AOSZ INFO-PONT
KÉZIKÖNYV

TARTALOM

Tartalom 1
1. Bevezetés 2
1.1. Az Autisták Országos Szövetsége (AOSZ) 2
1.2. AOSZ céljai, alapelvei 2
1.3. Szakmai stratégiai partnerségek - Evidencia alapú ismeretek, terápiák, szakmai irányok 3
2. Előzmények bemutatása: Országos lefedettséget biztosító érdekvédelmi hálózat 4
2.1. Küldetése 4
2.2. Céljai, feladatai 4
2.3. Tagjai 4
3. AOSZ Info-pont irodák 5
3.1. Az AOSZ Info-Pontot létesítők köre 5
4. AOSZ Info-Pont iroda működése 5
4.1. A védjegy használat feltételei 5
4.2. Szakmai előírások 6
4.2.1. Az Autisták Országos Szövetségének alapelveihez és céljaihoz való 6
4.2.2. Szóróanyagok 6
4.2.3. Szakmai kontroll, kompetenciák 6
4.2.4. Akadálymentesség 7
4.2.5. Az Autisták Országos Szövetségének szakmai támogatása 7
4.2.6. Az AOSZ Info-Pont munkatársa 8
4.2.7. Az AOSZ Info-Pont iroda házirendje 8
4.3. Az AOSZ Info-Pont irodai szolgáltatása során felmerülő feladatok, tevékenységek 8
4.3.1. Az Iroda helyiséggel kapcsolatos elvárások 8
4.3.2. Az AOSZ Info-Pont iroda kialakítása, berendezése 8
4.3.3. Az AOSZ Info-Pont nyitva tartása 9
4.3.4. Feladatok 9
5. Az AOSZ Info-Pont iroda fenntartása 11
5.1. Az Autisták Országos Szövetségének támogatása 11
5.1.1. Az AOSZ Info-Pont irodát működtető civil szervezet bevételszerzési lehetőségei 11
5.1.2. Egyéb bevételszerzési lehetőségek 12
6. Az AOSZ Info-Pont arculata 12
6.1. Arculati elemek 12
6.2. Információs anyagok, szóróanyagok 12
6.3. Kommunikációs felületek 12
7. Ellenőrzés 12
7.1. Támogatások: pénzügyi, jogi, információs, szakmai 13
Mellékletek 14

1. Bevezetés

Az Autisták Országos Szövetségének (továbbiakban AOSZ) törekvése, hogy hálózati szervezetein keresztül, minél közelebb hozza szolgáltatásait az autista gyermeket nevelő családoknak, autista embereknek. Ennek egy újabb mérföldköve, egy alapszolgáltatásaiban és arculatában egységes, országos AOSZ Info-Pont hálózat kiépítése, ahol a helyi lehetőségeket jól ismerő, felkészült informátorok adnak közvetlen útbaigazítást.

Az AOSZ Info-Pont egy meghatározott tartalommal és módon nyújtott non-profit szolgáltatás, melyet az Autisták Országos Szövetségével szerződésben álló civil szervezet nyújt. Az AOSZ Info-Pont olyan szolgáltatás, melynek a szakmai és működési feltételeit az Autisták Országos Szövetsége határozza meg és felügyeli, annak működtetéséhez támogatást nyújthat.

Az AOSZ Info-Pont hálózati rendszer lényege, hogy az információs irodákat létesítő és működtető szerződő partnerek vállalják, hogy a szerződés megkötésével az AOSZ Info-Pont hálózathoz csatlakoznak, és betartják az előírt szakmai szempontokat az Autisták Országos Szövetsége által biztosított szakmai háttér és szolgáltatások fejében.

Jelen kézikönyv, az együttműködés feltételeit szabályozó szerződés mellékleteként tartalmazza az Autisták Országos Szövetsége által bejegyzendő védjegy alatt működő AOSZ Info-Pont információs irodák szakmai feladatait és működési feltételeit.

1.1 Az Autisták Országos Szövetsége (AOSZ)

Az Autisták Országos Szövetségét szülők alapították 1988-ban Autisták Érdekvédelmi Egyesülete néven. Az azóta eltelt több, mint huszonöt éves működés során az AOSZ meghatározó szereplője lett az autista emberek és családjaik érdekvédelmének. Jelenleg 92 tagszervezetet egybetömörítő országos ernyőszervezetté nőtte ki magát. Érdekvédelmi tevékenysége mellett a szülősegítés, jogsegély szolgálat, mentorszülő hálózat, tájékoztatás, kutatás, képzés és a tagszervezeti hálózat összefogása, működtetése a fő feladata.

1.2 AOSZ céljai, alapelvei

Célok:

- A gyermek és felnőtt korú autista személyek, valamint családtagjaik érdekeinek szervezett, korszerű képviselete és védelme, a társadalomba való beilleszkedésük elősegítése.
- Emberi és állampolgári jogaik gyakorlásának biztosítása, esélyegyenlőségük megvalósítása. A mindenkori evidencia alapú szakmai irányelvekben foglaltak szerinti, speciális szükségleteiknek megfelelő érdekvédelem biztosítása.
- Életkoruknak megfelelő ellátásuk, nevelésük, oktatásuk, foglalkoztatásuk, szociális gondozásuk előmozdítása, szervezése, a családok támogatása.
- Az autizmus spektrum zavar, mint fogyatékosság megismertetése a magyar társadalommal, továbbá az autizmus társadalmi elfogadottságának növelése.
- Az érintett szülők felkutatása és egymást támogató, segítő közösséggé szervezése.
- A Szövetség céljához hasonló célból már kialakult vagy kialakuló önálló közösségek, egyesületek, csoportok együttműködésének segítése. Helyi szervezetek létrejöttének, szövetségbe való tömörülésüknek ösztönzése, segítése, az ezzel kapcsolatos szakmai tapasztalatok átadása, és a helyi önkormányzati szervekkel való együttműködés.

