AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

TERÜLETÉRE KIFEJLESZTETT INTÉZMÉNYI PROTOKOLL

Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat

2021

Készült az EFOP-3.1.6-16 azonosítószámú, „A köznevelés esélyteremtő szerepének erősítése” elnevezésű pályázat „Szakmai innováció és fejlesztés a különleges bánásmódot igénylő gyermekekért” című projektje keretében.

Szakmai vezető

Dr. Mile Anikó

Munkacsoport-vezető

Puskás Katalin

Szerzők

Dr. Benkő Anita

Puskás Katalin

Reiterné Gotthárd Nóra

Szarka-Németh Renáta

Tóthné Tuppa Anita

Lektorálták

Móricz Julianna

Ulicza Henriette

A kiadvány ingyenes, kizárólag zárt körben, pedagógiai szakszolgálati céllal használható, kereskedelmi forgalomba nem hozható. A felhasználás a jövedelemszerzés vagy jövedelemfokozás célját nem szolgálhatja

TARTALOM

1. Bevezetés **4**
Ügyfélszolgálati tevékenység meghatározása 4
Ügyfélszolgálat fontossága napjainkban 4

2. Ügyfélszolgálat a pedagógiai szakszolgálatban **6**
A pedagógiai szakszolgálatok által igénybe vehető szolgáltatások 6
Az ügyfelek meghatározása 7
Az ellátásra való jelentkezés módjai szakfeladatonként 7

3. A Pedagógiai Szakszolgálat ügyfélszolgálatának személyzete **11**
Ügyfélszolgálati munkakörök, feladatok, szerepek, hatáskörök, jogosultságok (panasz- és reklamációkezelés, tájékoztatás, digitális ügyfélszolgálat) 11
Kompetenciák (etikai, pszichológiai, kommunikációs, szervezési, technikai) 13
Szakfeladatok ismerete 14

4. Ügyfélszolgálati feladatok a pedagógiai szakszolgálatban **15**
Ügyfelek fogadása 15
Ügyfélfogadás szabályai, ügyfélszolgálati etikett 15
Ügyfelek tájékoztatása szakfeladatonként (jelentkezés módjáról, szakfeladatban történő ellátás menetéről, az ügyfelek jogairól, kötelezettségeiről) 17
Ügyfélszolgálat menedzselése (Megyei Szakértői Bizottság sajátosságai) 23
Nyilvántartás, adatkezelés 25
Ügyfélszolgálati levelezés szabályai 27

5. Együttműködés, kommunikáció, információáramlás **30**
Intézményen belüli kommunikáció 30
Kommunikáció az ügyfelekkel 30
Kommunikáció a munkatársak között 31
Az intézmény külső kapcsolatrendszere 31

6. Az ügyfélszolgálat infrastruktúrája **32**
Helyiség 33
Bútorzat 34
Informatikai eszköz 34

7. A szülők, a gyermekek és a szakemberek jogai, kötelességei **35**

8. Irodalomjegyzék **38**

9. Mellékletek **41**
Adminisztrátor munkaköri leírása 41
Titoktartási nyilatkozat 44
Hivatalos levél minta 45

1. Bevezetés

Az ügyfélszolgálati tevékenység meghatározása

Az ügyfélszolgálati tevékenység tágabb értelemben „a szervezet által kifele nyújtott minden teljesítmény, produktum, amely a környezet bármely részére értéket jelent, szolgáltatásként fogható fel. Az ilyen tág értelemben vett szolgáltatások nyújtása keretében létrejövő kapcsolatok, ezek során végzett tevékenységek összessége alkotja az ügyfélszolgálati funkció tartalmát. A funkció megvalósítását szolgáló működés (munkafolyamatok, tevékenységek, produktumaik), annak legkülönbözőbb (tárgyi, személyi, egyéb) feltételei és irányítása együttesen alkotják a szervezet ügyfélszolgálati rendszerét" *(Gáspár,* 2008. 6. o.). Egyszerűsítve „az ügyfélszolgálat az ügyfél és a szolgáltató találkozási pontja, akár ténylegesen, fizikailag is, akár csak átvitt értelemben" (*Bohné,* é. n. 7. o.).

Az ügyfélszolgálati tevékenység összetett munkakör, amely elsősorban információs, segítségnyújtó, támogató erőforrás. Az ügyfélszolgálat minden ügyfél számára elérhető kapcsolatot biztosít, ahol a kliensek tájékozódhatnak illetve választ, szakmai segítségnyújtást kapnak kérdéseikre. Alapvetése a problémamegoldó, együttműködő hozzáállás.

Elvárások az ügyfélszolgálati munkától:

- jól működően (problémamentesen),
- gyorsan (csak a szükséges időráfordítással),
- egyszerűen (mindenki által közérthetően),
- hatékonyan (felesleges folyamatok nélkül),
- megfelelően (az ügyintéző megfelelően képviselje a céget),
- pontosan (háttéradatbázisok és rendszerek biztonságos kezelése, pontos adminisztráció),
- érthetően és elérhetően kézben tartani és megoldani az ügyet (*Balatoni,* 2017., *Bohné,* é. n.).

Az ügyfélszolgálat fontossága napjainkban

A modern világban az ügyfélszolgálat akkor tölti be megfelelően a feladatát, ha jól, gyorsan, egyszerűen és hatékonyan működik. A mindennapokban az ügyfélszolgálat értéke abban rejlik, hogy gyorsan, naprakészen reagál az ügyfelek megkeresésére, és legjobb tudása szerint látja el feladatát. A kliensek ügyeit „méltányosan, visszaélés, és részlehajlás nélkül intézi" (*Jenei,* 2017. 7. o.).

A 21. század elejére bontakozott ki – a marketing kiegészítéseként – a *clienting,* melynek lényege a valós ügyfélközpontúság létrehozása, az ügyfelek minél jobb megismerésén keresztül.

Az ügyfélbarát ügyintézés előtérbe kerülésével többek között az alábbi elvárások jelentek meg:

- az ügyfelekkel segítőkész és türelmes bánásmód,
- előítéletektől mentes, kiegyensúlyozott ügyintézés,
- korrupció elutasítása,
- professzionalizmus.

A jelenkor pandémiás helyzetében az ügyfélkapcsolatok színtere a fizikai találkozástól egyre inkább az elektronikus kapcsolattartás irányába tolódik el.

A *digitális ügyfélszolgálat* minden intézményben elvárássá vált. Fontossá vált, hogy a cégek, intézmények honlapjai (elektronikus felületei) aktualizáltak legyenek, akárcsak az onnan letölthető nyomtatványok. Egyre nagyobb elvárás az elektronikus ügyintézés opciója. „Ma már egyetlen üzleti vállalkozás, vagy az állami szektorban működő hivatal sem engedheti meg magának, hogy ne használja az ügyfelekkel történő kapcsolattartásra az internetes kommunikáció valamelyik eszközét, s ez akkor

tölti be megfelelően a feladatát, ha jól, gyorsan, egyszerűen, hatékonyan és az ügyfelek által könnyen elérhetően működik. (…) Az internetes kommunikáció jóval gyorsabb a hagyományos csatornáknál, ezért az ügyfelek is frissebb információra számíthatnak tőlünk, ha ezeket az elérési módokat használjuk. Napjainkban gyakoribb formaként jelenik meg a mindennapi szervezeten belüli kommunikációban is, mint hírlevél, közlemény, vagy e-mail, hiszen ugyanazon időintervallum alatt jóval nagyobb számú egyént szólíthat meg egyszerre, kapcsolhat be egy-egy témába" (*Balatoni,* 2017. 17. o.). A pandémiás időszakban felerősödő elvárásokhoz, igényekhez és a 21. század interkulturális kihívásaihoz fel kell nőnie minden intézmény ügyfélszolgálatának.

2. Ügyfélszolgálat a pedagógiai szakszolgálatban

Jelen protokoll a pedagógiai szakszolgálatban ellátott ügyfélszolgálati tevékenységhez nyújt segítséget, melyhez elkerülhetetlen a szakszolgálatokban igénybe vehető szolgáltatások ismerete.

A pedagógiai szakszolgálatokban igénybe vehető szolgáltatások

A 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről (továbbiakban: Nkt.) tartalmazta a szakszolgálati feladatok 10 területét, mely a jogszabályi változások óta 9 területre módosult. Ezek az alábbiak:

— „a *gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés és gondozás* feladata a komplex koragyermekkori intervenció és prevenció: az ellátásra való jogosultság megállapításának időpontjától kezdődően a gyermek fejlődésének elősegítése, a család kompetenciáinak erősítése, a gyermek és a család társadalmi inklúziójának támogatása. A gyermek 5 éves korától a fejlesztő nevelés-oktatás megkezdéséig egyéni fejlesztési terv alapján végzett komplex gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai fejlesztéssel egészül ki, melynek feladata a gyermek fejlesztő nevelés-oktatásra való felkészítése a szülő bevonásával, a szülő részére tanácsadás nyújtásával,

— a *szakértői bizottsági tevékenység* keretében az intézmény megyei illetőségű és járási szakértői bizottságai a gyermek, a tanuló komplex pszichológiai, pedagógiai-gyógypedagógiai, továbbá szükség szerint orvosi vizsgálata alapján szakértői véleményt készítenek,

— a *nevelési tanácsadás* feladata a beilleszkedési, tanulási nehézségekkel, magatartási rendellenességekkel küzdő gyermekek problémáinak feltárása, terápiás és fejlesztő foglalkoztatása a pedagógus és szülő bevonásával,

— a *logopédiai ellátás* feladata a beszédindítás, a hang-, beszéd- és nyelvfejlődési elmaradás, a beszédhibák és a nyelvi kommunikációs zavarok javítása, a diszlexia, a diszortográfia, a diszgráfia, a diszkalkulia kialakulásának megelőzése a beszéd technikai és tartalmi fejlesztését szolgáló logopédiai terápiás foglalkozáson,

— a *továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadás* feladata a tanuló adottságainak, tanulási képességének, irányultságának szakszerű vizsgálata, és ennek eredményeképpen iskolaválasztás ajánlása,

— a *konduktív pedagógiai ellátás* a központi idegrendszeri sérültek konduktív nevelése, fejlesztése, gondozása, mely az óvodai, iskolai neveléshez és oktatáshoz kapcsolódóan vagy egyéni és csoportos fejlesztő foglalkozás keretében nyújtható,

— a *gyógytestnevelés* feladata a gyermek, a tanuló speciális egészségügyi célú testnevelési foglalkoztatása, ha az iskolaorvosi vagy szakorvosi javaslat gyógytestnevelésre utalja,

— az *iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás* feladata a nevelési-oktatási intézményekben dolgozó pszichológusok munkájának összefogása és segítése, melyet az iskola- és óvodapszichológus feladatok koordinátora lát el,

— a *kiemelten tehetséges gyermekek, tanulók gondozása* keretében az intézmény feladata a korai tehetség-felismerés, tehetségazonosítás, a tehetséges gyermek személyiségfejlődésének támogatása, szükség esetén további megsegítésre irányítás” (*Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Szervezeti és Működési Szabályzata* (továbbiakban: SZMSZ), 2020. 8-9.o.).

Az ügyfelek meghatározása

„Tágabb értelemben az ügyfél fogalomkörbe tartozik mindenki, aki adott szervezettel kapcsolatba kerül a legkülönbözőbb szerepkörökben" (*Gáspár,* 2008. 5. o.). Szűkebb értelemben véve hivatkozunk a 2014-ben megjelent Alapprotokollban foglaltakra, miszerint „Az egyes szakszolgálati területek eltérő életkorú kliensek részére nyújtanak szolgáltatást a születéstől a tankötelezettség végéig, ami lehetségesen a 0-23 éves korúak körét jelenti" (*Király, Vecsei, Arató, Lugosiné,* 2015. 12. o. idézi *Torda és Nagyné,* 2014).

A pedagógiai szakszolgálatok ügyfelei elsősorban a szakszolgálati ellátást igénylő gyermekek, tanulók, hozzátartozói, törvényes képviselői, illetve a szakszolgálati ellátásról érdeklődő potenciális ügyfelek, magánszemélyek, családok, másodsorban a különböző intézmények.

„A szakszolgálati ellátásban részesülő gyermekek, tanulók szüleivel az érintett pedagógus, pszichológus, szakmai kérdéseket nem érintő ügyekben az adminisztrátor (ügyintéző) tartja a kapcsolatot" *(SZMSZ,* 2020. 35. o.). A különböző intézményekkel való kapcsolattartást az adott intézmény kapcsolattartó felelősei, referensei segítik.

Az alábbi intézményekkel jellemzően mindennapos a kapcsolattartás:

- nevelési-oktatási intézmények,
- egészségügyi szolgáltatók (gyermekegészségügyi hálózat, háziorvosok, védőnők, iskolaegészségügyi szolgálat)
- gyermekvédelmi hatósági intézmények,
- család- és gyermekjóléti szolgálat,
- egyéb szervezetek.

„ Az intézmény feladatkörénél fogva a nevelési-oktatási intézményekkel napi folyamatos kapcsolatban van. A kapcsolattartás formája lehet szóbeli tájékoztatás, kölcsönös írásbeli tájékoztatás, személyes konzultáció, intézménylátogatás, hospitálás.
Az intézmény a gyermekek, tanulók szakszerű ellátása érdekében együttműködik mindazon intézményekkel, ahol a gyermek orvosi kezelése folyik, szükség esetén szakorvosi vélemény beszerzését kezdeményezi. Az intézmény együttműködik a házi gyermekorvosokkal, védőnőkkel, iskola-egészségügyi szolgálattal. A kapcsolattartás formái: szóbeli tájékoztatás, kölcsönös írásbeli tájékoztatás, kölcsönös hospitálás, esetmegbeszélések, szakmaközi kerekasztal megbeszélések.
Amennyiben az intézmény feladatvégzése során a gyermek veszélyeztetettségéről szerez tudomást, írásban értesíti a család- és gyermekjóléti szolgálatot az alapellátásba vétel szükségességéről, vagy a gyermek veszélyeztetettségének tényéről. A családvédelmi intézmények (család- és gyermekjóléti szolgálat, gyámhatóság) kezdeményezésére elvégzi a gyermekek részére a szakvizsgálatokat, az eredményekről, az intézkedés irányáról tájékoztatja a vizsgálatot kérő intézményt. A kapcsolattartás lehetséges módjai: írásbeli értesítés, esetmegbeszélések, együttműködéssel kapcsolatos eseti munkamegbeszélések" (*SZMSZ,* 2020. 34-35. o.).

Az ellátásra való jelentkezés módjai szakfeladatonként

Gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés és gondozás

- A sajátos nevelési igény megállapítása esetén, a megállapítást követően az ellátásra jelentkezés a szülőnek már nem csak lehetősége, hanem törvény által szabályozott kötelessége is (1997. évi XXXI. törvény a gyermek védelméről és gyámügyi igazgatásáról (továbbiakban Gyvt.) 6.§, 12.§).

Amennyiben a szakértői vélemény jogerőre emelkedett és megtörtént az intézménykijelölés, megkezdődik a kapcsolatfelvétel. A kapcsolatfelvételt mindkét fél kezdeményezheti. A kapcsolatfelvétel érdekében tett sikeres vagy sikertelen lépésekről a szakember dátummal ellátott feljegyzéseket készít. Amennyiben többszöri próbálkozás esetén sem jár sikerrel, akkor megpróbálja felvenni a kapcsolatot a területileg illetékes védőnővel, további szükséges lépés esetén pedig jelez a gyermekjóléti szolgálatnak.

— A 18 hónapnál fiatalabb életkorú gyermek esetén külön vizsgálat nélkül, szakorvosi diagnózissal a járási szakértői bizottság korai fejlesztés szükségességét állapíthatja meg (*Bordácsné, Fekti, Pátserné, Szabóné* 2018).

Szakértői bizottsági tevékenység

A „Szakértői vélemény iránti kérelem alap- és felülvizsgálathoz" című nyomtatvánnyal, valamint a 15/2013. (II.26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálatok működéséről (továbbiakban: Rendelet) 4. számú mellékletével (*Adatlap a fejlődési szint megítéléséhez az iskolai felkészítés elősegítésére*) lehet az első vizsgálatra jelentkezni.

