



A szülőkkal 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 szülőkkal 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 egyeztetethet.
- *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 előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy 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, az igazgató a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
3. Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül a főigazgató ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben a főigazgató köteles a panaszos rendelkezésére bocsátani a panasszal kapcsolatos, annak elbírálásához szükséges adatokat.