- Partnerként, kompetens tárgyaló félként elismertetni a Szövetséget kormányzati erőkkel, parlamenti bizottságokkal, önkormányzati testületekkel, társadalmi szervezetek vezető szerveivel.
- Az autista személyeket segítő szakmai szervezetek munkájának támogatása.
- Minőségbiztosítási rendszer kidolgozásának kezdeményezése és ennek alapján az autista személyeket ellátó intézmények, szervezetek monitorozása, részükre szakmai ajánlások megtétele.

Alapelvek:

- A Szövetség céljai elérésére, feladatai ellátására az Alaptörvény illetve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata, a Fogyatékossággal Élő Személyek Jogairól szóló Egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv, az Autism-Europe által 1992-ben Hágában elfogadott „Autizmussal élő személyek jogi chartája", valamint az Európa-parlament 1995. december 3-án a fogyatékkal élők érdekében hozott diszkrimináció-ellenes záradéka, illetve az Európai Fogyatékosügyi Kongresszus 2002. évi Madridi Nyilatkozata továbbá az Európai Fogyatékosügyi Stratégia 2010-2020 által biztosított minden eszközt felhasznál, beleértve
  - az anyagi, szellemi, szervezési erőforrások felkutatását és felhasználását,
  - az állami, önkormányzati és szakmai szervek felé való javaslattételt,
  - az autizmussal érintettek közös, illetve egyéni jogainak, szükségleteinek képviseletét.
- Működésében biztosítja tagjai teljes egyenlőségét, a demokratikus formákat, és azokat elvárja az illetékes partnerektől is.

1.3. Szakmai stratégiai partnerségek - Evidencia alapú ismeretek, terápiák, szakmai irányok

Az autizmus területén számos valós segítséget nem nyújtó, gyakran piaci alapon működő megközelítés, szemlélet jelenik meg. A világháló útján ezek elterjedése gyors és hatékony, mely nagymértékben kiszolgáltatottá teszi az autista személyeket és családjaikat. Az információk sokaságában való eligazodás csak a megfelelő szakmai ismeretekkel, vagy kapcsolatokkal bíró személyek számára nem jelent kihívást. Az AOSZ egyik legfontosabb küldetése, hogy a helyes információk minél szélesebb körű áramoltatásával biztonságot nyújtson az autista személyek és családjaik számára, kiszorítsa a valós segítséget nem nyújtó, vagy kifejezetten ártó információkat. Szakmai partnereink a nemzetközi kutatások, evidencia alapú terápiák folyamatos nyomon követésével magas színvonalú, megbízható tudást biztosítanak a hazai családok, szolgáltatások számára, valamint számos szakirodalom is segíti a tájékozódást, mely az AOSZ és a vele együttműködő szervezetek munkájának minőségét is biztosítja. Az Autisták Országos Szövetsége elítél minden olyan megközelítést, amely ellentétes, vagy tudományosan nem alátámasztott információt, vagy tevékenységet népszerűsít. Az AOSZ szolgáltatásait vidéken biztosító AOSZ Info-Pont irodáknak ugyanezt a megbízhatóságot kell biztosítani, az AOSZ által képviselt iránymutatásoktól nem térhetnek el! Új információt, terápiát, megközelítést az AOSZ központi irodájával történt egyeztetés nélkül nem ajánlhatnak, nem reklámozhatnak!

2. Előzmények bemutatása: Országos lefedettséget biztosító érdekvédelmi hálózat

Az AOSZ a 2014-2017 évi stratégiájában rámutatott az országos lefedettséget biztosító, vidéki szervezetekkel szoros együttműködésben dolgozó, helyi szükségletek feltárására és az erre épülő szolgáltatások kiépítésére irányuló folyamatok szükségességére. 2014-ben a Norvég Civil Támogatási Alap civil szervezetek számára kiírt szervezetfejlesztési célú támogatása lehetőséget biztosított az AOSZ elnöksége és a vidéki szervezetek közösség és hálózatépítő tevékenységének megkezdésére. A közel 2 éves projekt során az együttműködő AOSZ tagszervezetek lépésről-lépésre építették a közösséget és ezzel

együtt kirajzolódtak a fejlesztési irányok. Az AOSZ vidéki hálózatához való csatlakozás az együttműködni kívánó szervezet megkeresését követően az együttműködési feltételek elfogadásával lehetséges.
http://aosz.hu/halozatosodas-projekt-a-ncta-tamogatasaval/
http://aosz.hu/partnereink/halozati-partnereink/

2.1. Küldetése

Közös célként fogalmazódott meg és került körvonalazásra az Autisták Országos Szövetsége szervezeti felépítésének, működésének átalakítása és a vidéki irodák szükségességének gondolata. Az országos érdekvédelmi hálózatban a kézikönyv írása idején 19 hálózati szervezet működik együtt érdekvédelmi feladatokban, közös akciók, kampányok megvalósításában, közösségépítésben.

2.2. Céljai, feladatai

1. Világos célok, erős szövetség: erős, a konfliktusokat jól kezelő szervezet, világos struktúra, átlátható, demokratikus, együttműködésre építő működés.
2. Elérhető segítség és valódi képviselet: a tagság és tagszervezetek bevonása, hatékony kommunikáció, célzott, magas színvonalú, az igényekre épített szolgáltatási rendszer.
3. Megbízhatóság és szakértelem: teljes körű, megbízható, korszerű tudással rendelkező szakértői háttér, folyamatosan frissített elérhető tudásbázis.
4. Profizmus: hatékony belső együttműködés és kommunikáció, hatékonyság, projekt szemlélet és menedzsment.
5. Pozitív kommunikáció és társadalmi befogadás: médiakapcsolatok, pozitív arculati kommunikáció, társadalmi ismertség és elismertség.
6. Együttműködés és partnerség: hatékony és valós szükségletek mentén szervezett érdekképviselet, eredményes, hosszú távú partnerség és együttműködés a stratégiai partnerekkel.

2.3. Tagjai

A hálózati szervezetek egyesületi, vagy alapítványi formában működnek. A közösség összetétele nagyon heterogén, különböző életkorú, különböző tapasztalattal bíró szervezetek. Mindegyik szervezet végső célja az autista emberek és családjaik segítése, érdekeik védelme, de a szervezet konkrét céljai és ellátott feladataik nagyon különbözőek. A heterogenitás rengeteg lehetőséget ad az egymástól való tanulásra és nagymértékben fejleszti a központi iroda szolgáltatásainak hatékonyságát.

A hálózatba az AOSZ bármely tagszervezete beléphet, együttműködési megállapodás megkötésével annak tagja lehet, a közös munkába való bekapcsolódás érdekében érdekvédelmi felkészítő ismeretanyagot kap.

3. AOSZ Info-Pont irodák

Az AOSZ Info-Pont irodák egységes, megbízható, magas szakmai színvonalú, ellenőrzött tevékenységet látnak el, az Autisták Országos Szövetségének vidéki irodáit testesítik meg a helyi környezetbe ágyazottan. Országos lefedettséget biztosítva információt nyújtanak és ügyintézést bonyolítanak, hálózatos formában működnek, regionális koordinációs központok.

3.1. Az AOSZ Info-Pont irodák szerepe az ernyőszervezeti tevékenységben

Egységes érdekvédelem: Megbízható szakmai háttér mellett az érdekvédelem területén működő civil szervezetekkel való együttműködésben törekszik az családok segítésében kulcsszerepet betöltő segítő szolgáltatások körének bővítésére és kiterjesztésére, a jó gyakorlatok átadására, a területi kiegyenlítetlenség ellensúlyozására, valamint az egységes és széleskörű érdekvédelmi tevékenység

megvalósítására, a helyi igények, szükségletek feltárására, melyből széleskörű, megalapozott, a döntéshozók felé történő egységes érdekképviselet valósul meg.

Hozzáférhető szolgáltatások: Az AOSZ szolgáltatásainak vidéki kiterjesztése régóta várat magára. A szolgáltatások elektronikusan, vagy telefonon bárki számára elérhetőek, de a vidéken élő családok az adatok szerint komoly hátrányokat szenvednek. Az AOSZ Info-Pont ok az AOSZ budapesti irodájában elérhető szolgáltatásokat valósítják meg vidéki irodájukban az AOSZ-szal való szoros együttműködésben. Kulcsszerepet töltenek be a helyi kapcsolattartásban, a tagszervezetek és szolgáltatások regionális koordinációjában, az adatgyűjtésben, az információ áramoltatásban. Az AOSZ Info-Pont irodák az EFOP-1.1.5-17-2017-00007 kódszámú, „DATA: Digitális autonómia-támogatás az autizmus spektrumon” című projekt (továbbiakban DATA projekt) keretében szolgáltatási pontokként is funkcionálnak.

3.2. Az AOSZ Info-Pontot létesítők köre

AOSZ Info-Pontot olyan Egyesület, vagy Alapítvány hozhat létre, aki az Autisták Országos Szövetségének rendes tagja és tagsági viszonya rendezett (alapszabályban foglalt feltételeknek megfelel).

4. AOSZ Info-Pont iroda működése

4.1. A védjegy használat feltételei

Az AOSZ Info-Pont név és logó korlátlan használója és tulajdonosa az Autisták Országos Szövetsége. Az AOSZ Info-Pont név és logó olyan szolgáltatási hálózatot takar, aminek célja az autista gyermeket nevelő családok, az autista személyek, valamint a velük foglalkozó szakemberek térségi szintű informálása, érdekeik védelme.

Az AOSZ:

- Szerződést köt a csatlakozó partner szervezettel, átadja és engedélyezi az iroda működési időtartama alatt az AOSZ Info-Pont védjegy használatát.
- A szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező jelen Kézikönyvben leírja és pontosan meghatározza a partner szervezet, valamint az AOSZ jogait és kötelezettségeit, az AOSZ Info-Pont hálózat működését, az irodákra vonatkozó szakmai és működési feltételeket.

4.2. Szakmai előírások

4.2.1. Az Autisták Országos Szövetségének alapelveihez és céljaihoz való illeszkedés

Szakmai megalapozottság, stabil működés, megbízható segítségnyújtás: Az AOSZ az autizmus területén pótolhatatlan, megbízható, a legfrissebb és tudományosan alátámasztott, folyamatosan frissülő szakmai és érdekvédelmi információkat nyújtja a vele kapcsolatban állóknak. Tevékenységének megbízhatóságát szakmai stratégiai partnerei az Autizmus Alapítvány, az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kara, valamint számos, a szolgáltatások különböző területein tevékenykedő elismert szakmai partnerrel és autizmus szakértővel együttműködve biztosítja. Az együttműködő szakmai partnereinkkel közösen végzett munkának köszönhetően naprakész, magas színvonalú szakmai megbízhatóságot tudunk nyújtani az ország bármely pontjáról hozzánk forduló személynek, szervezetnek, szolgáltatónak. Információs kiadványaink, szemléletformáló tevékenységünk a legkorszerűbb tudásra alapozva, az érintettek bevonásával készül. Jó szakmai kapcsolatok ápolása mellett együttműködünk a hazai döntéshozókkal, szakpolitikai tárcákkal, a különböző szolgáltatásokat nyújtó intézmények központi irányítását végző szervekkel.

4.2.2. SZÓRÓANYAGOK

Az AOSZ központi irodájában megjelenő minden szóróanyaggal rendelkeznie kell a vidéki AOSZ Info-Pont irodának is. A szóróanyagok igénylése az AOSZ Info-Pont iroda feladata, az elkészíttetéshez szükséges idő figyelembe vétele mellett. Az általánostól eltérő, speciális tartalommal bíró, konkrét célból készített szóróanyagok eljuttatása a célcsoporthoz az iroda feladata, melyhez minden szükséges információt és iránymutatást meg kell adni az AOSZ irodának.

A helyi AOSZ Info-Pont iroda célja az információ áramoltatása, ezért a hasznos információs anyag népszerűsítése támogatott, azonban minden esetben szükséges egyeztetni mind a szóróanyag, mind egyéb információk tekintetében a központi AOSZ iroda kapcsolattartójával.

4.2.3. SZAKMAI KONTROLL, KOMPETENCIÁK

Az AOSZ Info-Pont irodákban dolgozó személyek képzésen vesznek részt. A képzések témái:

- autizmus alapismeretek, evidencia alapú terápiák áttekintése, autizmus szempontú akadálymentesítés,
- információ- és segítségnyújtás helyes módja, kompetenciahatárok, esetkezelések és azok lezárásához szükséges ismeretek, készségek megszerzése,
- együttműködést, kommunikációt, tárgyalástechnikát segítő ismeretek és készségek megszerzése,
- az információt nyújtó felületek használatához szükséges ismeretek,
- az AOSZ és az együttműködő szervezetek és személyek közötti adminisztráció, ehhez tartozó dokumentumok és felületek megismerése, használatának elsajátítása,
- a civil szervezet biztonságos, jogszerű működéséhez szükséges pénzügyi és jogi alapismeretek,
- fogyatékosságügyi és érdekvédelmi alapismeretek, technikák és módszerek az érdekérvényesítésre
- DATA projekt keretében létrejövő mobil applikáció és támogatói keretrendszer használata és alapszintű IKT ismeretek

A vidéki AOSZ Info-Pont irodák minden szükséges ismeretet, iránymutatást, szakmai tartalmat és háttértámogatást megkapnak ahhoz, hogy munkájukat egységesen, magas szakmai színvonalon, megbízhatóan végezzék. Az irodákban dolgozók részére szervezett képzéseken az AOSZ Info-Pont irodákat üzemeltető szervezet vezetői, vagy felelős delegáltjai is részt vehetnek, így is biztosítva az egységes, megbízható szolgáltatás nyújtásának körülményeit, feltételeit. Az AOSZ központi irodája folyamatos együttműködéssel, közös munkával biztosítja a színvonal fenntartását, a folyamatos közös fejlődést, de szakmai szempontú ellenőrzések alkalmazásával is fellép a színvonal fennmaradása érdekében. A képzéseken elhangzottak be nem tartása, a szakmai elvárásoktól való eltérés, vagy a kompetencia határok be nem tartása esetén az AOSZ Info-Pont iroda cím viselése nem lehetséges, az ezzel kapcsolatos további információkat az iroda létesítésére és működtetésére felhatalmazó szerződés részletesen tárgyalja.

4.2.4. AKADÁLYMENTESSÉG

Az irodát látogathatják autista személyek és családjaik, ezért az iroda kialakításánál fontos szempont az autizmus szempontú akadálymentesség, tehát: jól strukturált, világosan értelmezhető terek, vizuális segítségek a tér, az idő, az ügyintézés akadálymentesítése érdekében, figyelemmel a szenzoros érzékenységre, valamint arra, hogy az autista személyek számára megterhelő lehet az ingerekkel teli szociális környezet is. A kiválasztáshoz, kialakításhoz szükség esetén az AOSZ szakmai háttéranyagot tud nyújtani.