A Rendelet 13. §-a részletezi, hogy ki, mikor, milyen feltételek fennállása esetén kezdeményezheti a szakértői vizsgálatot, valamint A járási szakértői bizottsági tevékenység területére kifejlesztett intézményi protokollban (*Bellér, Móricz, Prohászka, Szabó-Láposi,* 2018. 42. o.) is megtalálhatóak részletesen a feltételek, melyeket bővebben jelen protokoll 4. fejezete ismertet.

Nevelési tanácsadás

Nevelési tanácsadás igénylése a szülő önkéntes jelentkezése alapján történik (kivétel a Rendelet 24. § (1) bek. c) pontjában meghatározott eset).

Nevelési tanácsadás szakfeladaton már a legkisebb életkorú (újszülött) gyermekeket is fogadjuk a koragyermekkori intervenció keretében. Az ellátásra történő jelentkezés formája esetükben megegyezik a nevelési-oktatási intézménybe járó gyermekek/tanulók nevelési tanácsadás igénylésével.

Az ellátására történő jelentkezés lehetséges formái, lépései

A személyesen jelentkező szülő a pedagógiai szakszolgálat szakembere által a helyszínen tájékoztatást kap a nevelési tanácsadás folyamatáról. Megtörténik az adatok felvétele, kitöltésre kerülnek a formanyomtatványok. Szerencsés esetben időpont egyeztetésére is sor kerül. Amennyiben erre csak később adódik lehetőség, szükséges a szülő elérhetőségének elkérése, amin értesíteni lehet (lakcím, telefonszám, e-mail cím) az első találkozás időpontjáról. Személyes megkeresés esetén lehetőség van arra, hogy átadjuk a szülőnek az anamnézis lapot, melyet az első találkozásra már kitöltve magával hozhat, vagy még a találkozás előtt leadhat. Ilyenkor az első találkozás alkalmával a kitöltött dokumentumot a megnevezett problémakörben kompetens szakember az állapotmegismerés előtt megismerheti, kérdéseit célirányosan felteheti.

Telefonos jelentkezéskor az igénylőlapot a szülő részére eljuttathatjuk e-mailben, postai úton, személyes átadással, illetve a telefonon bediktált adatok alapján az igénylő lapot a szakember tölti ki, melyre rávezeti, hogy a szülő telefonon jelentkezett. (Első találkozásnál a szülő aláírja a jelentkezési lapot.) A probléma részletes kikérdezése alapján a szülő tájékoztatást kap a várható folyamatról. Tisztázni kell, hogy az időpontról telefonos vagy írásbeli értesítést kér-e, erről feljegyzés készül. Írásbeli kiértesítés esetén lehetőség van az anamnézis lap kiküldésére. Amennyiben a szülő telefonos értesítést kér, tájékoztatni kell, hogy milyen dokumentumokat szükséges magával hoznia az első találkozásra.

Levélben történő jelentkezés esetén írásbeli kiértesítést kap a szülő a tanácsadás időpontjáról, helyéről, a szükséges dokumentumokról.

A jelentkezési lap iktatását követően az intézmény eljárásrendje szerint kijelölésre kerül a tanácsadás időpontja.

Nevelési tanácsadás igénybevételére tehet javaslatot a (járási, megyei vagy országos szintű) *szakértői bizottság* a gyermek szakértői vizsgálata után. Ebben az esetben a szülő az Előzetes vizsgálati véleményen nyilatkozik, hogy a javaslattal egyetért. Amennyiben a szakértői vélemény kézbesítése után fellebbezés nem érkezik a járási hivatalhoz, az abban foglaltak végrehajthatóvá válnak. Ezt követően a szakértői bizottsági tevékenységet végző szakember által a gyermek állapotáról, a vizsgálat eredményeiről és az ellátásra vonatkozó javaslattételről írt szakértői vélemény az adott pedagógiai szakszolgálatnál kialakított esetelosztási folyamat során a terápiás/fejlesztő foglalkozást biztosító szakemberhez kerül. Amennyiben ő úgy ítéli meg, hogy szükséges, fejlesztési/terápiás tervet készít, melyhez saját szakmai kompetenciahatárait figyelembe véve, a szülő beleegyezésével további állapotfeltáró, kiegészítő vizsgálatokat végezhet. A további vizsgálatokhoz azonban nélkülözhetetlen az első találkozás, mely során megtörténik a szülővel való együttműködés formáinak kialakítása, a konkrét szakterület protokolljának megfelelő formában. Nevelési tanácsadás csak a gyermek törvényes képviselőjének együttműködésével végezhető (*Belegrainé, Gránitzné, Móricz, Németh, Rétfalviné, Vargáné,* 2018. 36-38. o.).

Logopédiai ellátás

„A Rendelet 25. § (2-4) bekezdése a logopédiai ellátás igénybevételét szabályozza.

- Kötelezővé teszi a harmadik és ötödik életévüket betöltött gyermekek beszéd- és nyelvi fejlettségének szűrését.
- A részletes logopédiai vizsgálat és Logopédiai vizsgálati vélemény alapján kötelezővé teszi a gyermek logopédiai ellátásának megszervezését, ha a szűrés és a logopédiai vizsgálat eredményei alapján erre szükség van.
- A kötelező vizsgálaton, és az abból kiinduló ellátásban való részvétel kivételével az ellátás igénybevétele önkéntes alapon történik. A logopédiai terápia sikeréhez elengedhetetlen a szülők, a gyermekkel kommunikáló valamennyi felnőtt partneri együttműködése. A logopédusnak kötelessége a szülő felé személyes találkozás, megbeszélés lehetőségét fölkínálni. El kell készítenie a Logopédiai vizsgálati véleményt, fel kell kínálnia az általa szükségesnek ítélt terápiát.
- A (11) bekezdés értelmében a logopédiai ellátásban való részvétel a gyermek életkorától függetlenül, az annak szükségességét megállapító logopédiai vizsgálat alapján bármikor megkezdhető" (*Csepetiné, Kiss, Magyaré, Tóthné*, 2018. 19. o.).

Továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadás

„Az egyéni tanácsadásra a kliensek az alábbi lehetőségek valamelyikén jelentkezhetnek az ellátásra, a hatályos jogszabályok figyelembe vételével. Ezek egyrészt a 18 éven aluli tanulók esetén kötelezővé teszik a tanácsadáson való részvételhez a szülői hozzájárulást, másrészt a jelentkezés az adatvédelmi jogszabályok betartásával csak hiteles aláírással (legtöbb esetben írásos formában, de a digitális aláírás lehetőségével is) történhet meg:

- személyesen a pedagógiai szakszolgálatnál, vagy e-mailben a honlapról letölthető jelentkezési lappal,
- a köznevelési intézményekben dolgozó pszichológusok, pedagógusok közvetítésével a honlapról letölthető jelentkezési lappal" (*Kauthné, Nagy, Sántha, Vasas,* 2018. 27. o.).

Jelentkezés csoportos tanácsadásra
„A csoportos tanácsadásra a köznevelési intézményeken keresztül van lehetőség jelentkezni (a csoportokat is ők szervezik meg) a hatályos jogszabályok figyelembe vételével a honlapról letölthető jelentkezési lappal" (*Kauthné és mtsai,* 2018. 27. o.).

Jelentkezés csoportos tájékoztatásra
„A csoportos tájékoztatáshoz a jelenleg hatályos jogszabályok alapján nincs szükség szülői beleegyezésre, nem történik személyes adatok kezelése sem. Így ezt a köznevelési intézmények tudják kérni egy jelentkezési lap segítségével" (*Kauthné és mtsai,* 2018. 27. o.)

Konduktív pedagógiai ellátás

„A konduktív pedagógiai ellátásra történő jelentkezés menete megegyezik a korai fejlesztésre jelentkezés lépéseivel.
Amennyiben a gyermek sajátos nevelési igénye megállapításra került, az ellátásra jelentkezés a szülőnek már nem csak lehetősége, hanem törvény által szabályozott kötelessége is.
Amennyiben a szakértői vélemény jogerőre emelkedett és megtörtént az intézménykijelölés, megkezdődik a kapcsolatfelvétel. A kapcsolatfelvételt mindkét fél kezdeményezheti. A kapcsolatfelvétel érdekében tett sikeres vagy sikertelen lépésekről a szakember dátummal ellátott feljegyzéseket készít. Amennyiben többszöri próbálkozás esetén sem jár sikerrel, akkor megpróbálja felvenni a kapcsolatot a területileg illetékes védőnővel, további szükséges lépés esetén pedig jelez a gyermekjóléti szolgálatnak" (*Bordácsné és mtsai,* 2018. 31. o.).

Gyógytestnevelés

„Az ellátásra jelentkezés gyógytestnevelés esetében úgy történik, hogy a nevelési-oktatási intézmény a szűrés eredményének alapján a kiszűrt gyermekek-tanulók névsorát, testnevelési kategóriáit, diagnózisait elküldi az illetékes pedagógiai szakszolgálathoz, kérve a gyógytestnevelés megszervezését" (*Kaliczáné, Csatáriné Somogyvári, Pitka*, 2018. 36. o.).

Iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás

„Az iskola- és óvodapszichológiai feladatok koordinátorának kliensei az alábbi lehetőségek valamelyikén jelentkezhetnek az ellátásra:

- — személyesen a pedagógiai szakszolgálatnál,
- — telefonon,
- — az intézményekben dolgozó pszichológusok, pedagógusok közvetítésével,
- — a szakszolgálat honlapján keresztül,
- — e-mailben" (*Csák, Gedő, Parrag, Scmidt*, 2018. 20. o.).

Kiemelten tehetséges gyermekek, tanulók gondozása

„Tehetségazonosító vizsgálatra önként jelentkezés útján van lehetősége a szülőnek, törvényes képviselőnek, illetve nagykorú tanulónak. A tehetségazonosító vizsgálati kérelem benyújtása intézményi támogatással, vagy anélkül is történhet. A vizsgálathoz szükséges nyomtatvány letölthető intézményünk honlapjáról, de személyesen, papír alapon is igényelhető" (*Dr. Nochtáné, Zólomy, Sántha, Csipes*, 2018. 29. o.).

3. A Pedagógiai Szakszolgálat ügyfélszolgálatának személyzete

Ügyfélszolgálati munkakörök, feladatok, szerepek, hatáskörök, jogosultságok

Adminisztrátor, ügyintéző, (ügyviteli munkatárs, szakszolgálati titkár) munkakörére vonatkozó legfontosabb előírásokat, jogosultságokat a Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat adminisztrátor munkaköri leírása tartalmazza, mely az 1. számú mellékletben olvasható.

A munkakör célja az intézmény ügyviteli feladatainak ellátása megalapozott ismeretek, készségek és képességek birtokában, a pedagógusok munkájának segítése. „Hatáskörében megszervezi szakmai munkáját, elvégzi az ezzel kapcsolatos, közvetlen vezetője által meghatározott szervezési és végrehajtási feladatokat. Egyeztet és együttműködik a gyermekek, tanulók ügyében szintén illetékes munkatársaival.(…) Tájékoztatást a hatáskörében teljes körűen, az adatvédelmi szabályok megtartásával nyújt. Az ügyfeleknek általános tájékoztatást ad az intézmény igénybe vételére vonatkozóan. Egyéb ügyekben az igazgató eseti engedélye szükséges. A döntéshozatal joga a szakmai hatáskörébe tartozó esetekben illeti meg.(…) Felelősséget vállal az elkészített iratok, dokumentációk tartalmáért és a munkájára vonatkozó határidők megtartásáért, tájékoztatáskor annak tartalmáért, a hatáskör és az adatvédelmi szabályok megtartásáért. A munkavégzés során tudomására jutott bármely információt külső félnek az illetékessége körében közölhet. Munkaköre bizalmi állás a belső információk kezelése teljes titoktartást igényel” (*Bellér és mtsai,* 2018. 90. o.).

Panaszkezelés

Az SZMSZ 3. számú melléklete tartalmazza a panaszkezelési szabályzatot, melynek célja az intézmény működési körében felmerülő problémák és viták megfelelő szintű megoldásának szabályozása. Az adminisztrátor (ügyintéző) a panaszügyeket, közigazgatási jogkört érintő ügyeket írásban rögzíti és azokat intézkedést kérve az igazgatóhoz továbbítja. A panaszt oly módon kell nyilvántartásba venni és iktatni, hogy a panaszkezelési folyamat minden fontos mozzanata nyomon követhető, elemezhető legyen.
A professzionális ügyfélszolgálatnak szerves része a panaszok, reklamációk megfelelő kezelése, amely magas szintű felkészültséget és kommunikációs jártasságot igényel az ügyintéző részéről.
„A reklamáció, az ügyfélpanasz nem más, mint hibák hiányosságok, tévedések feltárására szolgáló természetes emberi megnyilvánulás, mely megjelenhet szóban, írásban vagy testbeszéd formájában” (*Berta,* 2017. 33. o). A különböző módon megnyilvánuló reklamációk egyfajta visszajelzést is jelentenek, lehetőséget biztosítanak a panasztapasztalatok hasznosítására, illetve információt nyújtanak számunkra a kliensek elégedettségére vonatkozóan. A szakszerű panaszkezeléshez olyan készségekkel és képességekkel kell rendelkezni, amely segíti az ügyfél reklamációjának adekvát értelmezését és az arra való megfelelő reagálást. Hátterében olyan – a következő fejezetben részletesen ismertetett kompetenciák állnak, amelyek minden helyzetben elvárhatók az ügyfélszolgálaton dolgozó részéről (*Berta,* 2017).

Tájékoztatás

Az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatárs tájékoztatást a hatáskörében teljes körűen, az adatvédelmi szabályok megtartásával nyújthat.
A szakmai kompetenciát igénylő kérdéseket a vezetők, illetve a gyermeket vizsgáló kollégák válaszolják meg. A kliensek tájékoztatása lehet személyes, szóbeli vagy írásbeli, közvetlen, vagy közvetetett.

- *Közvetett csatornák*
  - Honlap (www.fmpsz.hu)
  - Plakát, szórólap, hirdető tábla
  - Helyi médiában, tévében, újságban, települések honlapja
  - Faliújság
  - Tanév eleji tájékoztató levél (e-mail), vagy információs nap, fórum a nevelési-oktatási intézmények részére az aktualitások ismertetése céljából.
  - Tanév vége előtt tájékoztató levél - a szakértői vizsgálatokkal kapcsolatban - a nevelési-oktatási intézmények felé a felülvizsgálattal kapcsolatos jelentési kötelezettség ismertetése céljából (e-mail).
- *Közvetlen csatornák*
  - Nevelési-oktatási intézményben, szülői, tantestületi értekezleteken történő tájékoztatás, mely általánosságban mutatja be a szakszolgálati munkát, az ahhoz kapcsolódó tudnivalókat.
  - Információs napok, kitelepülések, konferenciák.
  - Személyes tájékoztatás a nevelési-oktatási intézmények felkeresése során.
  - Szülő, törvényes képviselő tájékoztatása levélben, telefonon, vagy személyes megkereséskor, személyre szabottan, a szülő számára érthetően, de a jogszabályokat és a személyiségi jogokat szem előtt tartva (*Bellér és mtsai,* 2018).

Digitális ügyfélszolgálat

Digitális ügyfélszolgálatnak nevezzük azt, amikor az elektronikus csatornák jelentik a kommunikáció elsődleges formáit. Ide tartozik a telefon, az e-mail és az intézmény honlapján elérhető tájékoztatás az ügyfelek számára.
A telefonok fogadása az adminisztrátor/ügyintéző feladata, aki választ ad az illetékességi körében történő kérdésekre, megkeresésekre. Adott szakfeladat szakmai kérdéseit a szakemberek, vezetők válaszolják meg, adott esetben a kliens számára visszahívást ígérve.
Az írásbeli megkeresésre tanácsos írásban válaszolni.
Az e-mailekre, elektronikus formában érkezett levelekre elektronikus formában, iktatott elektronikus levél formájában ad választ az ügyintéző, amennyiben az a kompetencia körébe tartozik. Ezek a levelek rövidebbek, célratörőbbek, kevésbé formálisak, mint a papíralapúak. Az ügyfeleknek írt levelekkel szemben elvárás az érthetőség, a gyors válaszadás, egyszerű fogalmazás, áttekinthető, udvarias forma.

