



## **A szülőkkel és a nevelési-oktatási intézményekkel való kapcsolattartás formája és módja**

### ***Nevelési-oktatási intézményekkel való kapcsolattartás***

Az intézmény feladatkörénél fogva a nevelési-oktatási intézményekkel napi folyamatos szakmai kapcsolatot tart.

A kapcsolattartás formája a szakmai tartalomtól függően lehet:

- szóbeli tájékoztatás
- kölcsönös írásbeli tájékoztatás (pedagógiai vélemény, szakvélemény)
- személyes konzultációk
- intézménylátogatások, hospitálások

A kapcsolattartás célja: Az információáramlás biztosítása, igények, kereslet megismerése, visszajelzés a szolgáltatás minőségéről, együttműködés, szakmai tapasztalatcsere. A kapcsolattartás folyamatosan történik szóbeli és írásos formában egyaránt.

A tagintézmény írásos tájékoztatást nyújt a szakszolgálati ellátásba történő bekerülés feltételeiről.

Évente legalább egy alkalommal tájékoztató napot tart a partnerintézmények kijelölt képviselőinek, vezetőinek, valamint szükség szerint szakmai napot szervez.

A munkatervben meghatározott módon és megjelölt időpontban nyílt napot szervez.

### ***A szülőkkel való kapcsolattartás***

A szakszolgálati ellátásban részesülő gyermekek, tanulók szüleivel az érintett pedagógus, pszichológus, szakmai kérdéseket nem érintő ügyekben az adminisztrátor tartja a kapcsolatot. Igény esetén a főigazgató, illetve az igazgató minden szülőt fogad bármilyen ügyben előre egyeztetett időpontban.

*A kapcsolattartás módja:*

- *tanácsadás:* a pedagógusok egyeztetett helyen és időpontban fogadják a szülőket. Minden érintett intézmény tanév elején megkapja a szakszolgálat elérhetőségeit, ahol az érintett kollégával egyeztethet.
- *telefon, e-mail:* az intézményi elérhetőségeken gyors információcserére van lehetőség.
- *írásbeli:* logopédiai vélemények, szakvélemények, egyéb írásos megkeresések, tájékoztató anyagok

- *szülői értekezlet*: a tagintézményekben évente legalább egy szülői értekezletet tartunk, de kívánság szerint az óvodai és iskolai szülői értekezleteken is részt vesznek pedagógusaink
- *nyílt napok* szervezése munkaterv szerint
- *fogadó órák* biztosítása
- *intézményi honlap*

## **Panaszkezelési szabályzat**

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az Intézmény működési körében felmerülő problémák és viták megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban jelezheti. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről a panaszost a bejelentett panasz jellegétől függően szóban vagy írásban tájékoztatja. Szóbeli bejelentés esetén jegyzőkönyv készül a panasz felvételéről. Telefonon történő panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó ügyintéző köteles gondoskodni.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, a tagintézmény vezetőjéhez (igazgató, főigazgató-helyettes elleni panasz esetén a főigazgatóhoz) fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat főigazgatóhoz abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A tagintézmény vezetője (igazgató, főigazgató-helyettes elleni panasz esetén a főigazgató) a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, a panasz kezelője ezt maximum 30 munkanapon belül kivizsgálja és az érintetteket írásban tájékoztatja az eredményről.
3. Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül a főigazgató ellen irányul, a panaszos az Intézmény fenntartójához, a Székesfehérvári Tankerületi Központba fordulhat. Ebben az esetben a főigazgató köteles a panaszos rendelkezésére bocsátani a panasszal kapcsolatos, annak elbírálásához szükséges adatokat, a panaszt a Székesfehérvári Tankerületi Központba történő beérkezéstől számított 30 napon belül kivizsgálják.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. Az egy éven túl előterjesztett, illetve az azonosíthatatlan személy által tett panasz érdemi vizsgálatát a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat elutasítja.

Amennyiben a panasz valósnak bizonyul, gondoskodni kell



## Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat

OM azonosító: 200172, Szervezeti egység kód: FA2401

8000 Székesfehérvár, III. Béla király tér 1.

Tel: +36 (22) 315-832

E-mail: [szakszolgalat@fejermepsz.hu](mailto:szakszolgalat@fejermepsz.hu), Web: [fejermepsz.hu](http://fejermepsz.hu)

---

- a jogszerű állapot helyreállításáról, az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A vizsgálat lezárásakor a teljes panaszkezelési folyamatról írásos jegyzőkönyv készül. A vizsgálat befejezésekor az Intézmény a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti.