



PANASZKEZELÉS AZ ÓVODÁBAN

Rövid tájékoztató szülőknek

Közös célunk, hogy a felmerülő kérdéseket és problémákat gyorsan, nyugodtan és lehetőleg személyes egyeztetéssel rendezzük. A panasz megtétele miatt senkit nem érhet hátrány, és minden ügyben a gyermek mindenképp felett álló érdekét tartjuk szem előtt.

Kihez fordulhatok?

- **Mindennapi csoportügy, kommunikáció, kisebb probléma:** elsőként kérjük, beszéljenek az érintett óvodapedagógussal.
- **Ha a kérdés nem rendeződik, súlyosabb, vagy dolgozót érint:** az óvoda igazgatójához lehet fordulni.
- **Ha a panasz az igazgató döntését, intézkedését vagy személyét érinti:** a fenntartó, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat illetékes.
- **Gyermek veszélyeztetése, bántalmazás vagy közvetlen biztonsági kockázat esetén:** azonnal az igazgatót kell értesíteni; ilyen ügyben haladéktalan intézkedés történik.

Hogyan jelezhetem?

Személyesen	előzetesen egyeztetett időpontban
E-mailben	okuovi@okuovi.hu
Telefonon	06-1-200-0527
Postai úton	1021 Budapest, Völgy u. 3.

Mi történik a jelzés után?

- A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal rendezzük. Ha ez nem lehetséges, jegyzőkönyv készül.
- Az írásbeli panaszt iktatjuk, kivizsgáljuk, és az érintettek álláspontját is meghallgatjuk.
- A panaszra főszabály szerint 30 napon belül írásbeli, indokolt választ adunk.
- Ha az ügy nem az óvoda hatáskörébe tartozik, 8 napon belül továbbítjuk az illetékes szervhez, és erről értesítjük a bejelentőt.

Bizalmas kezelés

A panaszhoz kapcsolódó személyes adatokat csak a kivizsgáláshoz szükséges körben kezeljük, és csak az ügyben eljáró személyek ismerhetik meg. A panasz iratai nem kerülnek automatikusan a gyermek fejlődési dokumentációjába.

Fontos: a panaszkezelési eljárás nem azonos az óvoda döntése elleni köznevelési jogorvoslattal. Utóbbi esetben külön jogszabályi szabályok és általában 15 napos benyújtási határidő érvényesülnek.

A részletes Panaszkezelési Szabályzat az óvoda honlapján és az igazgatói irodában megtekinthető.