1. táblázat. A tájékoztatás különböző formái

Tájékoztatás			
Telefonon	**E-mailen**	**Levélben**	**Személyesen**
a hang a kommunikáció esődleges eszköze, különösen fontos a helyes nyelvhasználat	a szöveg (tartalom), a stílus, a helyesírás együttesen eredményezik a(z első) benyomást	a szöveg (tartalom), a stílus, a helyesírás együttesen eredményezik a(z első) benyomást	teljes benyomás: akusztikai, vizuális és egyéb csatornákon verbális és nonverbális jelek együttesen
időben múlandó, pillanatnyi, „a szó elszáll”	az információk rögzített formában megmaradnak	az információk rögzített formában megmaradnak	időben múlandó, pillanatnyi, nincs rögzített forma
lényegretörő, de lehetőséget nyújt részletes információ átadásra, azonnali visszacsatolás	rövid, lényegretörő, „nyílt” levél, ezért az adatvédelmi szabályoknak megfelelő információkat tartalmazhat a visszacsatolás nem azonnali	lényeges információkat tartalmazó, késleltetett a visszacsatolás	lehetőséget ad az információk részletes és sokoldalú átadására, és lehetőség nyílik a visszacsatolásra
gyors gondolkodást, azonnali és nagyon precíz megfogalmazást követel	egyszerű fogalmazás, kevésbé formális	formális megfogalmazás, a szóbeli kommunikációnál igényesebb, szabályosabb szerkesztést igényel	helyes, pontos megfogalmazás és megfelelő nonverbális kommunikáció

Kompetenciák (etikai, pszichológiai, kommunikációs, szervezési, technikai)

A pedagógiai szakszolgálatoknál dolgozó ügyintéző kompetenciájának jó összefoglalása található A szakértői bizottsági tevékenység protokolljában (*Nagyné és mtsai,* 2015), ami megkülönbözteti a személyi tulajdonságokat, készségeket és a szakmai, gyakorlati ügyintézői tudást. Személyi tulajdonságok közé sorolja a jó kommunikációs készséget, a jó figyelemmegosztást, nyitott hozzáállást, eredményorientáltságot, gyakorlatiasságot, tervezési készséget, rendszerben való gondolkodást, önálló és precíz munkavégzést, empátiát, szociális érzékenységet, megbízhatóságot. A szakmai, gyakorlati ügyintézői tudás az irat- és dokumentumkezelésre, számítógépkezelésre vonatkozó technikai jártasságot és szervezési készséget foglalja magában.

Etikai kompetencia és alapvető etikai követelmény, hogy az ügyfélszolgálatot végző munkatárs/ügyintéző a legjobb tudása szerint látja el a feladatát, és az ügyfelek/kliensek ügyeit méltányosan, visszaélés és részrehajlás nélkül intézi. Etikai követelmény az ügyfelekkel és a munkatársakkal szembeni tisztelet és tisztesség, a bizalom fenntartása, a belső információk bizalommal kezelése, a teljes titoktartás, és a felkészültség. „Az etikai érzék, a helyes és helytelen magatartásra vonatkozó érzékenység növelhető, az egyének viselkedése pozitív irányba változtatható, a szervezetek etikus viselkedése – a szervezeti kultúrával együtt – tudatosan fejleszthető” (*Jenei,* 2017. 7-8. o.).

Az ügyfélszolgálati tevékenység lélektani akadályokkal nehezített, melynek feloldása nem csak kihívást jelent, de önismereti szempontból is megméretteti az ügyintézőt a mindennapi munkavégzése során. A szakirodalom szerint (*Jenei,* 2017., *Bajnok,* 2017) ilyen akadályok lehetnek a kapcsolati tényezők, az ügyfélről kialakított sztereotip kép, mindkét fél alkalmi indiszpozíciói, vagy speciális ügyre, feladatra vonatkozó megértési nehézségek, státuszbeli különbségek, hatásköri problémák. Mindezek a lélektani

akadályok kommunikációs zavart okozhatnak, „éppen ezért az ügyfélszolgálati munkát végző ügyintéző sikeres munkavégzésének egyik feltétele bizonyos lélektani eszközök (pszichológiai kompetenciák) birtoklása” (*Bajnok,* 2017. 12. o.). Ilyen pszichológiai kompetencia a pozitív odafordulás, az empátia és az együttműködő, segítő szándékú kommunikáció.

Kommunikációs kompetencia a hatékony kommunikáció, melynek feltétele, hogy felismerjük, nem lehet mindenkivel ugyanúgy bánni. „Az ügyintéző megfigyelési készségét alaposan próbára teszi mindennapi munkája során a különböző viselkedésű ügyfelekkel való találkozás. Minden találkozás egyedi eset, melynek megismeréséhez szükség van az aktív hallgatás tudományára, a kifinomult kérdezéstechnikára és az erőszakmentes kommunikáció alkalmazására” (*Bajnok,* 2017. 25. o.).

Szervezési, technikai kompetenciák: szervezési és koordinációs készség, kooperációs készség, számítógép kezelési és felhasználói tudás, irat- és dokumentumkezelés, dokumentumelőállítás szabályainak ismerete, irodai alkalmazások ismerete, levelezési alapismeretek, személyi titkári ismeretek, statisztikakészítési alapismeretek.

2. táblázat. Ügyfélszolgálati kompetenciák

KOMPETENCIÁK					
Etikai	Pszichológiai	Kommunikációs	Szervezési	Technikai	Szakmai
méltányosság törvényesség ügyfélközpontúság megbízhatóság, teljes titoktartás pontosság udvariasság egyenlő bánásmód	emberismeret önismeret tolerancia empátia határozottság türelem stresszkezelés	kapcsolattaremtés, meghallgatás, aktív figyelem beszédkészség kifejezőképesség	szervezési és koordinációs készség csapatmunka és kooperációs készség önállóság rugalmasság	számítás-technikai ismeretek, irodai alkalmazások	szakfeladat-ok ismerete, szervezet ismeret, (SZMSZ) vonatkozó jogszabály ismeret, eljárásrend ismerete

Szakfeladatok ismerete

A szakszolgálati feladatok és az ellátásba kerülés módjának ismerete elengedhetetlen az ügyfelekkel való kommunikáció során. Az ügyfélszolgálat hatékonyságának kulcsa a protokolláris felkészültség, a naprakész és hiteles információk átadása. Ennek érdekében az SZMSZ ismeretén túl az adott tagintézmény feladataival, ellátási területének és intézményeinek ismeretével is rendelkeznie kell az ügyintézőnek.

4. Ügyfélszolgálati feladatok a pedagógiai szakszolgálatban

Ügyfelek fogadása

Az ügyfelek fogadásának rendjére vonatkozó szabályokat az SZMSZ határozza meg a székhelyintézményre és a tagintézményekre vonatkozóan.

Ügyfelek fogadásának rendje, ügyfelek irányítása, kísérése a vizsgálati/terápiás helyszínre

Az intézményben nyitvatartási időn belül tartózkodhatnak a gyermekek, tanulók, szülők, törvényes képviselők és a hozzátartozók. A vizsgálatot, tanácsadást, terápiát igénylő ügyfeleket, a vizsgálatra, tanácsadásra, terápiára érkezőket az ügyviteli alkalmazott/adminisztrátor fogadja. Egyezteti az időpontra érkező gyermek, tanuló, szülő, törvényes képviselő nevét, és a számukra kialakított váróhelyiségbe kíséri őket, ezt követően jelez az illetékes szakszolgálati szakembernek a gyermek, tanuló megérkezéséről. Abban az esetben, amennyiben a gyermek a szülővel, törvényes képviselővel késve érkezik a vizsgálatra, terápiára, az ügyviteli munkatárs szükség esetén elkíséri a klienst a vizsgáló, terápiás helyiségbe.
Az intézményvezetőhöz érkező ügyfeleket az adminisztrátor fogadja. Jelzi az ügyfél megérkezését, majd az igazgatói irodába kíséri.

Ügyfelek fogadásának helye

Az ügyviteli munkatárs az ügyviteli munka elvégzéséhez kialakított helyen fogadja a klienseket. A vizsgálatra érkező gyermeket gondviselőjével, az adatok egyeztetése után a váróhelyiségbe kíséri, ami szolgálhat a tájékoztatás helyéül. Ezek a helyiségek intézményenként változó helyen és méretben kerültek kialakításra az intézmény adottságainak, infrastruktúrájának figyelembe vételével.

A váróhelyiséget lehetőség szerint javasolt a várakozáshoz megfelelő bútorokkal és eszközökkel felszerelni. Célszerű törekedni a kellemes légkör megteremtésére, kényelmes székek, fotelek elhelyezésével, korosztálynak megfelelő játékok, színesek, kifestők biztosításával annak érdekében, hogy a vizsgálat/terápia előtt és alatt a gyermeknek és a szülőnek is egyaránt komfortos közérzetet biztosíthassunk.

Ügyfelek fogadásának ideje
A székhelyintézmény és a tagintézmények egész évben folyamatosan működnek és fogadják az ügyfeleket hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteken 14 óráig. Az eltérő feladatellátások miatt a tagintézmények nyitva tartása eltérhet, melyről az ügyfelek az intézmény honlapján (www.fmpsz.hu) és az intézmények bejáratnál kifüggesztett nyitvatartási tábláról tájékozódhatnak. A nyári időszakban az ellátást előzetes igényfelmérés alapján biztosítja az intézmény a nyári szabadságolási terv figyelembe vételével.

Ügyfélfogadás szabályai, ügyfélszolgálati etikett

Az ügyfélszolgálati etikettel foglalkozó szerzők (*Balatoni,* 2017., *Bohné,* é. n., *Gáspár*, 2008., *Jenei,* 2017) az alábbi viselkedési szabályokat tartják alapvetésnek:

- gyors reagálás,
- szakmai felkészültség,
- pozitív hangvétel,
- őszinteség,
- magabiztosság.

Az ügyfélfogadás egyik alapköve az arra való törekvés, hogy lehetőleg ne várakoztassuk meg az ügyfelet. „A gyors válaszadási idő a jó minőségű ügyfélkezelés alapja” (*Bohné,* é. n. 9. o.).

Előfordul, hogy az ügyintézés során olyan problémával találkozunk, amit nem tudunk azonnal megoldani, megválaszolni, ez esetben visszahívást, vagy elektronikus válaszlehetőséget ajánlunk fel, miközben segítséget kérünk a megfelelő szakembertől, témafelelőstől. Amennyiben nem tudunk valamit, vagy nem vagyunk biztosak benne, inkább kérdezzünk, nézzünk utána, semmint rossz információt adjunk át. Elhúzódó ügyfélkezelés során folyamatosan tájékoztassuk az ügyfelet, hogy hol tart az ügye. „Valamennyi ügyfélkezelési csatorna az intézményt képviseli, nem térhetnek el a válaszok, megoldások csatornánként, ügyintézőként” (*Bohné,* é. n. 9. o.).

Az ügyféllel legyünk barátságosak, és tegyünk meg mindent, hogy érezze a segítő szándékunkat. A magabiztos és egyenes közlésmóddal az *asszertivitás* irányába törekedjünk. „Az asszertivitás olyan viselkedésmód, amely mások érdekeit is figyelembe veszi, és elősegíti az erőszakmentes kommunikációt, miközben a saját jogokat maximálisan szem előtt tartja” (*Bajnok,* 2017. 16. o.). Az asszertivitás megvalósítását az adott kommunikációs szituáció erősen befolyásolja. A munkahelyi asszertivitás megvalósításában külön jelentőséget kap a bírálatok fogadása. Negatív visszajelzés esetén három lépést érdemes végiggondolni:

- hallgassuk meg a másikat értő figyelemmel, és foglaljuk össze, hogy jól értettük-e az általa megfogalmazott problémát,
- ne a védekezésre vagy támadásra koncentráljunk, hanem objektíven próbáljunk szembe nézni a problémával, és mérlegeljük, hogy van-e alapja a kritikának,
- koncentráljunk a megoldásra.

Ha a bírálatot egyértelműen indokolatlannak érezzük, akkor magabiztosan vissza kell utasítani.

Érdemes a nehéz helyzetben alkalmazható panelek[1] különböző formáit alkalmazni az ügyfélszolgálatban *(Tóth,* é. n.).

---

[1] *Példák:*

Mikor az ügyfél nem megfelelő hangnemben beszél:

- Kérem mondja el mi bántja, és én a legjobb tudásom szerint igyekszem segíteni Önnek a problémája megoldásában…
- Megértem az érzéseit, azon vagyunk, hogy segítsünk…

Ha nem ért egyet azzal amit az ügyfél állít:

- Nekem úgy tűnik, hogy az a probléma …
- Van rá mód, hogy lépésről lépésre egyeztessünk…

Mikor az ügyfél újra meg újra közbevág:

- Megértem, hogy ez Önnek nagyon fontos, de engedje meg, hogy elmondjam…
- Bocsánat, adjon még egy másodpercet, hogy elmondjam…

Ha tisztázni szeretne egy zavaros helyzetet:

- Megköszönném, ha segítene tisztázni ezt az ügyet…

Amikor jogos az ügyfél felháborodása:

- Elnézését kérem, mi tévedtünk…
- Nagyon sajnálom, hogy kellemetlenséget okoztam…
- Rögtön utánanézek, hogy mit tehetünk…

Az ügyfél érdeklődése az ő számára egyedi jelentőséggel bír, ezért azt ennek megfelelően kell kezelni. A jó információ udvariatlan köntösben ellentétes előjelűvé válhat. Az ügyfél és az ügyintéző személyes találkozásánál az udvariassági alapszint meghatározása kiemelkedő jelentőségű: köszönés, bemutatkozás, a partner megszólítása és a megfelelő személyes névmások használata.
A verbális kommunikáción túl ne feledkezzünk meg a nonverbális kommunikáció jelentőségéről, úgy, mint a mosoly, mimika, tekintet, gesztus, mozgás, a testtartás változásai és a nonverbális jelekkel összefüggő külső megjelenés. A tekintet a kommunikációs folyamatban szabályzó szerepet játszik, visszajelzést ad a megértésről, a nonverbális csatornák közül legszorosabban a mimikával függ össze. A mimika az érzelmi viszonyaink tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által. Ezek az érzelmek valamit kifejeznek, minősítenek. A szemöldök összevonása a szigort jelenti, a száj elhúzása a nem tetszés kifejezője (*Balatoni,* 2017). A gesztus, a taglejtés, a kézmozdulat szintén árulkodó lehet. A testtartás az érzelmi állapotunkra is utalhat, illetve befolyásolhatja azt, például, ha valaki boldog, akkor kihúzza magát, ha viszont szomorú, akkor összehúzza magát. A szakirodalom javasolja, hogy az ügyintéző a megfelelő nonverbális eszközöket használja, így pl. a mosoly az arcot és a hangot is barátságossá teszi, a helyes testtartás közvetíti a közérzetet (*Bohné,* é. n.).