4.2.5. Az Autisták Országos Szövetségének szakmai támogatása

Az AOSZ szakszerű és folyamatos jogi, pénzügyi, szakmai, érdekvédelmi és vezetői támogatás nyújtásával elősegíti a szerződő szervezet fejlődését, működésében magasabb szint elérését. Az együttműködés hosszú távú célja, hogy a szerződő szervezet tudásának és tapasztalatainak átadásával további, ugyanazon célért dolgozó AOSZ tagszervezeteket támogasson, mentorként segítse az ő fejlődésüket.

Ennek érdekében az AOSZ az alábbi szakmai támogatást nyújtja az AOSZ Info-Pont működtetésére szerződő felek számára:

Az AOSZ Info-Pont működtetéséhez nyújtott támogatások:

- a dolgozók képzése, továbbképzése, kapcsolattartás, kötelező adminisztráció segítése
- szakirodalom, szakmai anyagok, szóróanyagok beszerzéséhez
- szakmai háttér biztosítása

InfoCentrum szolgáltatás esetén:

- információt és jogi segítséget nyújtó folyamatosan frissített kereső felületek, szakmai esetlap, adminisztrációs felület
  http://aosz.hu/intezmenykereso/
  http://aosz.hu/jogi-iranytu/
- ha nem csak információra, hanem sorstársi támogatásra is szükség van: minősített mentorszülő biztosítása
  http://aosz.hu/szuloknek/mentorszulok/
- az információs és jogi segítséget nyújtó felületek használatán túlmutató, összetettebb megkeresés esetén az AOSZ központi irodájában rendelkezésre áll a jogsegélyszolgálat, valamint a központi InfoCentrum szolgáltatás
  http://aosz.hu/infocentrum/infocentrum-szolgaltatas/
  http://aosz.hu/jogsegelyszolgalat/
- rendszeres szakmai szupervízió
- szakmai segítségkérés esetén háttér-szakember biztosítása

Irodai feladatok ellátásához:

- kapcsolattartás, koordináció, szakmai tanácsadás

Szolgáltatók megkeresése esetén:

- szemléletformáló tevékenység végzésére képzett és minősített animátor biztosítása
  http://aosz.hu/utazas-az-autizmus-korul-lehet-e-autista-a-padtarsam/
  http://aosz.hu/animatorok/

Az AOSZ Info-Pontot működtető szervezet számára:

Jogi és pénzügyi segítség a jogszerű és szabályozott működéshez, a megnövekedett elvárások eléréséhez és biztosításához.

4.2.6. Az AOSZ Info-Pont munkatársa (továbbiakban Helpdesk munkatárs)

Az AOSZ Info-Pont, mint nonprofit szolgáltatás nyújtásában közreműködő munkatárssal szembeni elvárások, előnyt jelentő készségek, képességek, vagy ismeretek az 5. számú mellékletben, a munkaköri leírás minta a 6. számú mellékletben olvasható. A munkatárs az AOSZ-szal szerződéses jogviszonyban álló személy, akit az AOSZ a DATA projekt végéig, 2020. december 31-ig, heti 20 órában foglalkoztat.

4.2.7. Az AOSZ Info-Pont iroda házirendje

Az AOSZ Info-Pont iroda házirendje a már működő irodák során szerzett tapasztalatok mentén a későbbiekben közösen kerül kialakításra.

4.3. Az AOSZ Info-Pont irodai szolgáltatása során felmerülő feladatok, tevékenységek

4.3.1. Az Iroda helyiséggel kapcsolatos elvárások

- Az AOSZ Info-Pontnak helyet adó iroda működhet egy nagyobb intézmény (fejlesztő központ, foglalkoztató, közösségi tér, stb.) részeként és önállóan is.
- Az iroda nem működhet olyan önálló ingatlanban, melyet lakhatás céljára is használnak.
- Amennyiben a közvetlen irodai bejárat nem utcafrontra néző, úgy az épület utcai bejáratánál el kell helyezni az AOSZ Info-Pont logóját és a nyitva tartást (kapucsengő, stb. adatokkal).
- Az irodahelyiség mérete tegye lehetővé az irodában dolgozó munkatárs(ak) kényelmes munkavégzését, a kiadványok, szakkönyvtár tárolását, elhelyezését, valamint az ügyfelek kulturált kiszolgálását.
- Az iroda - amennyiben lehetséges - legyen megközelíthető kerekesszékkel, babakocsival és legyen autista személyek számára akadálymentesítve (erre vonatkozóan az AOSZ ajánlásokat tesz).

Az AOSZ Info-Pont irodában a működtető szervezet további tevékenységeket az AOSZ-szal történő egyeztetés mellett végezhet.

4.3.2. Az AOSZ Info-Pont iroda kialakítása, berendezése

- Az AOSZ Info-Pont Kézikönyv előírásainak megfelelő teljes infrastruktúráját a szerződő félnek kell biztosítania, melyhez az AOSZ pályázati támogatást nyújthat.
- Az iroda berendezésénél figyelembe kell venni a várható igényeket.
- Az irodának az alábbi minimális irodai és számítástechnikai eszközökkel kell rendelkeznie:
  - asztal, székek
  - számítógép
  - nyomtató (szkennelésre és másolásra is alkalmas)
  - legális szoftverek
  - szélessávú internet hozzáférés
  - wifi
  - AOSZ Info-Pont irodai telefonszám (amely állandó hívószámot és nyitvatartási időben folyamatos elérhetőséget jelent, lehet mobilszám, internetes telefonszám, vezetékes telefonszám)
- Az AOSZ Info-Pont iroda átalakítását, esetleges költözését 30 nappal korábban be kell jelenteni az AOSZ Központba. Az új helyszín kialakítása csak ugyanazon a településen és a Kézikönyv 4.2. pontjában foglalt feltételeknek megfelelően történhet.

