közterület-felügyelet életvédelmi feladatokban való részvételének az elősegítése
Önkéntesek életvédelmi feladatokba való bevonására szolgáló rendszer	A rendszer kidolgozása és elindítása a „Minden ember számít!” (Budapesti hajléktalan „népszámlálás”) tapasztalatai alapján

MÉLTÓ ELLÁTÁS	
Ellátotti jogok védelme	Ellátotti jogok érvényesülésének folyamatos nyomon követése és fejlesztése
Ügyfélelégedettségi felmérés	Ügyfélelégedettségi felmérések folytatása évenkénti rendszerben a BMSZKI intézményeiben
	Szervezetközi egyeztetések folytatása az ügyfélelégedettségi felmérések más fenntartásban működő szervezetekre való kiterjesztése érdekében
Annak biztosítása, hogy a súlyos, aktív addiktológiai problémával rendelkező fedél nélkül élő emberek hozzáférjenek olyan, nem tömegszállás-jellegű, az ártalomcsökkentés szemlélete alapján működő alacsonyküszöbű ellátáshoz, amely egyrészt nem tilalmazza és bünteti az alkoholfogyasztást, másrészt az igénybevevők számára megfelelő segítséget nyújt az addiktológiai problémáik kezeléséhez	Szolgáltatások fejlesztése a <i>Befogadó BMSZKI</i> program végrehajtása, illetve a BMSZKI Bánya utcai és Előd utcai telephelyein el- és újraindított szolgáltatások tapasztalatai mentén
BMSZKI rekonstrukciós terv; a zsúfolt, tömegszállás-típusú elhelyezést biztosító szálláshelyek átalakításának, illetve olyan szálláslehetőségekkel való kiváltásának az elősegítése, amelyek kisebb intézményekben, és főleg kevesebb ágyszámú, több személyes teret és magánszférát biztosító szobákban, kevesebb kényyszerű lakótárssal együtt járó elhelyezést biztosítanak, ideértve az akadálymentes, valamint a hajléktalan párok saját szobában való elhelyezésére rendelkezésre álló férőhelyek bővítését is;	Karbantartásra, korszerűsítésre, felújításra és akadálymentesítésre szolgáló források bővítése a költségvetési lehetőségek függvényében, ennek keretei között legalább egy szálláshely teljeskörű felújítása és humanizálása az akadálymentesítés igényeire is tekintettel; az akadálymentes, a páros és női szálláshelykapacitások folyamatos fejlesztése, valamint a társállattal igénybe vehető férőhelyek bővítése
	Alföldi utcai szálláshely folyamatban lévő átalakításának (kisebb létszámú elhelyezési lehetőségek bővítése, férőhelyek csökkentése) a befejezése
Támogatott lakhatás szolgáltatás budapesti kapacitásainak a bővítése magasabb szolgáltatási szükséglettel rendelkező hajléktalan emberek lakhatásának és ellátásának az elősegítése érdekében	Közösségi költségvetés kapcsolódó nyertes ötletének megvalósítása
Átmeneti szállások igénybevételeinek maximális időtartamáról szóló szabályozás és a térítési díjak felülvizsgálata	Felülvizsgálat végrehajtása a 2022-2024. évben elvégzett előkészítő munkálatok alapján
Azoknak a súlyos pszichiátriai problémával rendelkező fedél nélkül embereknek a pszichiátriai ellátáshoz való hozzáféréseinek az elősegítése, akik ahhoz jelenleg általában nem férnek hozzá, ellátásuk ugyanakkor meghaladja az utcai gondozó szolgálatok kompetenciáit, és	A 2024 őszére részletesen kidolgozott „Közterületen élő vagy onnan szálláshelyre beköltöző pszichiátriai beteg emberek ellátása és kapcsolódó szakemberképzés” program elindítása még az idei évben a BMSZKI keretein belül

mindezek miatt kiemelt veszélynek vannak kitéve	
Az ápolási-gondozási szükséglettel rendelkező hajléktalan emberek ellátásának fejlesztése	A lábadozó típusú férőhelyek bővített kapacitásokkal történő fenntartása, az ápolási-gondozási szükséglettel rendelkező hajléktalan emberek ellátására alkalmas kapacitások további bővítésének az előkészítése
	A 2022-2024. évben elvégzett előkészítő munkálatok alapján a szabályozás és eljárások felülvizsgálata annak érdekében, hogy a fővárosi önkormányzati idősök otthonaiba való bekerülésnél prioritást élvezzenek azok a jelentkezők, akiknek a lakhatása nem megoldott, és ezzel párhuzamosan annak biztosítsa, hogy az idősök otthonai megfelelő támogatást kapjanak a hajléktalanságból kilépő ügyfelek ellátásához
Átmeneti szállások és családok átmeneti otthonainak a férőhelyeivel, az azokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos együttműködés, koordináció	Átmeneti szállások területén kialakult együttműködés fenntartása és működtetése, a családok átmeneti otthonai területén kidolgozott koordináció véglegesítése és annak informatikai háttérének a megeremtése
CIVIL SZERVEZETEK TÁMOGATÁSA	
A Fővárosi Önkormányzat által a Budapesten működő (nem fővárosi önkormányzati fenntartású), hajléktalan emberek ellátásában és támogatásában szerepet vállaló szervezetek támogatása	Források biztosítása legalább az előző évben biztosított forrásokkal megegyező összegben, az infláció miatt bekövetkezett reálérték-csökkenés kompenzálása; ennek keretei között források biztosítása hajléktalan emberekkel szembeni előítéletek csökkentését, illetve a hajléktalanellátó intézmények és azok lakókörnyezete közötti jó szomszédsági viszony előmozdítását szolgáló programok támogatására

RENDKÍVÜLI TELEPÜLÉSI TÁMOGATÁSOK	
Rendkívüli települési támogatások felülvizsgálata	2023 novemberétől hatályos új szabályozás alkalmazásának a nyomon követése, a jogosultsági jövedelemhatárok és a támogatási összegek infláció miatt szükséges felülvizsgálatának az előkészítése
	Ügyfélszolgálati iroda akadálymentesítésének a megvalósítása, a mellékhelyiség használatának a biztosítása
	Az <i>Otthon, mindenkinek</i> stratégiában vállalt vagy a 2023. évi felülvizsgálat során felmerült, a települési támogatási rendszer legutóbbi reformjában nem szereplő feladatok megvalósítása, különös tekintettel a gyógyszerekhez és gyógyászati segédeszközökhöz való hozzáférés támogatására
	Hajléktalan emberek kerületi önkormányzati és egyéb támogatásokhoz való hozzáférésének az elősegítése