Az üdvözlés és búcsúzás nem verbális aktusa a kézfogás, melyet a pandémiás időszakban nem volt javasolt alkalmazni, helyette maradt a szemkontaktus, a fejbiccentés, intés, vagy más - társadalmilag elfogadott - gesztus. A nonverbális jelekkel összefügg a külső, a ruha, az öltözködés, a hajviselet, a kozmetikai termékek, a szemüveg, a különböző emblémák, ékszerek, szignálok viselete. Alapelvárás az ápolt megjelenés és a megfelelő ruházat. A nem verbális jelzések közé tartozik a térhasználat vagy proxemika. Ide tartozik a megfelelő társalgási távolság tartása is, illetve hogy hogyan használja az ember a körülötte lévő személyes és társadalmi teret. A kommunikáció során számos párhuzamos információ érkezik hozzánk a nonverbális csatornákon keresztül, így például a környezeti tényezők és azok változásai (hőmérséklet), tárgyak, illatok, világítás, zajok, háttérzene vagy bútorzat.
A telefon az ügyfélszolgálati kommunikáció mindennapi eszköze, ezért a telefonálási kultúra ismerete különösen fontos. A telefonálás alapvető illemszabályai: a hívó fél köszön, bemutatkozik, közli, hogy kivel szeretne beszélni, megkérdezi, hogy nem alkalmatlan-e az időpont, ha igen újra hívást ajánl fel. Vonalmegszakadás esetén a hívó fél kötelessége az újra hívás, a beszélgetés befejezését is ő kezdeményezi. Íratlan szabály, hogy a telefont öt csengés után illik felvenni. Az intézmény nevében megszólaló első hang is jelentőséggel bír, a bemutatkozás illemtanán túl érdemes figyelni a paranyelv által közvetített benyomásokra. A paranyelv a vokális nem verbális jelzéseket jelenti, ide tartoznak a hangtulajdonságok (hangmagasság, ritmus, beszédtempó), a hangadás tulajdonságai (nevetés, köhögés, ásítás, torokköszörülés), és a hangbéli különállók (öööö, hm, aha stb) is (*Bajnok,* 2017).

Mikor csak a hangok találkoznak, sokszor a hangélmény dönt a kommunikáció sikeréről. Elvárás, hogy a beszélgetést az ügyintéző jól érthető kiejtéssel, kedvesen, derűsen és határozottan, a kommunikációs célnak megfelelően vezesse.

Ügyfelek tájékoztatása szakfeladatonként

- A jelentkezés módjáról
- Az adott szakfeladatban történő ellátás menetéről
- Az ügyfelek jogairól, kötelezettségeiről

A gyermeknek, tanulónak joga, hogy állapotának, személyes adottságának megfelelő megkülönböztetett ellátásban - különleges gondozásban, rehabilitációs célú ellátásban - részesüljön, és életkorától függetlenül a pedagógiai szakszolgálat intézményéhez forduljon segítségért (Nkt. 46. § (3) bekezdés g).

Gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés és gondozás

„A gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés és gondozás feladata a komplex koragyermekkori prevenció, tanácsadás és fejlesztés, az ellátásra való jogosultság megállapításának időpontjától kezdődően a gyermek fejlődésének elősegítése, a család kompetenciáinak erősítése, a gyermek és a család társadalmi inklúziójának támogatása érdekében" (Rendelet 1. §). A korai fejlesztés és gondozás megkezdésére a szakértői bizottság tesz javaslatot. Tizennyolc hónapnál fiatalabb gyermek esetében szakértői véleményét külön vizsgálata nélkül, szakorvos által felállított diagnosztikai vélemény és terápiás javaslat alapján is elkészítheti (Rendelet 2. §).

Különbséget kell tenni a 18 hónapnál fiatalabb, szakorvosi javaslattal rendelkező gyermekek és a megyei szakértői véleménnyel rendelkező, sajátos nevelési igényű gyermekek ellátásba vétele között. Az első esetben a szülő jelentkezése és az ellátás igénylése önkéntes, a második esetben az ellátás megszervezése, és a szülő részéről a megjelenés kötelező, a megyei szakértői bizottság hivatalból írásban megküldi a gyermek szakértői véleményét az ellátásra kijelölt intézmény részére, ahol a szakszolgálat szakembere felveszi a kapcsolatot a szülővel, és az ellátás további részleteiről tájékoztatja.

A kapcsolatfelvételt mindkét fél kezdeményezheti. A jelentkezés a szülő/törvényes képviselő részéről történhet személyesen, telefonon vagy e-mailben.

Személyes jelentkezés esetén a pedagógiai szakszolgálat szakembere, illetve az adminisztrátor tájékoztatást nyújt az ellátás folyamatáról, és bekéri a rendelkezésre álló orvosi dokumentumokat. Kitöltésre kerülnek az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok.

Telefonon történő jelentkezéskor az adminisztrátor megkéri a szülőtől a szükséges információkat, az ellátás igénylésének pontos okát, tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az intézmény honlapján elérhető nyomtatványok közül melyik igénylőlap kitöltése és elküldése szükséges az intézmény részére.

Amennyiben az ügyfél rendelkezik e-mail címmel, kérésére továbbításra kerül az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatvány.

Az iratok érkeztetése, iktatása, az ellátás időpontjának meghatározása után a szülőt írásban vagy telefonon értesíti az intézmény a tanácsadás időpontjáról.

Az adminisztrátor tájékoztatja a szülőt az ellátás menetéről. Első alkalommal a szakszolgálat szakembere elvégzi az állapotfelmérő vizsgálatot, majd a gyermek állapotát figyelembe véve egyéni, vagy csoportfoglalkozást biztosít az előírt időkeret alapján, melyről a szülőt/gondviselőt az első alkalommal egyezteti.

Amennyiben a sajátos nevelési igény megállapításra került, a szülőnek nem csak lehetősége, hanem kötelessége is a terápián való megjelenés, hiszen a Gyvt. 6. § (2) bekezdés szerint a gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez. Ehhez a szülő kötelessége megteremteni a megfelelő feltételeket. A 2011. évi CCXI. törvény a családok védelméről 9. § (2) bekezdése alapján a szülő köteles (…) arra, hogy kiskorú (…) gyermeke testi, szellemi, lelki és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutását biztosítsa.

Szakértői bizottsági tevékenység

„Az intézmény szakértői bizottsága a gyermek, a tanuló komplex pszichológiai, pedagógiai-gyógypedagógiai, továbbá szükség szerint orvosi, sajátos nevelési igény gyanúja esetén komplex

pszichológiai, pedagógiai-gyógypedagógiai, orvosi vizsgálat alapján szakértői véleményt készít…" (Rendelet 7. §).

A szakértői bizottság vizsgálata igényelhető:

- hivatalból,
- a szülő által, amennyiben nem a szülő kezdeményezi, a vizsgálat a szülő beleegyezésével kezdeményezhető, a nagykorú tanuló saját maga kezdeményezheti a vizsgálat elvégzését,
- hatósági megkeresésre,
- a nevelési-oktatási intézmény, gyermekjóléti szolgálat, bölcsőde, gyermekotthon kezdeményezésére (Rendelet 13. §).

Személyes jelentkezés esetén az intézmény szakembere tájékoztatja a szülőt a vizsgálatra jelentkezés módjáról, a vizsgálat menetéről. Az adminisztrátor átadja a jelentkezéshez szükséges nyomtatványokat, kitöltést követően érkezteti, iktatja, majd a szülőt hivatalos levélben értesíti a vizsgálat időpontjáról.

Elektronikus úton történő jelentkezés esetén az adminisztrátor az intézményi levelezőrendszerből kinyomtatja a szülő/törvényes képviselő által kitöltött szakértői vélemény iránti kérelmet, érkezteti, iktatja, és a vizsgálat időpontjáról hivatalos levélben tájékoztatja.

Jogok és kötelezettségek:

- a szülőnek joga van kérnie a vizsgálatot,
- ha a pedagógus kezdeményezte a vizsgálatot, kötelessége a szülőt tájékoztatni a vizsgálat következményeiről,
- ha halmozottan hátrányos helyzetű a gyermek, tanuló, az első vizsgálat esetén kérheti a szakszolgálati-esélyegyenlőségi szakértő jelenlétét,
- a vizsgálat elvégzésekor mindkét szülőnek jelen kell lenni, amennyiben az egyik szülő nem tud jelen lenni a vizsgálaton, a jelen levő szülő a távollévő szülőt képviselheti, erről nyilatkozatot kell tennie,
- a szülő a vizsgálaton, annak megzavarása nélkül jelen lehet,
- a szülő tájékoztatást kap a vizsgálat eredményéről, a szakértői vélemény tartalmáról, a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- amennyiben a szülő nem ért egyet a szakértői véleménybe foglaltakkal, az intézménynek köteles tájékoztatnia az illetékes tankerületi központot,
- egyet nem értés esetén a szülő is kezdeményezheti az eljárást,

ha a gondviselő a gyermekkel a vizsgálaton két kitűzött időpontban nem jelenik meg, köteles az intézmény hivatalból hatósági eljárást kezdeményezni az illetékes tankerületi központnál (*Bellér és mtsai,* 2018).

Nevelési tanácsadás

Nevelési tanácsadás keretében a szülő kérésére az intézmény problémafeltáró alkalmat biztosít a szülő/törvényes képviselő részére tanácsadásban részesítés vagy a szakszolgálati ellátásba vétel szükségességének meghatározása érdekében.
Ellátásban részesülők esetében segítséget nyújt a gyermek családi és óvodai neveléséhez, a tanuló iskolai neveléséhez és oktatásához, ha a gyermek, tanuló egyéni adottsága, fejlettsége, képessége, tehetsége, fejlődésének üteme indokolja.
Prevenciós tevékenység keretében együttműködik a védőnői és gyermekorvosi hálózattal, a gyermek korai fejlődési időszakában teljes körű családi mentálhigiénés intervenciót biztosíthat.
A komplex pszichológiai és gyógypedagógiai ellátás keretében folyamatdiagnosztikai célú pszichológiai, gyógypedagógiai-pedagógiai vizsgálatot, valamint gondozást végez, terápiás ellátást,

korrektív megsegítést nyújt a szakértői bizottság szakértői véleménye alapján a nevelési tanácsadás keretében fejlesztésben részesülő gyermekek, tanulók számára.
Pszichológiai, gyógypedagógiai, pedagógiai tanácsadást biztosít, és konzultációs lehetőséget nyújt a gyermekek, a tanulók szülei, pedagógusai részére (Rendelet 24. §).

A vizsgálatra jelentkezés történhet személyesen, telefon és elektronikusan.

Személyes jelentkezés esetén a pedagógiai szakszolgálat szakembere tájékoztatást nyújt az ellátás menetéről. Bekéri a rendelkezésre álló orvosi dokumentumokat, kitöltésre kerülnek az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok, majd kitűzi a terápia időpontját, melyről tájékoztatja az igénylés időpontjában, vagy hivatalos levélben. Bizonyos esetekben, a probléma feltárása értekében, első alkalommal szülői konzultációt tart, majd a szakember kitűzi a terápia időpontját.

Telefonon történő jelentkezéskor az adminisztrátor megkéri a szülőtől a szükséges információkat, az ellátás igénylésének pontos okát, tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az intézmény honlapján elérhető nyomtatványok közül melyik igénylőlap kitöltése és elküldése szükséges az intézmény részére.

A szülőnek/törvényes képviselőnek lehetősége van arra is, hogy az igénylőlapot az adminisztrátor a bemondott adatok alapján kitöltse. Ebben az esetben feljegyzést készít arról, hogy az ellátásra jelentkezés telefonon történt. (Jelzi a nyomtatványon, hogy az első megjelenés alkalmával a jelentkezési lapot a szülő aláírja.)

Amennyiben az ügyfél rendelkezik e-mail címmel, kérésére továbbításra kerül az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatvány.

Elektronikus úton történő jelentkezés esetén az adminisztrátor az intézményi levelezőrendszerből kinyomtatja a szülő/törvényes képviselő által kitöltött jelentkezési lapot, érkezteti, iktatja és tájékoztatja a vizsgálat időpontjáról.

Jogok és kötelezettségek:

- a szülő, törvényes képviselő igényelheti az ellátást,
- a tanácsadáson való részvétel a felek közös megállapodása (esetleg terápiás szerződése) alapján történik, tehát fontos, hogy a megbeszélt időpontokban a szülő a gyermekkel megjelenjen, és részt vegyen az ellátáson,
- a terápián, tanácsadáson való többszöri meg nem jelenés maga után vonhatja az ellátás biztosításának felfüggesztését, megszüntetését, amennyiben a szülő a hiányzás okát előre nem jelezte, vagy hosszabb időszakon át az időpont-egyeztetések sikertelenek.

Logopédiai ellátás

Logopédiai ellátás igényelhető a beszédindítás, a hang-, beszéd- és nyelvfejlődési elmaradás, a beszédhibák és a nyelvi-kommunikációs zavarok javítása, a diszlexia, a diszortográfia, a diszgráfia, a diszkalkulia kialakulásának megelőzése, a beszéd technikai és tartalmi fejlesztése érdekében logopédiai terápiás foglalkozás biztosításával (Rendelet 25. §).
A logopédiai ellátás esetében különbséget kell tenni a kötelező és az önkéntesen igényelhető ellátás között, ugyanis a jogszabály szerint (Rendelet 25. § (3) bekezdés) a 3 és 5 évesek kötelező szűrése alapján, szükség esetén a logopédus további vizsgálatot végez, és dönt a terápiás ellátásban való részvétel szükségességéről. Ebben az esetben tehát az ellátásban való részvétel kötelező.

Az ellátás igénylése minden egyéb esetben önkéntes.

A vizsgálatra jelentkezés történhet személyesen, telefon és elektronikusan.

Személyes jelentkezés esetén a pedagógiai szakszolgálat szakembere tájékoztatást nyújt az ellátás folyamatáról. A szakszolgálat szakembere elvégzi a szükséges vizsgálatot és javaslatot tesz. Kitöltésre kerülnek az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok.

Telefonon történő jelentkezés esetén az ügyviteli alkalmazott kitölti az igénylőlapot a bemondott adatok alapján, és feljegyzést készít arról, hogy a vizsgálatra jelentkezés telefonon történt, majd jelzi a nyomtatványon, hogy az első megjelenés alkalmával a jelentkezési lapot a szülő aláírja.

A szülő írásban vagy telefonon tájékoztatást kap a vizsgálat illetve a foglalkozás időpontjáról.

Jogok és kötelezettségek:

- a szülő, törvényes képviselő igényelheti az ellátást,
- az ellátásban való részvétel a felek közös megállapodása (esetleg terápiás szerződése) alapján történik, tehát fontos, hogy a megbeszélt időpontokban a szülő a gyermekkel megjelenjen, és részt vegyen az ellátáson,
- a terápián való többszöri meg nem jelenés maga után vonhatja az ellátás biztosításának felfüggesztését, megszüntetését, amennyiben a szülő a hiányzás okát előre nem jelezte, vagy hosszabb időszakon át az időpont-egyeztetések sikertelenek.

Továbbtanulás, pályaválasztási tanácsadás

A továbbtanulás, pályaválasztási tanácsadás feladatát a székhelyintézmény látja el. Ennek keretében vizsgálja a tanuló személyes adottságait, tanulási képességét, irányultságát, és a vizsgálat eredményeképp iskolaválasztást ajánl. A vizsgálatra jelentkezés történhet személyesen és elektronikus úton.
Személyes jelentkezés esetén a pedagógiai szakszolgálat szakembere tájékoztatást nyújt az ellátás folyamatáról. Kitöltésre kerülnek az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok.
Elektronikus úton történő jelentkezés esetén tájékoztatást kap a szülő a jelentkezési lap befogadásáról, a kiértesítés módjáról. A szülő írásban vagy elektronikus úton tájékoztatást kap az ellátás időpontjáról.

Konduktív pedagógiai ellátás

A konduktív pedagógiai ellátás feladata a központi idegrendszeri sérültek konduktív nevelése, fejlesztése és gondozása. A konduktív pedagógiai ellátás az óvodai neveléshez, iskolai neveléshez és oktatáshoz kapcsolódóan, vagy egyéni fejlesztő foglalkozás keretében nyújtható egyéni vagy csoportos foglalkozás formájában. A feladatok megvalósításában a szülő is közreműködhet. Az ellátás a tanév rendjéhez igazodik, és év közben is kezdeményezhető (Rendelet 27. §).