4.3.3. Az AOSZ Info-Pont nyitva tartása

- **Az AOSZ Info-Pontoknak állandó nyitvatartási renddel kell rendelkeznie heti 12 órában, egy héten legalább két alkalommal.** A nyitvatartási idő a helyi igényeknek megfelelően, indokolt esetben változtatható, de a nyitvatartási időszakoknak stabilnak és kiszámíthatónak kell lennie. Az aktuális nyitva tartást meg kell küldeni az AOSZ-nak, és a változást is haladéktalanul be kell jelenteni.

- Az AOSZ Info-Pont iroda nyitvatartási idejét a szerződő fél határozza meg az alábbi keretek között: hétköznap 9 és 18 óra közötti időszakból kell kiválasztani a nyitvatartási időt. Hetente legalább két alkalommal, délelőtti és délutáni időszakban is lehetőséget kell biztosítani a nyitvatartásra.
- A nyitva tartás időpontját jól látható helyen, a szerződő félnek a weboldalán ki kell helyezni (a nyitvatartási idők az AOSZ weboldalán is kihelyezésre kerülnek).

Az iroda
- állandó helyszínen,
- állandó arculattal,
- állandó nyitvatartási idővel,
- folyamatos, kiszámítható szolgáltatás nyújtásával várja az ügyfeleit.

Az iroda ügyfelei lehetnek:
- autizmussal élő gyermekek/felnőttek és családtagjaik,
- autista gyermekekkel/felnőttekkel dolgozó szakemberek,
- autista gyermekeket/felnőtteket ellátó intézmények, szolgáltatások kapcsolattartói,
- érdeklődők,
- társszervezetek,
- működtető szervezettel kapcsolatban álló partnerek, ügyfelek.

4.3.4. FELADATOK

Az AOSZ Info-Pont iroda munkatársa nem nyújt tanácsadást, vagy szakmai segítséget, hanem információt ad, vagy útbaigazít.

- Előkészítéssel, felkészüléssel kapcsolatos feladatok

  A nyitvatartási idő kezdetekor az információs kiadványok, az ügyfelek segítéséhez, ügyintézéshez szükséges informatikai eszközök, dokumentumok, a szakkönyvtár könyvei rendelkezésre állnak.

  Az iroda alkalmazottja a kapcsolattartásból származó új információkat ismeri, a beérkező e-maileket feldolgozta, felkészülten várja a lehetséges ügyfeleket.

  Amennyiben találkozót beszélt meg egy adott témában, felkészülten várja a találkozóra érkező ügyfelet, vagy partnert.
- Ügyfelekkel kapcsolatos feladatok (nyitvatartási időben csak az ebben a pontban felsorolt feladatokat látja el az iroda munkatársa, minden más feladat ellátása irodai nyitvatartási időn kívül történik)
  - InfoCentrum szolgáltatás nyújtása: intézmény-, szolgáltatáskereső, valamint on-line jogi iránytű használatával információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogainak érvényesítéséhez, ügyintézéshez információ nyújtása
    http://aosz.hu/intezmenykereso/
    http://aosz.hu/jogi-iranytu/
  - AOSZ kártya igénylés, ügyintézés
    http://aosz.hu/aosz-kartya/
  - Esőember folyóirat megrendelése, ügyintézés
    http://aosz.hu/kiadvanyok/esoember-osszes-szam/
  - Hírlevélre történő feliratkozás ügyintézése
    http://aosz.hu/hirlevel/
  - Érintettek, családjaik, velük dolgozó szakemberek igényeinek, szükségleteinek feltárása
  - Kiadványokhoz való hozzájutás

http://aosz.hu/kiadvanyok/
- Szakkönyvtár működtetése
- Mentorszülő szolgáltatás ajánlása
http://aosz.hu/szuloknek/mentorszulok/
- Egyéb időszakos, alkalmi feladat, akció, kampány során adódó feladatok

- Szakmai partnerekkel kapcsolatos feladatok
  - Információ nyújtás, közvetítés
  - Szemléletformáló célú együttműködés
  - Képzésszervezés
  http://aosz.hu/szuloknek/kepzesek-workshopok/
- Kapcsolattartás a központi irodával
  - A központi irodával folyamatos kapcsolattartás zajlik a felkészült munkavégzés, az aktuális feladatok, a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos adminisztráció, elszámolások, szervezeti, vagy irodai ügyekkel kapcsolatban. A folyamatos szakmai színvonal és a maradéktalan együttműködés érdekében az éves munkatervben foglalt időpontokban személyesen meetingen, szakmai szupervízión kell részt venni, melyet az AOSZ központi irodája szervez.
  - A központi irodával és a társirodákkal, együttműködő szervezetekkel közös kampányok megvalósítása.

