

## MEGHÍVÓ

### A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Panaszkezelés – Áldás vagy átok?

című akkreditált szakmai műhely továbbképzési programot szervez

**Továbbképzési pontértéke: 15 pont**  
**A program engedélyszáma: M-05-028/2016**

A programmal azon szociális és humán szolgáltató intézmények szociális szakembereit kívánjuk megszólítani, akik fogyatékkal élők szociális ellátása, rehabilitációja, pszichiátriai és szenvedélybeteg szociális ellátása területtel foglalkoznak.

A szakmai műhelymunka segítségével megvizsgáljuk a panaszkezelés szakmai, etikai és módszertani kérdéseit. A programban kiemeljük a panaszkezelés gyakorlati lehetőségeit.

A szakmai műhely sorozat 6 fórumot foglal magába, amelyek a fő témán belüli témákat járnak körül alaposabban. Minden találkozót előadás vezet be, amelyet minden alkalommal interaktív műhelymunka követ:

Időpontok:

I. 2017.04.26.

**A panasz – általános és jogszabályi keretei, panasszal kapcsolatos tapasztalatok.**

II. 2017.05.10.

**Panaszkezelési szabályzat – a jelenlegi gyakorlat, a panasz címzettjei.**

III. 2017.05.23.

**A panasz(ok) formái, tartalma, a panaszkezelés lehetséges módszerei.**

IV. 2017.06.07.

**A panasz „tárgya”, a panasz felvevőjének jelentősége, szerepe.**

V. 2017.06.21.

**A neuralgikus panasz témák, a panaszok csökkentésének lehetséges módjai.**

VI. 2017.07.05.

**Mire jó a panasz? Áldás vagy átok?**

**Programfelelős: Nagyné Tarjányi Judit**

Részvételi díj a teljes továbbképzésre vonatkozóan **14.600.- Ft.**

A műhelyek helyszíne: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, 1132 Budapest, Visegrádi u. 49.

A műhelyek időtartama fórumonként: 10-14 óra között

A további részletekről Hegedűs Valéria a 06 70 9789069-es telefonszámon vagy a hegedus.valeria@szgyf.gov.hu e-mail címen tud tájékoztatást adni.