Amennyiben a gyermek sajátos nevelési igénye megállapításra került, az ellátásra jelentkezés a szülőnek már nem csak lehetősége, hanem törvény által szabályozott kötelessége is. Amennyiben a szakértői vélemény jogerőre emelkedett és megtörtént az intézménykijelölés, megkezdődik a kapcsolatfelvétel. A kapcsolatfelvételt mindkét fél kezdeményezheti. Amennyiben a szakszolgálat szakembere többszöri megkeresés esetén sem jár sikerrel, felveszi a kapcsolatot a területileg illetékes védőnővel, további szükséges lépés esetén jelez a gyermekjóléti szolgálatnak.

Gyógytestnevelés

Gyógytestnevelés foglalkozáson a gyermek, tanuló abban az esetben vehet részt, ha az iskolaorvosi vagy szakorvosi vizsgálat gyógytestnevelésre utalja. A kiállított orvosi javaslat alapján az intézmény feladata megszervezni az ellátást a nevelési-oktatási intézményekben a tanév rendjéhez igazodva (20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról 142. §).

Az adminisztrátor feladata az intézmények részére tájékoztató levelet küldeni az elvégzett szűrővizsgálati eredmények határidő lejárta előtti visszaküldéséről. A beérkezett adatokat érkezteti, iktatja, rendszerezi és a szakemberek részére bocsátja.

A gyógytestnevelés ellátása igényelhető önkéntesen a szülő által személyesen és elektronikus úton iskolaorvosi vagy szakorvosi javaslat alapján a probléma kiszűrése esetén a tanév folyamán is. Ebben az esetben a szülő a javaslat bemutatása után tájékoztatást kap gyermeke esetleges ellátásba vételéről. A gyermek ellátásba vétele függhet infrastrukturális körülményektől, az ellátott gyermekek létszámától. Ha az ellátást nem tudja az intézmény biztosítani, a gyermek várólistára kerül.

Iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás

A pedagógiai szakszolgálati intézményekben az iskolapszichológiai, óvodapszichológiai ellátás feladata a nevelési-oktatási, illetve szakképző intézményekben dolgozó pszichológusok munkájának összefogása és segítése, melyet az iskola- és óvodapszichológus feladatok koordinátora lát el. Azokban a nevelési-oktatási illetve szakképző intézményekben, melyekben nem kerül betöltésre az iskola- és óvodapszichológus munkakör, az intézményvezető írásbeli kérésére a szakszolgálati intézmény támogatást nyújthat az ellátás iránti igény kielégítésére (Rendelet 29. §).

A jelentkezés történhet személyesen, telefonon és elektronikusan.

Személyes jelentkezés esetén a pedagógiai szakszolgálat szakembere tájékoztatást nyújt az ellátás menetéről, időpontjáról. Kitöltésre kerülnek az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványok. Az adminisztrátor érkezteti, iktatja a dokumentumokat.

Telefonon történő jelentkezés esetén az ügyviteli alkalmazott tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az intézmény honlapján található nyomtatványok közül melyik igénylőlapot töltsék ki és küldjék vissza az intézmény részére. Lehetőség van arra is, hogy az adminisztrátor kitölti az igénylőlapot a bemondott adatok alapján, és feljegyzést készít arról, hogy az ellátásra jelentkezés telefonon történt, majd jelzi a nyomtatványon, hogy az első megjelenés alkalmával a jelentkezési lapot a szülő aláírja.
Amennyiben az ügyfél rendelkezik e-mail címmel, kérésére továbbításra kerül az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatvány.

Kiemelten tehetséges gyermekek, tanulók gondozása

Az intézmény feladata a korai tehetség-felismerés, tehetségazonosítás, amelynek során a tehetség életkori megjelenését figyelembe kell venni, a tehetséges gyermek személyiségfejlődésének támogatása, szükség esetén további megsegítésre irányítás. Önismereti csoport szervezése és vezetése a tehetséges gyermekek részére, tanácsadás, támogatás a szülőnek, konzultáció a pedagógus részére. Közös tehetség-tanácsadási fórum szervezése, speciális tehetségprogramban való részvételre javaslat adása (Rendelet 30. §).

Tehetségazonosító vizsgálat igénylésére önként jelentkezés útján van lehetősége a szülőnek, törvényes képviselőnek, illetve a nagykorú tanulónak. A tehetségazonosító vizsgálati kérelem benyújtása intézményi támogatással vagy anélkül is történhet. A tehetségazonosító vizsgálathoz a tehetségazonosítási kérelem mellett a szülői kérdőív, illetve az intézményi kérdőív is szükséges, azonban a vizsgálat elindításának nem feltétele. A vizsgálati eljárás során is lehetősége van a szülőnek a nyomtatványok pótlására.

A vizsgálat személyesen igényelhető. A szakszolgálat szakembere illetve az adminisztrátor átadja az ellátás igényléséhez szükséges nyomtatványokat, segítséget nyújt annak kitöltésében. Az ügyfélszolgálati munkatárs az átvett jelentkezési lapon szereplő adatokat ellenőrzi, hiányzó adatok

esetén felveszi a kapcsolatot a szülővel. A dokumentum érkeztetésre, iktatásra kerül, majd értesíti a szülőt a vizsgálat időpontjáról írásban, hivatalos levél formájában.

Ügyfélszolgálat menedzselése (megyei szakértői bizottság sajátosságai)

Fontosnak tartjuk, hogy a pedagógiai szakszolgálatok klienscentrikus attitűdje ne csak a szorosan vett szakmai munkában, hanem már a szülők, gyermekek érkezésekor megmutatkozzon. Az ügyfélszolgálaton dolgozó kolléga a frontvonalban képviseli az intézményt, ezért munkája kiemelkedő fontosságú.

Az érkező szülők, törvényes képviselők, gyermekek, fiatalok gyakran szorongással teli várakozás után kerülnek hozzánk, így fontos, hogy a nálunk töltött idő alatt a lehető legtöbb tájékoztatást megkapják. Gyakran több órás várakozás, különféle pedagógiai, pszichológiai, vagy akár orvosi vizsgálat is igénybe veheti türelmüket. A FMPSZ Megyei Szakértői Bizottságának fontos, hogy az első találkozás és benyomás is az itt dolgozók elkötelezettségét, kliensközpontú hozzáállását tükrözze. A fogadótér praktikus, jól átlátható, rendezett. A személyes adatok védelme érdekében egyszerre csak egy szülő felvételét intézzük. A hely adta lehetőségek figyelembevételével igyekszünk megteremteni az intimitás lehetőségét. A fogadópultban minden, a munkát segítő dokumentum rendelkezésre áll. Az ügyfeleket fogadó adminisztrátor kolléga minden adatot egyeztet, majd a játszószobába – vagy járványhelyzet esetén – másik helyiséget is felajánlva irányítja tovább a szülőket.

Mivel probléma, konfliktus esetén azonnal és személyesen kell reagálnunk, fontos, hogy minél barátságosabban, empatikusabban viszonyuljunk a kliensekhez. Ugyanakkor ragaszkodnunk kell a protokoll betartásához, mert ennek hiányában a vizsgálati rend és a nyugalom felborulása meghiúsíthatja, hogy korrekt vizsgálati eredmények és diagnózisok szülessenek, valamint lényegesen meghosszabbíthatják a várakozási időt.

Amennyiben olyan probléma adódna, amiben az ügyfélszolgálaton dolgozó kolléga egyedül nem tud segíteni, akkor a Megyei Szakértői Bizottság vezetőjéhez kell fordulnia.

A Megyei Szakértői Bizottságban több adminisztrátor dolgozik, jelenleg a létszámuk négy fő. Feladatuk többrétű, melyből három feladatkört napi szinten osztanak meg egymás között délelőtti és délutáni ütemezésben. A négy adminisztrátor feladatai meghatározottak, részben átfedik egymást.

3. táblázat. Az adminisztrátorok feladatai

Admin1	**Admin2**	**Admin3**	**Admin4**
forgalmi napló vezetése	szakértői vélemény küldése	beérkező e-mailek fogadása	felülvizsgálati tábla vezetése
kiértesítés	15 napos tábla vezetése	intézményi forgalom, szűrések vezetése	új dosszié megírása
előzetes vizsgálati vélemény megírása, nyomtatása	szakértői vélemények küldése emailben	hivatalos levelek kezelése	iktatás
utazási kedvezmény kiállítása	MCSP (magasabb összegű családi pótlék), GYOD (gyermekek otthongondozási díja) megírása	statisztika vezetése	levelek előkészítése
postázás	postázás	kijelölési kérelmek kezelése	intézményjegyzék vezetése
vizsgálatok jelölése a forgalmiban	vizsgálatok jelölése a forgalmiban	INYR	dossziék keresése

Így például az Admin3 feladatkörébe tartozik, hogy fogadja a beérkező e-maileket, kezelje a hivatalos leveleket és eldöntse, hogy ő kompetens-e megválaszolni a kérést, kérdést, vagy megkeresse a megfelelő szakembert, vezetőt. Amennyiben a szakember írja meg a választ az e-mail-re, egyezteti ezt vele. A Szakértői Bizottság vizsgálati beosztását gondozza (beosztás, módosítási kérések fogadása és vezetővel való egyeztetése). Az intézményi forgalommal kapcsolatos szűréseket ő végzi, statisztikát készít vezetői kérésre. Ezen kívül szövegszerkesztési munkákat végez, elektronikus dokumentációt vezet, hivatalos vendégek vendéglátásában segédkezik, illetve szükség esetén helyettesít az adminisztráció területein.

A feladatok részletesen a következők:

Posta
A pénzügyi csoport ezzel megbízott ügyintézője érkezteti a beérkezett postát (piros pecsétet kap). A napi posta a bizottságvezetőhöz kerül, aki ráírja, hogy ki kapja meg, mit kell tenni vele. Az új vizsgálatok szakmai ellenőrzésre kerülnek.

Iktatás
A gyermek adatait mindig iktatni kell. Az iktatóprogramban először természetesen rá kell keresni a gyermek nevére, hogy adott évben jött-e már vele kapcsolatban valamilyen kérelem. Ha igen, arra a számra kell írni az aktuális levelet/kérelmet/sürgetést, és ekkor „-2” alszámot kap. Ha még nem érkezett be, akkor a soron következő számot adja neki a gép. Iktatni a következő adatokat kell: kimenő/bejövő, intézménynév, város, ügyintéző, gyermek neve és a levél tárgya. Miután kész, elmentik, és piros tollal beleírják a pénzügyes érkeztető piros pecsétbe a számot. Ezután fénymásolják az összes bejövő levelet, kérelmet. Az eredeti levél a dossziéba kerül, a másolatot iktató szám szerint pedig lefűzik.

Új kérelmek
A bizottságvezető ellenőrzi, hogy biztosan a megyei szakértői bizottság kompetenciakörébe tartozik-e a küldemény. Ezt követően törzsszámot kap és elkészítik neki a dossziét (törzsszám, név, születés, lakcím, telefonszám, TAJ szám, email, oktatási azonosító). Majd rögzítik a forgalmi naplóban.

Felülvizsgálati kérelmek
A bizottságvezető átnézi a kérelmeket a dossziékkal, és feliratozza (hányadik felülvizsgálat, komplex/csak pedagógiai vizsgálat-e, milyen kiegészítő vizsgálat kell, sürgős-e, felmentés, státuszváltás stb.) A kérelmek a dossziékkal visszakerülnek az egyik adminisztrátorhoz, aki rögzíti a forgalmi naplóban. A dossziék a vizsgálatra várók polcára kerülnek (rendezés felülvizsgálat éve szerint, törzsszám szerinti sorrendben, beiskolázásra, beóvodázásra várók, korai ellátást igénylők külön).

Vizsgálatra való előkészítés
Az adminisztrátorok folyamatosan készítik elő a dossziékat a vizsgálatra, az előzetes vizsgálati véleményeket nyomtatják, iktatják. A vizsgálat előtti napon kikészítik a vizsgálati anyagot, majd a vizsgálat napján a pultban kezelik a vizsgálati anyagot. Amennyiben nincs még anamnézis lapja a gyermeknek, az anamnézis lap fejlécet is kitöltik.

Postázás
Megtörténik a szakértői vélemények másolása, körpecséttel ellátva. Majd ellenőrzik, ellátják elektronikus aláírásokkal és nyomtatják. A kiküldés idejét rögzítik: dossziéba, adatbázisba, 15 napos nyilvántartásba. Ellenőrzik azt is, hogy kell-e utazási utalvány.

Kijelölés
A kijelölési kérelmek a postával iktatásra kerülnek. Az adminisztrátorok megkeresik a dossziét, a szakemberek ellenőrzik az anyagot, hogy kijelölhető-e az intézmény a gyermeknek, majd megírják a kijelölést.

A szakértői vizsgálat illetve az ahhoz kapcsolódó ügyfélszolgálati teendők folyamatának szemléltetését lásd A Megyei Szakértői Bizottság területére kifejlesztett intézményi protokollban (*Bánhegyiné, Dobosné, Dr. Lakatosné, Marsiczki*, 2018).

A felsoroltakon kívül három feladatkörben mind a négyen osztoznak, ezek pedig az ügyfélszolgálat, a telefonok kezelése és a szakmai segítségnyújtás. Felosztásuk napi szinten történik.

4. táblázat. Az adminisztrátorok napi szintű feladatfelosztása

HÉTFŐ		
ÜGYFÉL	TELEFON	SZAKMA
ADMIN1	ADMIN2	ADMIN4
ADMIN3	ADMIN4	ADMIN1

Ügyfélszolgálat
Az ügyfélszolgálatban lévő adminisztrátor feladata, hogy fogadja a klienseket a fogadópultnál, egyezteti az adatokat a törvényes képviselő(k)vel (lakcím, telefonszám, e-mail cím, törvényes képviselő(k) pontos neve), a titoktartási nyilatkozatot aláíratja.
A pandémia alatt a hőmérsékletmérés és kézfertőtlenítés kérése is az ő feladatuk volt.

Telefonok kezelése
A telefonok fogadása után az adminisztrátor eldönti, hogy az illetékességébe tartozik-e a kérdés. Amennyiben nem, megkeresi azt a kollégát, aki ezzel foglalkozik.

Szakmai információnyújtás
A szakmai kompetenciát igénylő információkat a vezetők, illetve a gyermeket vizsgáló kollégák válaszolják meg. A telefonos megkereséseket és a szükséges intézkedéseket a gyermek aktájában rögzítik.

Nyilvántartás, adatkezelés

A Rendelet 8. számú melléklete a szakszolgálatok részére egységes irattári tervet határoz meg. Az irattári tervben szerepelnek a szakszolgálati tevékenység kötelezően előírt dokumentumai (*Nagyné és mtsai*, 2015. 83. o.).
Az SZMSZ 2. számú melléklete szintén tartalmazza az iratkezelési szabályzatot. A nyilvántartásba vétel papíralapon és elektronikusan párhuzamosan folyik. Az ellátásba kerüléshez szükséges dokumentumok csak a törvényes képviselő hozzájárulásával, aláírásával, iktatva és az igazgató által jóváhagyva kerülhetnek be a szakszolgálat nyilvántartási rendszerébe. Az érkeztetés, iktatás feladatát az adminisztrátor végzi, aki az elektronikusan vezetett intézményi forgalmi naplóba is rögzíti a szükséges adatokat.