A kapcsolattartás és a hálózati tevékenység során előforduló feladatok ellátása történhet:
- közös on-line felületen,
- e-mailben,
- telefonon,
- skype-on,
- közösségi oldalon,
- weboldalon,
- személyesen.

- Koordinációs, szervezési feladatok
  - együttműködés a régióban hozzárendelt további civil szervezetekkel
  - szülőtalálkozók szervezése
  - AOSZ képzések szervezése
  - rendezvények szervezése
  - elnökségi ülések előkészítése az AOSZ elnöksége számára
  - AOSZ tagszervezeti találkozók szervezése
- Működtető civil szervezet által elvárt egyéb feladatok

  Az irodát működtető szervezet az iroda munkatársával személyesen állapodik meg ebben a kérdésben. A működtető civil szervezet által elvárt további feladatok az AOSZ Info-Pont működésében nem okozhatnak kapacitáscsökkenést, vagy az elvárt feladatok nem megfelelő ellátását.
- Egyéb feladatok
  - AOSZ kártya partnerek felkutatása
- DATA projekt keretein belül Helpdesk szolgáltatás

  Az új felhasználók támogatása a fejlesztés használatának elkezdésében (megismerés, telepítés, tanácsadás), az aktív felhasználók szükségleteinek, igényeinek, problémáinak becsatornázása, válaszok, visszajelzések a felhasználók számára, felmerülő ötletek, javaslatok, további igények becsatornázása, valamint a szolgáltatók oldaláról érkező jelzések, igények kezelése.

- az integrált szoftverrendszerben létrejövő applikáció fejlesztése során az érintettek tájékoztatása, bevonása a projektbe,
- az érintettek igényeinek, javaslatainak összegyűjtése és továbbítása a fejlesztők felé,
- a célcsoporttagok felkészítését célzó képzések szervezése,
- a mobil applikáció használatában technikai segítségnyújtás (helpdesk),
- helyi/regionális szereplők tájékoztatása, projektbe történő bevonása,
- adatszolgáltatás,
- kapacitásfejlesztés, hálózatosodás,
- szerződéskötés lebonyolítása az eszközigénylés során.

5. AZ AOSZ INFO-PONT IRODA FENNTARTÁSA

5.1. AZ AUTISTÁK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK TÁMOGATÁSA

Az AOSZ támogatást nyújthat pályázat, vagy konkrét cél szerinti juttatás formájában az AOSZ Info-Pont irodák Kézikönyvében leírt feladatok ellátásához. Az AOSZ célja, hogy a szerződő szervezetek, az AOSZ Info-Pont irodák működését, szolgáltatásait hosszú távon, stabilan, kiszámíthatóan és fenntarthatóan biztosítsák, ugyanakkor törekedjenek a költséghatékony megoldások keresésére, használják ki azokat a lehetőségeket, amelyekkel a feladatok ellátásához szükséges költségek csökkenthetőek.

5.1.1. AZ AOSZ INFO-PONT IRODÁT MŰKÖDTETŐ CIVIL SZERVEZET BEVÉTELSZERZÉSI LEHETŐSÉGEI

- a létesítő által készített kiadvány vagy ajándéktárgy értékesítése
- az Autista Majorságok Hálózatában autista személyek által készített termékek bizományosi árusítása

Bizományosi szerződéssel történő értékesítés:

- szakkönyvek
- fejlesztő termékek
- szoftverek
- hazai és külföldi szakmai újságok, magazinok

5.1.2. EGYÉB BEVÉTELSZERZÉSI LEHETŐSÉGEK

- hirdetés, szponzorszervezés, saját szerkesztésű és kiadású kiadványoknál
- non-profit jellegű rendezvényeken, konferenciákon, workshopokban való szakmai közreműködés
- pályázati forrásokból elnyert támogatások
- egyéni adománygyűjtés, melyhez az AOSZ szakmai háttértámogatást nyújt
- egyéb támogatások

6. AZ AOSZ INFO-PONT IRODA ARCULATA

6.1. ARCULATI ELEMEK

Az AOSZ Info-Pont irodák megjelenésével kapcsolatos elvárásokat az AOSZ INFO-PONT ARCULATI KÉZIKÖNYV (4. számú melléklet) tartalmazza.

6.2. INFORMÁCIÓS ANYAGOK, SZÓRÓANYAGOK

Egységes megjelenés, saját szóróanyagokon is jelenjen meg az arculati elem.

6.3. KOMMUNIKÁCIÓS FELÜLETEK

Egységes e-mail cím, a saját honlapon hangsúlyos szerepet kapjon az AOSZ arculata.

Kapcsolattartás:

Az AOSZ az AOSZ Info-Pont irodák részére a hálózati arculatot erősítve, egységes, az irodák számára kötelezően használandó e-mail címeket oszt ki. A címek megváltoztatására kizárólag az AOSZ jogosult. A levelezések arculata egységes, melyet az AOSZ biztosít és attól eltérni nem lehet.

Megjelenésben szereplő egységes arculati elemek használata:

Az AOSZ Info-Pont irodát működtető szerződő fél vállalja, hogy saját honlapja nyitó oldalán a kötelező arculati elemeket kihelyezi.

Autizmus szempontú akadálymentességet biztosító vizuális elemek kötelező használata, melyet az AOSZ biztosít az AOSZ Info-Pont irodák számára.

