



**Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata**  
**Óvodák Igazgatósága**

6723 Szeged, Súlyom u. 6.  
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.: 728  
OM azonosító: 200416  
Telefon: 62/ 549-350 Fax: 62/549-352  
E-mail: igazgatóság.ovoda@int.ritek.hu



Ikt.szám: OVI/3700-1/2016/ÓVI/9

## S z a b á l y z a t

### a panaszkezelésről

<b>Terület:</b>	Általános igazgatás
<b>Cél:</b>	A gyermeket, vagy az óvoda működését érintő szülő által felmerülő problémákat, panaszokat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten kell megoldani jelen eljárásrend figyelembe vételével.
<b>Jogszabályi háttér:</b>	-
<b>Hatályba lépés ideje:</b>	2016. december 1.
<b>Keletkező dokumentumok:</b>	1. Feljegyzés
<b>Melléklet megnevezése:</b>	-
<b>A területért felelős igazgató helyettes neve:</b>	A panasz jellegéből adódóan az adott szakterületért felelős igazgatóhelyettes
<b>Az eljárásrend jogszerűségét ellenőrző neve:</b>	Dr. Sarkadi Judit



**Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata**  
**Óvodák Igazgatósága**

6723 Szeged, Súlyom u. 6.  
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.: 728  
OM azonosító: 200416  
Telefon: 62/ 549-350 Fax: 62/549-352  
E-mail: igazgatóság.ovoda@int.ritek.hu



**I. A szabályzat hatálya**

1. Személyi hatály:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Óvodák Igazgatósága (továbbiakban Szegedi ÓVI) közalkalmazottaira, valamint a Szegedi ÓVI-val óvodai jogviszonyban álló gyermekek szüleinek (törvényes képviselőikre).

2. Időbeli hatálya

Jelen szabályzat 2016. december 1. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg hatályát veszti az OVI/795-1/2015/ÓVI/8 iktatószámon kiadott Panaszkezelési szabályzat.

**II. Panaszkezelés rendje:**

Panasz szóban vagy írásban terjeszthető elő.

Panaszt kizárólag a gyermek törvényes képviselőjére jogosult személy terjeszthet elő.

A névtelenül érkezett panaszbejelentések kivizsgálására és ezek alapján intézkedések megtételére nincs mód.

**III. A panaszkezelés szintjei:**

1. Óvodapedagógus

A gyermeket érintő problémával, kapcsolatban a szülő elsősorban a gyermek óvodapedagógusához fordul. A panasz fogadóórán, vagy előre egyeztetett időpontban, szóban terjeszthető elő.

Az óvodapedagógus a probléma felmerülését követő legrövidebb időn belül, de legkésőbb 2 munkanapon belül egyeztet az érintett szülővel.

Ha a panasz nem rendeződik megnyugtatóan, az óvodapedagógus a panaszról készített, szülővel aláíratott feljegyzés formájában továbbítja azt a tagóvoda vezető részére.

Az óvodapedagógus a megoldott problémáról is köteles tájékoztatni a tagóvoda-vezetőt.

2. Tagóvoda-vezető

A szülő panaszával szóban fogadóórán, vagy előre egyeztetett időpontban, illetve írásban fordulhat a tagóvoda-vezetőhöz.

A tagóvoda vezető a panaszról való tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül egyeztet az érintett szülővel.



**Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata**  
**Óvodák Igazgatósága**

6723 Szeged, Sólyom u. 6.  
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.: 728  
OM azonosító: **200416**  
Telefon: 62/ 549-350 Fax: 62/549-352  
E-mail: igazgatóság.ovoda@int.ritek.hu



Feljegyzést készít a szóban tett panaszról, az ügy rendezése érdekében megtett intézkedéseiről, és az egyeztetés eredményeként létrejött megállapodásról. Az ügy során keletkezett feljegyzéseket a szülővel aláírattja, és iktatást követően irattárba helyezi.

Amennyiben a panasz nem rendeződik, az ügyben keletkezett összes irattal együtt továbbítja a panaszt az Igazgatóhoz.

### 3. III. Igazgató

A tagóvoda vezető által továbbított panaszok, illetve a gyermek törvényes képviselője által írásban az Intézmény Igazgatójánál tett panaszok rendezése érdekében az igazgató megvizsgálja a panaszt és az adott probléma által érintett területért felelős igazgató helyettesnek adja át további ügyintézésre.

Az igazgató helyettes az ügy megismerését követően tájékoztatja az igazgatót és írásban javaslatot tesz a probléma megoldására.

Az igazgató a panasz beérkezésétől számított 15 munkanapon belül választ ad a szülő, számára, amennyiben a panasz kivizsgálása, illetve megnyugtató lezárása ennél hosszabb időt vesz igénybe, úgy a fenti határidőn belül erről tájékoztatja a panaszost.

Amennyiben a probléma megoldása érdekében szükséges, az igazgató személyesen vagy az általa megbízott igazgató helyettes a panaszos szülővel személyes, egyeztető megbeszélést kezdeményez.

Az ügyben tett intézkedésekről feljegyzést kell készíteni, a panaszossal való személyes beszélgetésről jegyzőkönyvet kell felvenni, és az egyeztetés eredményeként született megállapodást szintén írásba kell foglalni, amelynek egy példányát megkapja a panaszos szülő.

Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, és a probléma továbbra is fennáll az Igazgató igazoló jelentés formájában tájékoztatja a fenntartót a panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásról, az ügyben tett intézkedéseiről.

A panaszügyek kapcsán keletkezett valamennyi iratot iktatást követően irattárba kell helyezni.

Szeged, 2016. november 12.



  
Bartáné Tóth Mária Magdolna  
igazgató