Integrált Nyomonkövető Rendszer (INYR)

Az INYR országos informatikai nyilvántartó rendszer. Célja a szakszolgálatoknál ellátott gyermekek, tanulók életútjának követése, az ellátási folyamatok egységes nyilvántartása, az ellátottak életútjának egységes dokumentálása.
A Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat igazgatótanácsa 2018 szeptemberétől elektronikus formátumú forgalmi és munkanaplók és az INYR párhuzamos vezetése mellett döntött. Az új rendszer eredményes működésétől számított 3 hónapot követően az intézmény áttért az elektronikus formátumú naplók helyett az INYR általi nyilvántartás és dokumentáció vezetésére (*2018. 08. 24. igazgatótanácsi jegyzőkönyvet idézi Bellér és mtsai*, 2018), ez azonban nem mindenhol változtatta ki teljesen az Excel alapú

intézményi forgalmi naplók használatát. Az intézményi forgalmi naplók használatát az intézményi forgalommal kapcsolatos szűrések és a naprakész statisztikák készítésének igénye tartja fenn, valamint az az elvárás, hogy könnyen elérhetően, gyorsan lehessen a szükséges adatokhoz hozzáférni.
(Például: Gárdonyban az intézményi forgalmi naplóban a gyermek neve, oktatási azonosítója, TAJ száma mellett rögzítik a gyermek születési helyét és idejét, a lakóhelyét, anyja nevét, a törvényes képviselő nevét és elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím), az ellátást (szakfeladat), az ellátás kezdetét és végét. Továbbá amennyiben szakértői bizottság vizsgálatára jelentkezett a kliens, a törzsszámmal és iktatószámmal ellátott jelentkezési lap érkeztetéséből, adataiból kiemelik a jelentkezés dátumát, a jelentkezés okát, intézményét, osztályfokát. Miután az igazgató (bizottságvezető) kijelölte a vizsgáló szakembereket, a forgalmi naplóban rögzítik a vizsgálatot végző esetgazda és a vizsgáló team tagjainak nevét, a vizsgálat időpontját, a vizsgálat kiértesítésének idejét, a postai tértivevény visszaérkezését. Majd vizsgálat után a vizsgálat eredményét, a javaslatot, a kontroll időpontját, a szakértői vélemény keltét, postázásának idejét és a tértivevény visszaérkezését.)

„A pedagógiai szakszolgálatok adatkezelési tevékenységére a nemzeti köznevelési törvény adatkezelésre vonatkozó részei is érvényesek. A fentiek mellett, 2018. május 25-től Magyarországon is kötelező alkalmazni az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletét (Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), továbbiakban: GDPR (General Data Protection Regulation), az Infotörvényben meghatározott kiegészítésekkel (2011. évi CXII. törvény 2. § (2) bek.). „A GDPR alapján adatkezelési tevékenységnek minősül minden, a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés” (GDPR 4. cikk 2.)” (*Bellér és mtsai,* 2018. 70. o.).

„A személyes adatok kezelése csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében történhet. Már az adatgyűjtés során fontos szem előtt tartani, hogy csak az adatkezelés célja, a szakfeladatok szempontjából releváns adatok gyűjtése (majd további kezelése) történjen meg, és az adattakarékosság elve alapján mindig a meghatározott cél eléréséhez feltétlenül szükségesre korlátozódjon (mind az adatok mennyiségét, minőségét, mind az adatkezelés időtartamát illetően). Az adatok pontosságáról, naprakészségéről is gondoskodni kell, tehát azok egyeztetésére – főként a felülvizsgálatok során, ahol az adatgyűjtés az aktuális vizsgálat időpontjánál akár évekkel korábban is megtörténhetett – érdemes különös figyelmet fordítani (GDPR 5. cikk, 2011. évi CXII. törvény 4. §.)” (*Bellér és mtsai,* 2018. 70. o.).

„Az adatkezelés akkor jogszerű, ha az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak kezeléséhez, vagy egyéb jogszabály által megállapított alappal rendelkezik, például, ha az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) a) és c) pont)” (*Bellér és mtsai,* 2018. 70. o.).

Ügyfélszolgálati levelezés szabályai

A pedagógiai szakszolgálatban szinte mindennapos a törvényes képviselőkkel, intézményekkel, egyéb szervekkel történő levelezés, melynek különböző formáit, jellegzetességeit fogjuk áttekinteni a következőkben.

Levél

A levél a klasszikus ügyfél-kapcsolat formája, melyet az elektronikus levelezés térhódítása sem tudott teljesen visszaszorítani.
A hivatalos levél formai jegyei:

- bevezető rész, vagy más néven fejrész,
- fő rész, az érdemi ügyintézés leírása,
- befejező rész, a keltezés és az aláírás.

Bevezető

A hivatalos levél bevezetője, vagy más néven fejrésze három részből áll.

a) A levél készítőjére vonatkozó adatok
A levél készítőjének adatait a fejléc tartalmazza. Minden tagintézmény kialakította a saját fejléces papírját, melyre előre nyomtatták az intézmény adatait. A fejléc tartalmazza az intézmény hivatalos nevét, postai címét, telefonszámát, OM azonosítóját, honlapjának nevét és email címét. Tartozhat hozzá természetesen saját logó is. A fejléc az A4-es lap felső felében található középen.
A levél jobb oldalán szerepel az aktuális irat iktatószáma, az ügyintéző neve. Szintén itt szerepel arra való utalás, hogy mellékletet csatolunk a levélhez, pl. szakértői véleményt. Hivatkozhatunk előző levélre, ügyiratra is, melyet a hivatkozás részben jelölhetünk.

b) A levél címzettjére vonatkozó adatok
A levél bal oldalán szerepel a címzett neve és pontos címe. A levél címzését általában, a szövegtől eltérő, figyelemfelkeltő betűmérettel és típussal lehet írni.

c) Megszólítás
Fontos figyelembe venni a hivatalos szerv, címzett pontos megszólítását, titulusát.

Fő rész

A fő rész szintén három részt tartalmaz.

a) A levél tárgymegjelölése
A tárgy kifejezést mindig nagy kezdőbetűvel és kettősponttal írjuk, aláhúzva. A lap bal margójánál írjuk fel a címzett címének irányítószáma után, egy sor kihagyásával. A levél tárgyában foglaljuk össze mondanivalónkat, szinte a levél címeként szolgál.

b) A megszólítás
A tárgy után két sor kihagyással, középre helyezve következik a megszólítás, melynek végére felkiáltójelet teszünk. Pl.: Tisztelt …! Kedves …!

c) A levél tartalma
A levél szövegében fejtjük ki mondanivalónkat a tárgyhoz kapcsolódóan. A szöveget értelmi egységekre tagoljuk, minden egységet új bekezdésbe írunk.

Befejező rész

A befejezés részei az elköszönés, a keltezés, majd a levél hitelesítése.

a) Elköszönés
Megfogalmazásánál ügyelnünk kell arra, hogy a levél tárgyához és címzettjéhez megfelelő legyen, és mindenképpen alkalmazkodjon a megszólításhoz.

b) A keltezés
A keltezés tartalmazza a levél írásának helyét jelölő település nevét és a levél megírásának naptári napját jelölő dátumot. A keltezés lehet hitelesítő tényező is, fontos tehát, hogy mindkét adat a levél aláírásának tényleges helyét és idejét jelölje.

c) A hitelesítés
Többféle módját is alkalmazzák az iratkezelésben. Ezek a módszerek a hitelesítéshez különféle segédeszközöket használnak, közülük két legfontosabb az aláírás és a bélyegző. A levelet mindenki saját kezűleg írja alá, majd az aláírását a hivatalos bélyegzővel hitelesíti. (*dr Szegőfi*, é. n.)

Példa hivatalos levélre a 3. számú mellékletben található.

Fax

A fax formai követelményei gyakran megegyeznek a hivatalos levélével, csupán a kézbesítés formája eltérő. Az ügyfelek általában a gyorsabb ügyintézés érdekében választják a faxot. Leginkább intézmények között megvalósuló kommunikációs forma, hiszen ritka, hogy pl. szülők rendelkezzenek otthonukban fax készülékkel. Érdemes a fax elküldésekor telefonon tájékoztatni a fogadó felet a fax érkezéséről. A fax technológiája manapság már ritkán használatos, felváltotta a szkennelés és az e-mail küldés.

E-mail

Napjainkban gyakori levelezési forma az e-mail, melyet legtöbbször szülők vesznek igénybe, ha szeretnének tájékozódni, segítséget kérni vagy adatokat megosztani a szakszolgálati dolgozókkal. Az intézmények rendelkeznek hivatalos e-mail címmel, s a szülők ezen a címen keresztül vehetik fel a kapcsolatot a dolgozókkal. Rendszerint egy ügyintéző feladata az e-mailek kezelése, s az ő feladata a címzettet tájékoztatni arról, hogy megkeresés történt. Az e-mailekre érdemes 48 órán belül választ küldeni, amiben jelzi az ügyintéző, hogy regisztrálta a megkeresést, s melynek feldolgozása, megkezdődött. Hasznos lehet egy reális ügyintézési határidőt (max. 5-10 nap) megszabni, amire várhatóan a válaszlevél elkészül.

Az e-mailek tizenöt szabálya

1. Mindig győződjünk meg arról, hogy a kapott levél nekünk szól-e, és arról is, hogy tőlünk várnak-e a levélre választ. Sokszor előfordul, hogy 'cc' jelzéssel csupán tájékoztatásul kapjuk meg a másnak küldött levelet, és valójában senki sem vár választ tőlünk a benne foglaltakra.

2. Érdemes készíteni egy rövid „nacionálét" magunkról (név, beosztás, intézmény, postacím, telefonszám), és azt automatikusan valamennyi levelünk végére illeszteni. Erre azért lehet szükség, mert a küldő nem feltétlenül tudja kik is vagyunk.

3. Mindig tisztázzuk, hogy kinek írunk tulajdonképpen: személyről, cégről vagy intézményről van-e szó.

4. Ha nem tudjuk megválaszolni a levelet, továbbítsuk annak a személynek, aki kompetens a megválaszolásában, s egyben jelezzük a feladónak, hogy levelét továbbadtuk az illetékesnek. Ilyen esetben azonban a lehető legnagyobb óvatossággal járjunk el.

5. Töltsük ki mindig a tárgymegjelölést szolgáló részt, hogy a címzett tájékozódni tudjon a levél céljáról. A levelek archiválását is megkönnyíti a tárgy megjelölése. Hivatalos jellegű levelek esetében mindenképpen kötelező a tárgymegjelölés, mely egyértelmű és informatív legyen.

6. Az e-mail egyik legfontosabb szabálya, hogy minél rövidebb legyen, mivel az e-maileket többnyire képernyőn olvassák, ritkán nyomtatják ki. Fogalmazzunk tehát egyértelmű, néhány szavas mondatokban.

7. Ha mégis hosszúra nyúlna levelünk, készítsük fel a címzettet arra, hogy sok időt igényel levelünk elolvasása és megválaszolása.

8. Az e-mailt tekintsük nyílt levélnek, s ne bízzuk fontos információk továbbítását a levelezés eme formájára. A levél címzettje, akár csak tévedésből is százaknak továbbíthatja levelünket.

9. Figyeljünk arra, hogy mindig olyan formában fogalmazzuk meg e-mailünket, mintha szemtől szembe kommunikálnánk. Sose írjunk e-mailbe olyat, amit egy nyílt postai levelezőlapon nem írnánk meg.

10. Figyeljünk a helyesírásra, ugyanolyan gondosan fogalmazzuk meg levelünket, mintha postai levél lenne.

11. Óvakodjuk az állandó kiemeléstől, a nagybetűs szövegrészektől, a túl sok felkiáltójel használatától.

12. Az e-mail sem nélkülözheti az üdvözlő sorokat, illetve az aláírást, elköszönést.

13. Olvassuk el újra elküldés előtt a szöveget, mint a hagyományos levelek esetén. Soha ne írjunk e-mailt hirtelen felindulásból.

14. Pozitív, örömet kiváltó tartalmú e-mailek esetében is kerüljük az azonnali választ. Várjunk tehát legalább tíz percet bármilyen levél megválaszolásakor.

15. Ha e-mailre válaszolunk, idézzük azt. Idézéskor az átvett sorokat „”-jellel jelezzük. Igyekezzünk azokat a részeket idézni, amelyekre ténylegesen hivatkozunk a levélben (*Szabó,* 2009).

5. Együttműködés, kommunikáció, információáramlás

A kommunikáció legáltalánosabb meghatározása: információ átvitele feladótól a címzetthez, azaz információcsere adó és vevő között. A kommunikáció egy dinamikus és kölcsönös folyamat, amely többféle csatornán és kódokon keresztül zajlik. A pedagógiai szakszolgálatok „kommunikációs csatornái többfelé irányulnak s biztosítják a gyermekeknek járó ellátást, a gyermekek jogainak érvényesülését" (*Nagyné és mtsai,* 2015. 68. o.). Mindezért a szakszolgálat ügyfélszolgálatát érintő kommunikációban jelen van az intézményen belüli kommunikáció, az ügyfelekkel és az intézmény külső kapcsolatrendszerével (nevelési-oktatási intézmények referenseivel, partnerintézmények képviselőivel) való kommunikáció.

Intézményen belüli kommunikáció

A belső kommunikáció a munkatársak között meglévő kapcsolatok és kommunikációs csatornák tudatos szervezését jelenti. A jól felépített belső kommunikáció a sikeres intézmény kulcsa. A belső kommunikációnak az intézmény céljaiból kell kiindulnia és azokat kell szolgálnia. Fontos kérdés az információk ésszerű, hatékony és gyors áramoltatása. Fórumai: esetmegbeszélések, team-megbeszélések, értekezletek, dolgozói fórumok.. (*Balatoni,* 2017).

A Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat belső kapcsolatainak rendszere

Az intézmény és a tagintézmények közötti kapcsolattartás rendje
Az intézmény és a tagintézmények közötti kapcsolattartás alapja az igazgatótanács ülései, melynek során a főigazgatóság és az igazgatók informálják a tanács tagjait az egyes szervezeti egységek aktuális ügyeiről, feladatairól. Az ülésekről jegyzőkönyv készül, melyet elektronikus formában elérhetővé teszünk az igazgatótanács és rajtuk keresztül a szakalkalmazotti testület valamennyi tagja számára.

A szakmai munkaközösségek együttműködésének, kapcsolattartásának rendje
A szakszolgálati feladatellátás komplexitása nélkülözhetetlenné teszi az egyes szakemberek és az egyes szakmai munkaközösségek folyamatos együttműködését, szakmai konzultációját. Az intézményben rendszeres, szervezett és hatékony az információáramlás és a kommunikáció. Az együttműködés szervezeti alapjainak megteremtéséért az egyes szakmai munkaközösségek vezetői felelősek.
A kapcsolattartás formái:

- igazgatótanácsi ülések,
- szakmai team megbeszélések,
- szakmai műhelymunkák,
- intézményi levelezőlista,
- fórumtevékenység intézményi honlapon,
- webtanári,
- kölcsönös szóbeli és írásbeli tájékoztatás,

személyes konzultációk (*SZMSZ,* 2020. 27. o.).

Kommunikáció az ügyfelekkel

Az ügyfelekkel történő kommunikáció feltétele, hogy az ügyintéző a megfelelő kompetenciák (lásd 3. fejezet), valamint bizonyos lélektani eszközök birtokában legyen.
Az ügyfélközpontú szemlélet és az ügyfélbarát ügyintézés főbb ismérvei:

- az ügyfelekkel történő segítőkész és türelmes bánásmód,
- előítéletektől mentes, kiegyensúlyozott ügyintézés,

— felkészültség.

„Az ügyfélközpontú gondolkodás és magatartás feltételezi, hogy a kapcsolattartási forma az ügyfél igényeihez igazodik” (*Tóth,* é.n. 3. o.).

Az ügyfelekkel való kommunikáció tájékoztató jellegű, amely lehet szóbeli és írásbeli. A szóbeli tájékoztatás előnye, hogy lehetőség van az információk részletes átadására és lehetőség nyílik a visszacsatolásra is. Az írásbeli tájékoztatás előnye, hogy az információk rögzített formában megmaradnak. Az írásbeli tájékoztatás történhet levélben és e-mailben egyaránt. A szülőt a gyermek ellátásával kapcsolatban (pl. időpontok, szakértői vizsgálat ügymenete), az opcionális telefonos egyeztetés után hivatalos levél formájában ajánlott értesíteni.

Kommunikáció a munkatársak között

A munkatársak közötti kommunikáció az egymás közötti kapcsolatot határozza meg, hiszen ahhoz, hogy az intézmény jól működjön és hatékony legyen, szükség van az egymás közötti párbeszédre, a mindennapi munkavégzéshez szükséges információcserére. A váltott munkarendben dolgozó ügyintézők napi szintű egyeztetése, esetmegbeszélése, kapcsolattartása elengedhetetlen.