Iroda szabályzat kihelyezése az irodában és a honlapon, mely tartalmazza, hogy a panaszokkal hová lehet fordulni. (A működés tapasztalatai alapján, az irodákkal közösen a későbbiekben kerül leírásra.)

Projekttábla:

A DATA projekt keretében az irodában jól látható helyen, a "Széchenyi 2020 Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei útmutató és arculati kézikönyv" (továbbiakban KTK 2020) előírása szerinti C típusú projekttáblát kell kihelyezni, amelyet az AOSZ biztosít.

7. ELLENŐRZÉS

Az AOSZ fenntartja magának a jogot, hogy a szerződésben foglaltakat, valamint a Kézikönyvben leírtak betartását saját munkatársaival, illetve megbízottjai útján ellenőrizze.

Az ellenőrzés hatálya kiterjed a szerződésben és a szerződés mellékletét képező Kézikönyvben foglaltak betartására, így különösen:

- szakmai elvárások ellenőrzése,
- AOSZ Info-Pont kötelező feladatai teljesítésének megvalósulása,
- arculati előírásokra vonatkozó szabályok betartása,
- autizmus szempontú akadálymentesség biztosítása.

Ellenőrzés módja:

- személyesen
- telefonon
- határidős feladatok elvégzésének ellenőrzése a 7. számú melléklet alapján
    1. esetlapok vezetése, összesítése (8., 9. számú melléklet)
    2. emlékeztetők készítése (10. számú melléklet)
    3. folyamatos külső kommunikáció (Facebook aktivitás)
    4. könyvtári napló
    5. könyvértékesítési aktivitás
- adatgyűjtés, adatfrissítés
- éves beszámoló

Az ellenőrzés, vagy egyéb úton tapasztalt Kézikönyvekben előírt feltétel megsértéséről először szóban, második alkalommal írásban tájékoztatja az AOSZ a szerződő felet. Amennyiben írásbeli felszólítás után is fennmarad a szerződéstől eltérő működés a szerződő szervezet (szerződésben Vállalkozó) hibájának minősül, és a szerződés egyoldalú megszüntetésével járhat.

7.1. TÁMOGATÁSOK: PÉNZÜGYI, JOGI, INFORMÁCIÓS, SZAKMAI

1. Az AOSZ pénzügyi támogatást nyújthat az AOSZ Info-Pont irodák létrehozásához és működtetéséhez a szerződő szervezet részére. A pénzügyi támogatás cél szerinti felhasználásával kapcsolatosan a működtető szervezetet elszámolási kötelezettség terheli, melynek az AOSZ által biztosított adminisztrációnak megfelelően kell eljárni. Az AOSZ Info-Pont iroda működéséhez nyújtott támogatással és elszámolással kapcsolatban felmerülő kérdéseket a penzugy@esoember.hu e-mailcímre kell elküldeni.
2. Az AOSZ az AOSZ Info-Pont irodák létrehozáshoz a szerződő szervezet számára minden esetben jogi és pénzügyi segítséget nyújthat, a szerződő szervezet számára az AOSZ Info-Pont irodák szabályszerű működtetése érdekében információs napokat szervez. Az AOSZ Info-Pont irodák működtetése minden esetben szerződéses jogviszony keretében történik, a jogi ellenőrzés a szerződésben foglaltak betartására tér ki.
3. Az AOSZ Info-Pont iroda munkatársa az AOSZ-szal szerződéses jogviszonyban álló személy, akit az AOSZ a DATA projekt végéig, 2020. december 31-ig, heti 20 órában foglalkoztat.
4. Az AOSZ saját és a szerződő fél honlapján, valamint a közösen használt kollaborációs felületen az irodába érkező megkeresésekhez információkkal látja el az AOSZ Info-Pont irodákat. Az információk kiterjedhetnek: intézmény-, szolgáltatás keresésére, jogi segítségnyújtáshoz szükséges előre elkészített tartalmakra, szakmai dokumentumokra, információs szóróanyagokra, szakmai újdonságokra, korszerű ismeretek megszerzésére és átadására.
5. Az AOSZ Info-Pont irodák működtetésére szerződő szervezet vezetője, delegáltjai és munkatársai számára szervezett szakmai találkozókon való megjelenés minden esetben elvárt. A szakmai találkozók célja, hogy a szerződő szervezet és munkatársai, segítői, önkéntesei magas színvonalú, megbízható tudással bírjanak.

Autista személy: a Betegségek Nemzetközi Osztályozása (BNO) szerint autizmus alatt az alábbi megnevezésekkel találkozhatunk: **gyermekkori autizmus, Asperger szindróma, atípusos autizmus, pervazív fejlődési zavar, egyéb pervazív fejlődési zavar, nem meghatározott pervazív fejlődési zavar.**

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet	Alapszabály
2. számú melléklet	SZMSZ
3. számú melléklet	Szervezeti stratégia
4. számú melléklet	Arculati kézikönyv
5. számú melléklet	A munkatársra vonatkozó kritériumok
6. számú melléklet	Munkaköri leírási minta
7. számú melléklet	AIP teljesítés igazolás minta
8. számú melléklet	AIP IC esetlap minta
9. számú melléklet	AP IC összesítő táblázat
10. számú melléklet	AIP emlékeztető minta