Formái: megbeszélések, értekezletek, dolgozói fórumok.

Az intézmény külső kapcsolatrendszere

Kommunikáció a nevelési-oktatási intézményekkel

A nevelési-oktatási intézményekkel való kommunikáció több szinten zajlik egy-egy szakfeladathoz kapcsolódóan. Formái: írásbeli értesítés levélben vagy e-mailben, tájékoztatás telefonon, levélben vagy e-mailben. Fontos, hogy a nevelési-oktatási intézmények ismerjék a pedagógiai szakszolgálatokban igénybe vehető szolgáltatásokat, a hozzájuk kapcsolódó eljárásrendeket, a legfontosabb jogszabályokat, dokumentumokat, a rájuk vonatkozó feladatokat.

Részletes tájékoztatás lehetőségei lehetnek:

— a Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat honlapja,
— plakátok, a pedagógiai szakszolgálati feladatellátással kapcsolatos kiadványok,
— helyi médiában megjelenő tájékoztatások,
— a faliújságon kifüggesztve (dokumentumok a szülők jogairól, kötelezettségeiről, szakszolgálati feladatellátással kapcsolatos jogszabályok…),
— tanév eleji tájékoztató levél/e-mail (információs nap, fórum, aktualitások ismertetése, és az ellátásban részt vevő gyermekek/tanulók adatainak bekérése),
— tanév közben (második félév): tájékoztató és adatbekérő levél a Rendelet 25.§ (3) előírása alapján végzendő logopédiai szűrésről,
— tanév vége előtti tájékoztató levél/e-mail (szakértői vizsgálat – felülvizsgálatokkal kapcsolatos jelzési kötelezettség, gyógytestnevelés – következő tanévben ellátásra jogosult gyermekek/tanulók névsora…),
— nevelési-oktatási intézményben történő szülői/tantestületi értekezlet, tájékoztató, fórum.

Kommunikáció az Oktatási Hivatallal

2020. január 1-től a pedagógiai szakszolgálatok szakértői bizottsága szakértőként közreműködik az Oktatási Hivatal hatósági eljárásában az alábbi esetekben:

— az iskolakezdés elhalasztása,
— a hatodik életévet megelőző tankötelezettség teljesítése.

Az Nkt. 45.§ (2) bekezdése értelmében a gyermek abban az évben, amelynek augusztus 31. napjáig a hatodik életévét betölti, tankötelessé válik. A törvényes képviselő, vagyis a szülő vagy gyám kérelmére az Oktatási Hivatal döntése alapján a gyermek további egy nevelési évig óvodai nevelésben vehet részt. A szakértői véleményt az Oktatási Hivatal számára készíti el a bizottság, a döntést pedig az Oktatási Hivatal hozza meg (*Oktatási Hivatal, Kisfaludy,* 2019).
A kapcsolattartást a Székesfehérvári Pedagógiai Oktatási Központ referensei segítik, amely lehet:

- telefonos,
- írásbeli (hagyományos levél és elektronikus levél formájában)
- adatszolgáltatás és adatfeltöltés (egyéb webes felületen),
- értekezlet/online értekezlet,
- postai küldemény,
- rendezvények, fórumok.

Kommunikáció a Tankerületi Központtal
A kapcsolattartás folyamatos, a formái lehetnek:

- telefonos,
- írásbeli (levélben, e-mailben),
- értekezlet/online értekezlet,
- speciális adat- vagy információszolgáltatás,
- postai küldemény
- rendezvények, fórumok.

6. Az ügyfélszolgálat infrastruktúrája

„Valamennyi szakszolgálati feladat vonatkozásában elengedhetetlen minden gyermek számára a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása, és az akadálymentesség szabályainak betartása. A szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés egyik feltétele a szakszolgálatok megfelelő elérhetősége. A cél az, hogy a gyermekek lakóhelyükhöz, illetve nevelési-oktatási intézményükhöz közel, magas színvonalon részesülhessenek a szükségleteiknek megfelelő ellátásban" (*Király és mtsai,* 2015. 24. o.).

Fontos, hogy a szolgáltatást igénybe vevők ismerjék a szakszolgálati intézmények helyét és megközelíthetőségét, a közlekedési lehetőségeket (pl. a parkolást). A kliensek számára segítséget nyújt, hogy az intézmény honlapján megtalálható a székhelyintézmény és a tagintézmények elérhetősége térképpel ellátva. Telefonos érdeklődés esetén a tájékoztatást végző munkatárs mindig elmondja az intézménybe való eljutás lehetőségeit.

„Fontos, hogy a szakszolgálati feladatellátást biztosító épületek állapot, karbantartottság, felszereltség (elektromos hálózat, villám- és érintésvédelem, víz- és csatornahálózat, fűtési rendszer, szellőzés, nyílászárók, burkolatok, lépcső, lift, internet, telefon, fax stb.) tekintetében feleljenek meg az erre vonatkozó munkaügyi, munka- és tűzvédelmi szabályoknak, s folyamatosan biztosítsák a zavartalan működést. Az intézményeknek naprakész tűz-, munka- és katasztrófavédelmi szabályzattal kell rendelkezniük. A pedagógiai szakszolgálati feladatellátást biztosító épület belsőépítészetileg és funkcionálisan is szolgálja az ellátottak szükségleteit, igényeit, az ellátáshoz szükséges feltételeket" (*Király és mtsai,* 2015. 24. o.).

A Rendelet 9. számú melléklete rögzíti a minimális infrastrukturális feltételeket, amelyekkel a pedagógiai szakszolgálati intézményeknek rendelkezniük kell:

- helyiségek,
- helyiségek bútorzata és egyéb felszerelési tárgyai,
- a különféle szakfeladatok megszervezésének és ellátásának eszközei,
- egészség- és munkavédelmi eszközök.

Helyiség

A vizsgálatokkal járó adminisztratív teendők elvégzéséhez és az ügyviteli dolgozók munkavégzéséhez szükséges legalább egy iroda, mely méretében, elhelyezkedésében és bútorozottságában is lehetővé teszi a megfelelő munkavégzést. Célszerű lenne olyan ablakkal felszerelt adminisztrációs helyiség, amelyen keresztül megvalósítható az érkező kliensek tájékoztatása, így kiküszöbölhetővé válhat, hogy a kliens belépjen olyan helyiségbe, ahol személyes adatokat tartalmazó iratanyagokkal kapcsolatos ügyintézés is folyik.
A vizsgálatra, tanácsadásra vagy fejlesztésre érkezők számára várakozó helyiséget kell biztosítani, mely az épület előterében is kialakítható. A várakozó helyiség a várakozáson túl szolgálja az ellátásra (vizsgálatra/terápiára) érkezők informálását is. A várakozó helyiség legyen barátságos, segítse elő a gyermeket és szülőt a bizalomteli együttműködésben.
Az ellátás biztosításához az egyidejűleg vizsgálatot/terápiát végző szakemberek részére külön terem álljon rendelkezésre. Amennyiben a lehetőségek korlátozottak, úgy munkaszervezéssel kell biztosítani az ellátás zavartalan megvalósulását. A munkaszervezés terjedjen ki a szakszolgálati feladatok összehangolására, tekintettel a fizikai körülményekre is. A vizsgálat/terápia zavartalan lebonyolításához lehetőség szerint a helyiség közvetlen közelében kerülendő minden zajjal járó egyéb tevékenység, de

figyelembe kell venni más zavaró tényezők elkerülhetőségét is, mint a fény- vagy hőmérsékleti viszonyok, a takarás nélküli ablak vagy az utcafronti elhelyezkedés.
Az ügyfelek részére legalább egy ügyfélmosdó kerüljön kialakításra.

Bútorzat

A bútorok a helyiség funkciójának megfelelően tegyék lehetővé az adminisztrátorok, a vizsgálatot, fejlesztést, tanácsadást végző szakemberek, a fiatalabb, valamint idősebb kliensek tevékenységét, valamint tegyék lehetővé, hogy a szülők és a gyermekek megfelelő körülmények között várakozhassanak. A különböző szakfeladatok végzéséhez szükséges bútorzaton túl gondoskodni kell a háttér- és kiegészítő munkát biztosító bútorokról is, mint zárható szekrény, polcok, iratok, eszközök tárolására használható egyéb bútorok. A bútorok kiválasztásánál figyelembe kell venni a baleset-, tűz-, munka- és egészségvédelmi szempontokat is (pl.: a hosszabb távú ülő munkához megfelelő szék biztosítása).

Informatikai eszközök

Figyelembe véve az adatvédelmi előírásokat, valamint az adminisztratív munka elektronikus voltát, elengedhetetlen feltétel a laptop/számítógép, valamint a központilag elérhető nyomtató, szkenner és fénymásoló.

A megfelelő információ-áramláshoz a stabil internet, telefonhálózat megléte is szükséges. A vizsgálatok előkészítése ugyancsak használható informatikai rendszert feltételez, például az esetosztás vagy az értesítés lebonyolításához.

Az adatok hosszú távú tárolását nagy kapacitású külső adathordozó tudja biztosítani.
Az adatok továbbításánál fontos szempont az adatvédelem. A zárt rendszerek, illetve szigorúan szabályozott keretek között használt adathordozók megléte ezt biztosítani tudja, ezért ezek használatát elő kell segíteni.

5. táblázat. Az ügyfélszolgálati tevékenység infrastrukturális feltételei

Feladat	Helyiség/db	Bútorzat	Eszköz
kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, vizsgálatok adminisztratív előkészítése	ügyviteli iroda 1 db	alkalmazottanként egy íróasztal, hosszú távú ülőmunkához megfelelő székkel, nyitott polcok és zárható szekrények az alkalmazotti létszám és szükséglet szerint	alkalmazottanként számítógép, legalább 1 központi nyomtató, szkenner és fénymásoló, megfelelő telefon- és internethálózat, hosszú távú adattároláshoz külső adathordozó
kliensek fogadása, várakozási idő megfelelő eltöltésének biztosítása	váróhelyiség 1 db	székek (felnőtt és gyermek), melyekből legalább annyi szükséges, ahány ellátásra érkező gyermek és kísérő egy időben ott tartózkodik, asztal (kisebb, nagyobb méretben 1-1 db), fogas, tároló polcok, szőnyeg, fedett szemetes, faliújság	Kisebb játékok, színes ceruza, papír, mesekönyvek álljanak rendelkezésre a várakozó gyermekek részére. A váróhelyiség egyben a tájékoztatás tere is, mely plakátokkal, faliújságokkal valósítható meg (általános információk, aktualitások).

7. A szülő, a gyermek és a szakemberek jogai és kötelességei

A Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat minden tagintézményében és a székhelyintézményben vizsgált/ellátott gyermeket és törvényes képviselőiket különböző jogok illetik meg, illetve többféle kötelességük is van. Az őket vizsgáló/ellátó szakembereknek pedig szintén sokféle kötelességük van, és számos joggal rendelkeznek. A következőkben az Nkt-ra hivatkozva fogjuk áttekinteni ezeket a jogokat és kötelességeket.

A gyermeknek joga van, hogy

- a Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat intézményeiben töltött idő alatt biztonságban és egészséges környezetben neveljék, oktassák, fejlesztését életkorának és fejlettségének megfelelően alakítsák ki;
- személyiségét, emberi méltóságát és jogait tiszteletben tartsák;
- képességeinek, adottságainak megfelelő fejlesztésben részesüljön;
- az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kaphasson, véleményt nyilváníthasson;
- védelmet biztosítsanak számára mindenféle fizikai és lelki erőszakkal szemben. Nem vethetik alá testi fenyítésnek, kínzásnak, kegyetlen, embertelen, megalázó büntetésnek vagy bánásmódnak;
- önrendelkezési jogát, cselekvési szabadságát, magánélethez való jogát tiszteletben tartsák, e jog gyakorlása azonban nem korlátozhat másokat e jogainak érvényesítésében, továbbá nem veszélyeztetheti a saját és társai, az oktatási intézmény alkalmazottai egészségét, testi épségét;
- vallási, világnézeti vagy más meggyőződését, nemzetiségi önazonosságát tiszteletben tartsák.

A gyermekeknek kötelességük, hogy (életkorukhoz és fejlettségükhöz igazodva)

- az intézmény munkarendjét megtartsák; az általános emberi együttélés szabályait betartsák;
- óvják saját és társaik testi épségét, egészségét;
- részt vegyenek a foglalkozásokon;
- a szükséges felszerelést magukkal hozzák;
- az intézmény tulajdonát megóvják, rendjét, tisztaságát megtartsák;
- az intézmény alkalmazottainak, valamint társaik emberi méltóságát, jogait tiszteletben tartsák;
- értéktárgyaikra maguk vigyázzanak, azokat csak saját felelősségre hozzák be az intézmény területére;
- azonnal jelentsék az intézmény valamely dolgozójának, ha saját maguk, társaik vagy másokat veszélyeztető helyzetet, tevékenységet, illetve valamilyen rendkívüli eseményt vagy balesetet észlelnek.

A szülő joga, hogy

- gondoskodjon gyermeke értelmi, testi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételekről és arról, hogy gyermeke teljesítse kötelességeit, továbbá megadjon ehhez minden tőle elvárható segítséget, együttműködve az intézménnyel, figyelemmel kísérje gyermeke fejlődését
- a gyermekére vonatkozó valamennyi információ birtokába jusson, a dokumentációkba belenézhessen s hogy a gyermekével kapcsolatos információkat - a személyiségi jogok maradéktalan érvényesítése mellett - bizalmas módon kezeljék;
- gyermeke fejlődéséről rendszeresen részletes és érdemi tájékoztatást, neveléséhez tanácsokat, segítséget kapjon;
- gyermeke lakóhelyéhez lehető legközelebb vehesse igénybe a pedagógiai szakszolgálat szolgáltatásait;
- megismerje az intézmény SZMSZ-ét, házirendjét, és tájékoztatást kapjon az abban foglaltakról;

- részt vegyen a foglalkozásokon, vizsgálatokon a szakember által kért kereteket, szabályokat betartva, a fejlesztéseket, vizsgálatokat nem zavarva;
- az oktatási jogok biztosához forduljon.

A szülő kötelessége, hogy

- tiszteletben tartsa az intézmény vezetői, pedagógusai, alkalmazottai emberi méltóságát és jogait;
- gondoskodjon gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételekről;
- rendszeres kapcsolatot tartson a gyermekével foglalkozó pedagógusokkal;
- figyelemmel kísérje gyermeke fejlődését, gondoskodjék arról, hogy gyermeke teljesítse kötelességeit, és megadjon ehhez minden tőle elvárható segítséget;
- elősegítse gyermekének a közösségbe történő beilleszkedését, az intézmény rendjének, a közösségi élet magatartási szabályainak elsajátítását;
- megtegye a szükséges intézkedéseket gyermeke jogainak érvényesítése érdekében;
- gyermekével megjelenjen a nevelési tanácsadáson, vizsgálaton, fejlesztésen, gyógytestnevelés foglalkozásokon, és biztosítsa gyermekének az iskolapszichológusi, óvodapszichológusi vizsgálaton és a fejlesztő foglalkozásokon való részvételét.

Ha a szülő nem tesz eleget kötelességeinek, a tankerületi központ kötelezi a szülőt kötelezettségének betartására.

A FMPSZ szakemberének joga, hogy

- személyét megbecsüljék, emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsák;
- a szakmai irányelvek alapján a terápiás módszereket megválassza;
- saját világnézete és értékrendje szerint végezze munkáját, anélkül, hogy annak elfogadására kényszerítené vagy késztetné a gyermeket.

A FMPSZ szakemberének kötelessége, hogy

- a gyermekek, a tanulók és a szülők, valamint a munkatársak emberi méltóságát és jogait tiszteletben tartsa;
- terápiás és diagnosztikai munkája során gondoskodjék a gyermek képességeinek felméréséről, fejlődéséről, tehetségének kibontakoztatásáról, ennek érdekében tegyen meg minden tőle telhetőt, figyelembe véve a gyermek egyéni képességeit, adottságait, fejlődésének ütemét, szociokulturális helyzetét;
- szükség szerint együttműködjön más szakemberekkel,
- a törvényes képviselőt rendszeresen tájékoztassa a gyermek/tanuló fejlődéséről, a vizsgálati eredményekről;
- a gyermek testi-lelki egészségének fejlesztése és megóvása érdekében tegyen meg minden lehetséges erőfeszítést;
- az SZMSZ-ben előírt valamennyi pedagógiai és adminisztratív feladatát maradéktalanul teljesítse,
- megőrizze a hivatali titkot,
- hivatásához méltó magatartást tanúsítson,
- a gyermek, tanuló érdekében együttműködjön munkatársaival és más intézményekkel.
- A pedagógust, a diagnosztikus és terápiás munkát közvetlenül segítő alkalmazottat, továbbá azt, aki közreműködik a gyermek, tanuló iratanyagának kezelésében, hivatásánál fogva, harmadik személyekkel szemben, titoktartási kötelezettség terheli, a gyermekkel, a tanulóval és családjával kapcsolatos minden olyan tényt, adatot, információt illetően, amelyről a gyermekkel, tanulóval, szülővel való kapcsolattartás során szerzett tudomást. A titoktartás kötelezettsége tehát nem csak a pedagógusokat érinti, hanem az intézmény minden olyan

dolgozóját, aki munkája során közvetlen kapcsolatba kerül a gyermekkel, tanulóval, illetve a szülővel, és ennek eredményeképpen információk birtokába jut. A titoktartási kötelezettség csak abban az esetben szűnik meg, ha a titoktartási kötelezettség alól kiskorú esetén a szülő, nagykorú tanuló esetén a tanuló írásban felmentést adott.

8. Irodalomjegyzék

Felhasznált irodalom, hivatkozott források

A Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Szervezeti és Működési Szabályzata (2020) https://fejermepsz.hu/wp-content/uploads/2020/05/szmsz-2020-09-14.pdf

Bajnok Andrea (2017): Ügyfélbarát kommunikáció. In: Jenei Ágnes (szerk): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. NKE, Budapest, 11-25. URL: https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejlesszt%E9s.pdf;jsessionid=6330BEAF0E0232525548791F903EC63D?sequence=1 Utolsó letöltés: 2021.06.21.

Balatoni Mónika (2017): *Közszolgálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. NKE, Budapest URL: https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6zszolg%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3 Utolsó letöltés: 2021.06.18.

Bánhegyi Péterné, Dobosné Bús Ágnes, Dr. Lakatosné Pintér Anita, Marsiczki Karolina (2018): *A Megyei Szakértői Bizottság területére kifejlesztett intézményi protokoll.* FMPSZ, Székesfehérvár.

Belegrainé Szücs Erika, Gránitzné Kratancsik Rita, Móricz Julianna, Németh Mária, Rétfalviné Zwickl Csilla, Vargáné Thiess Ágnes (2018): *A nevelési tanácsadás területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Bellér Emese, Móricz Julianna, Prohászka Frigyes, Szabó-Láposi Helga (2018)*: A járási szakértői bizottsági tevékenység területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Berta Judit (2017): A problémás ügyfél kezelése. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. NKE, Budapest. 33-43. URL: https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejlesszt%E9s.pdf;jsessionid=6330BEAF0E0232525548791F903EC63D?sequence=1 Utolsó letöltés: 2021. 06.21.

Bohné Keleti Katalin (2005): *Elégedett az ügyfél?* PublicPress, Budapest

Bohné Keleti Katalin (é.n.): *Ügyfélszolgálati feladatok, konfliktuskezelés*. NSZFI, Budapest. URL: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/17_0061_017_101030.pdf Utolsó letöltés: 2021.07.12.

Bordácsné Ágoston Krisztina, Fekti Ildikó, Pátserné Kneifel Anna, Szabóné Bögyös Orsolya (2018): *A gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés és gondozás valamint a konduktív pedagógiai ellátás területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Csák Ildikó, Gedő Ágnes, Parrag Bianka, Schmidt-Geri Csilla (2018): *Az iskolapszichológiai, óvodapszichológiai koordináció területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Csepetiné Gyűszű Hajnalka, Kiss Krisztina, Magyarné Várbíró Zita, Tóthné Négyesi Ágnes (2018): *A logopédiai ellátás területére kifejlesztett intézményi protokoll.* FMPSZ, Székesfehérvár.

Gáspár Mátyás (2008): *A korszerű ügyfélszolgálati rendszerek szervezése és működése.* Budapest. URL: https://docplayer.hu/275719-A-korszeru-ugyfelszolgalati-rendszerek-szervezese-es-mukodese.html Utolsó letöltés: 2021.07.13.

Jenei Ágnes (2017): Etikus ügyfélszolgálat, integritás. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. NKE, Budapest. 7-10. URL: https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejlesszt%E9s.pdf;jsessionid=6330BEAF0E0232525548791F903EC63D?sequence=1 Utolsó letöltés: 2021. 06.21.

Kaliczáné Szalai Katalin, Szabó Gyöngyvér, Csatáriné Somogyvári Erzsébet, Pitka Veronika (2018): *A gyógytestnevelés területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Kauthné Szabó Ágnes, Nagy Lászlóné, Sántha-Malomsoki Ágnes, Vasas Lászlóné (2018): *A továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadás területére kifejlesztett intézményi protokoll*. FMPSZ, Székesfehérvár.

Kenesei Zsófia, Kolos Krisztina (2007): *Szolgáltatásmarketing és –menedzsment*. Alinea Kiadó, Budapest.

Király Gabriella, Vecsei Tünde, Arató Domonkos, Lugosiné Pál Ildikó (2015): *A nevelési tanácsadás szakszolgálati protokollja*. Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft., Budapest.

Nagyné Réz Ilona, Csepregi András, Puhala Ildikó, Bozsikné Vig Marianna (2015): *A szakértői bizottsági tevékenység protokollja.* Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft, Budapest.

Dr. Nochtáné Bakonyi Erika, Zólomy Miklósné, Sántha Andrea, Csipes Edit (2018): *A kiemelten tehetséges gyermekek, tanulók tehetséggondozásának területére kifejlesztett intézményi protokoll.* FMPSZ, Székesfehérvár.

Szabó Katalin (2009): *Kommunikáció felsőfokon.* Kossuth Kiadó, Budapest. URL: https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_654_szabo/ch12.html#id560698 Utolsó letöltés: 2021.06.18.

dr. Szegőfi Anna (é. n.): *Levelezés a hivatalos szervekkel*. NSZFI, Budapest. URL: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/16_1617_015_110131.pdf Utolsó letöltés: 2021.06.18.

Tóth Éva Mária (é. n): *Ügyfélszolgálati teendők ellátása*. NSZFI, Budapest. URL: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/6_0910_013_101130.pdf Utolsó letöltés: 2021.07.13.

Hivatkozott jogszabályok

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásáról
URL: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700031.tv Utolsó letöltés: 2021.07.12.

2011. évi CXC törvény a nemzeti köznevelésről
URL: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100190.tv Utolsó letöltés: 2021.07.13.

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
URL: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200020.emm Utolsó letöltés: 2021.07.13.

15/2013. (II. 26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálati intézmények működéséről
URL: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300015.emm Utolsó letöltés: 2021.07.12.

2011. évi CCXI. törvény a családok védelméről URL: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100211.tv Utolsó letöltés: 2021.08.25.

Tájékoztató levelek a Pedagógiai Szakszolgálatok számára:

— Oktatási Hivatal, 2019. november 16. Budapest.
— EMMI (2019): *A tankötelezettség megkezdése alóli felmentéssel kapcsolatos tájékoztatás.* Kisfaludy László a köznevelésért felelős helyettes államtitkár

9. MELLÉKLETEK

1. Melléklet

ADMINISZTRÁTOR MUNKAKÖRI LEÍRÁSA

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A munkakör felett a munkáltatói jogkör gyakorlója: főigazgató

1. Utasítást adó felettes munkakörök

- főigazgató
- főigazgató-helyettesek
- igazgató
- igazgatóhelyettes

2. A munkakör célja

- A tagintézmény ügyviteli feladatainak ellátása megalapozott ismeretek, készségek és képességek birtokában.
- A pedagógusok munkájának segítése.

3. Helyettesítés rendje

- a munkakör az alábbi munkaköröket helyettesítheti:
  adminisztrátor munkakörök
- a munkakört az alábbi munkakörök helyettesíthetik:
  adminisztrátor, ügyintéző, szakszolgálati titkár munkakörök

4. A munkakörre vonatkozó legfontosabb előírások

- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 15/2013. (II.26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálati intézmények működéséről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 326/2013. (VIII.30.) Kormányrendelet a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról
- Szakmai alapdokumentum
- SZMSZ
- Éves munkaterv

5. Heti munkaideje: 40 óra

6. A munkavégzés helyszíne:

- A tagintézmény ügyviteli telephelye:

II. A MUNKAKÖR TARTALMA

1. ADMINISZTRÁTORI MUNKASZERVEZÉSSEL KAPCSOLATOS FELADATOK

- A munkahelyre a munkába állás előtt legkésőbb negyed órával kell megérkezni.

- Távozni a beosztás szerinti feladatellátás és a felettesek által meghatározott egyéb feladatok befejeztével lehet. Távozása előtt köteles adminisztrációs teendőit és a következő napra vonatkozó előkészítő munkát elvégezni.
- Előrelátható hiányzását három nappal előre köteles bejelenteni, indokolni, a távolmaradás után igazolni. Váratlan hiányzás esetén köteles értesíteni közvetlen felettesét, jelzi munkába állásának várható időpontját.
- Keresőképtelenség esetén a táppénzre jogosító dokumentációkat azonnal juttassa el a szakszolgálati titkárhoz.
- Munkáját feladatkörének megfelelő ruházatban köteles végezni.
- Kötelessége, hogy az intézmény vagyontárgyaira, eszközeire vigyázzon, használat után tegye vissza a helyére. Kötelessége, hogy az épület állagát, berendezését megóvja. Személyre kiadott eszközökért, anyagokért, anyagi felelősséget kell vállalnia.
- Munkaviszony megszűnés vagy hosszabb távollét (szülési szabadság, GYED/GYES, fizetés nélküli szabadság) esetén az alábbiakkal kell elszámolni:
    - leltárilag átvett eszközök,
    - kulcsok,
    - munkaruha,
    - fizetési előleg visszafizetése.
- Munkájával kapcsolatos információkat a megbeszéléseken, értekezleteken kívül a tanári szobában kifüggesztett faliújságon és az Intézmény levelezőlistáján keresztül e-mailben kap.

2. SZAKMAI FELADATOK

- A Tagintézmény vezetésének segítése, végzettségének és kompetencia körének megfelelően közreműködés szakmai feladatellátással kapcsolatos ügyviteli feladatokban.
- A Tagintézmény által igényelt anyagok, eszközök, szolgáltatások 4. számú mellékleten történő megigénylése a székhelyintézmény felé, ezek nyilvántartása, ügyintézése.
- Árajánlatkérések, megrendelések ügyintézése.
- A szakmai feladatellátással kapcsolatos levelek, egyéb iratok szövegszerkesztése, kimutatások, jelentések elkészítése a székhelyintézmény felé.
- Időszaki és éves statisztikához adatközlés.
- A Tagintézmény központi gépén az elektronikus levelek fogadása, küldése.
- Iktatás, irattárazás.
- Kimenő iratok postázása.
- Ügyfélszolgálati feladatok ellátása szakszolgálatot igénybe vevők számára:
    - előkészíti a váróhelyiséget az ügyfélfogadásra,
    - végzi az ügyfelek közvetlen fogadását és tájékoztatását,
    - közreműködik az adatfelvételben (különös figyelemmel jelentkezéskor a szülők telefon, e-mail elérhetőségeire),
    - felügyeli a Házirend betartását.

3. HATÁSKÖR, JOGKÖR

- Megtervezi szakmai munkáját, elvégzi az ezzel kapcsolatos, közvetlen vezetője által meghatározott szervezési és végrehajtási feladatokat. Egyeztet és együttműködik a gyermekek, tanulók ügyében szintén illetékes munkatársaival.
- Vitás vagy kompetenciáját meghaladó ügyben az igazgatóval egyeztet. A panaszügyeket, közigazgatási jogkört érintő ügyeket írásban rögzíti és azokat intézkedést kérve az igazgatóhoz továbbítja.

- Tájékoztatást a hatáskörében teljes körűen, az adatvédelmi szabályok megtartásával nyújt. Az ügyfeleknek általános tájékoztatást ad az intézmény igénybe vételére vonatkozóan. Egyéb ügyekben az igazgató eseti engedélye szükséges.
- A döntéshozatal joga a szakmai hatáskörébe tartozó esetekben illeti meg.
- Gyakorolja mindazon egyéni és kollektív jogokat, melyeket jogszabály vagy szabályzat biztosít a szakalkalmazottaknak. Így különösen: munkaköréhez kapcsolódóan véleményezi az éves munkatervet és beszámolót, az eljárási rendeket, szakmai protokollt.

4. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS:

- az elkészített iratok, dokumentációk tartalmáért; azokat hibátlanul készíti el és adja át aláírásra, illetve irattárba,
- a munkaidő, a munkavállalásra vonatkozó szabályok betartásáért,
- a munkájára vonatkozó határidők megtartásáért,
- tájékoztatáskor annak tartalmáért, a hatáskör és az adatvédelmi szabályok megtartásáért,
- a rábízott eszközökért, szakkönyvekért (leltár).

5. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

- Ismeri és megtartja a munkaköréhez előírt jogszabályok adatvédelemre vonatkozó szabályait, az intézmény adatvédelmi szabályzatát.
- A munkavégzés során tudomására jutott bármely információt külső félnek az illetékessége körében közölhet.
- Munkaköre bizalmi állás, a belső információk, gazdasági tevékenység kezelése teljes titoktartást követel.

A munkaköri leírásban foglaltak évente felülvizsgálatra kerülnek.

Székesfehérvár, 20…. szeptember 1.

_____

igazgató – átadó

A fentieket megismertem, tudomásul vettem és az abban foglaltakat munkaköröm ellátása során alkalmazni fogom. A munkaköri leírás egy példányát átvettem.

_____

munkavállaló – átvevő

Jóváhagyta:

_____

főigazgató

2. Melléklet

TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

Tisztelt Törvényes Képviselő!

Kérjük hozzájárulását ahhoz, hogy gyermeke vizsgálatakor a kórelőzményi adatok felvétele, a pontosabb diagnózis kialakítása érdekében a személyes adatvédelem fogalmába tartozó információkat kérjünk és dokumentáljunk.

Ezeket az adatokat a továbbiakban titkosan kezeljük, és nem hozzuk illetéktelen személy, intézmény stb. tudomására.

bizottságvezető

A törvényes képviselő nyilatkozata

Az adatok fentiek szerinti kezeléséhez hozzájárulok.

……

törvényes képviselő aláírása

Székesfehérvár, 20……

3. Melléklet

HIVATALOS LEVÉL MINTA

Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat
Megyei Szakértői Bizottsága
OM azonosító: 200172, Szervezeti egység kód: FA2401
8000 Székesfehérvár, III. Béla király tér 1.
Tel.: +36(22)500-011
E-mail: megyeiszakertoi@fejermepsz.hu, Web: fejermepsz.hu

intézménynév

Iktatószám:13-……/2021

<u>település</u>
cím
irányító szám

Ügyintéző:
Melléklet:
Hivatkozás:

xy intézményvezető
részére

Tárgy: Szakértői vélemény 2. változatának megküldése

Tisztelt Intézményvezető Asszony/Úr!

Mellékelten megküldöm ***NÉV*** (sz: ……..; an: ……, lakcím:……) **iktatószám** sz. szakértői vélemény 2. változatát. A mai nappal a **iktatószám** sz. szakértői vélemény 1. változatát érvénytelenítem.

Indoklás: a **iktatószám** sz. szakértői vélemény 2. változatában ……

Tisztelettel:

Székesfehérvár, 2021.

xxx
főigazgató-helyettes
bizottságvezető