Ügyiratszám: I-1/083/2019.

KISPESTI ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

1193 Budapest, Irányi Dániel utca 2.

OM azonosító: 039838

Telefon: +36 1 282 9499 E-mail: muveszeti@iskola.kispest.hu

A Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzata 2019.

1. Bevezető rendelkezések

1.1. Személyi hatály

Jelen panaszok és közérdekű bejelentések rendjéről szóló szabályzat (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) személyi hatálya kiterjed:

1.1.1. a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolában pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, az ügyintézői, műszaki, kisegítő és más alkalmazottakra;

1.1.2. a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolával tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;

1.1.3. a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolába felvételi kérelmet benyújtó gyermekre / tanulóra és törvényes képviselőire; és

1.1.4. arra, aki a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolához a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig.

1.2. Tárgyi hatály

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben törvény vagy rendelet másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

1.2.1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

1.2.2. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A jelen panaszkezelési szabályzat hatálya a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola nevelő-oktató tevékenységével kapcsolatosan érkező, az 1.2.1. illetve 1.2.2. pont hatálya alá tartozó bejelentésekre terjed ki.

A Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolánál foglalkoztatott alkalmazottak által tett, a foglalkoztatásukkal összefüggő panaszra és közérdekű bejelentésre a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

1.3. Egyéb általános rendelkezések

1.3.1. Amennyiben a jelen panaszkezelési szabályzat bármely rendelkezése utóbb – jogszabályi változás folytán – törvény vagy rendelet rendelkezéseibe ütközve vagy azzal részben vagy egészben össze nem egyeztethető tartalommal bírna, úgy a jelen panaszkezelési szabályzat érintett rendelkezése minden külön jognyilatkozat vagy jogcselekmény nélkül a hatályba lépő jogszabályi rendelkezés hatályba lépésének napjával hatályát veszti, helyébe a jogszabályi rendelkezés lép. Amennyiben a hatályba lépő jogszabályra vonatkozó átmeneti szabályok akként rendelkeznek, hogy az új jogszabályi rendelkezés csak a hatályba lépést követően indult eljárásokban alkalmazandók, úgy a jelen pontban rögzítetteket ennek megfelelően kell alkalmazni.

1.3.2. A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásoknak.

1.3.3. A jelen szabályzatban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik. Ebben az esetben a beadványt annak megfelelő eljárásban kell elintézni, amelynek az tartalma szerint megfelel. Minderről a bejelentőt annak az eljárásnak a szabályai szerint kell tájékoztatni – ha ilyet az adott eljárásra irányadó szabályok előírnak –, amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

1.3.4. A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról lehet tájékoztatni: történt-e már intézkedés a bejelentést kivizsgálása érdekében; a bejelentés kivizsgálása előre láthatóan mennyi időt vesz igénybe; szükséges-e a bejelentő szóbeli meghallgatása; a bejelentés kivizsgálásáról milyen módon kap tájékoztatást.

1.3.5. A Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolánál közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere illetve bejelentővédelmi ügyvéd nem működik.

1.3.6. A panaszost nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

1.3.6.1. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

1.3.6.2. alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

1.3.7. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – az 1.3.6. pontban foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

1.3.8. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

1.3.9. A jelen panaszkezelési szabályzat hatálya alatt a jegyzőkönyv készítése helyett az adott cselekmény – amennyiben ahhoz minden, a jegyzőkönyvvel érintett cselekménynél jelen lévő személy kifejezetten hozzájárul – hangfelvétel útján is dokumentálható. Amennyiben hangfelvétel útján történik a dokumentálás, úgy a jegyzőkönyvben elegendő rögzíteni a cselekmény helyét, idejét, a jelen lévők nevét és pozícióját, a hangfelvétel útján történő dokumentálás tényét, a hangfelvétel készítéséhez való hozzájárulást, továbbá a hangfelvétel megnyitásának és lezárásának időpontját. A hangfelvételt elektronikus úton meg kell őrizni, és eredeti példányát a jegyzőkönyvhöz csatolni kell. A hangfelvételről mindazon személyek jogosultak erre irányuló kérésre másolatot kapni, akik a jegyzőkönyv megismerésére jogosult. A hangfelvétel elindításakor rögzíteni kell a hangfelvétel tényét, meg kell jelölni azt a cselekményt, amelyről a hangfelvétel készül, meg kell jelölni a hangfelvétel készítésének helyét és idejét, továbbá rögzíteni kell a jelen lévők nevét akként, hogy a jelen lévők saját maguk mondják a hangfelvételre nevüket, pozíciójukat és hogy a hangfelvétel készítéshez hozzájárulnak. A hangfelvételt a lezárásának időpontjának rögzítésével kell lezárni.

2. A panaszok elbírálásának rendje

2.1. Panasszal bárki fordulhat a panasszal összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv).

2.2. A szóbeli panaszt az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja (a továbbiakban: jegyzőkönyv). A jegyzőkönyvet az intézményvezető vagy az általa kijelölt személy

készíti el, annak aláírása a kiadmányozásra vonatkozó rendelkezések szerint történik. A jegyzőkönyvet úgy kell elkészíteni, hogy az megfeleljen a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésben foglaltaknak.

2.3. Ha a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola azt észleli, hogy a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez továbbítja. A panasz továbbításáról a bejelentőt tájékoztatni kell.

2.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

2.5. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve ha az eljárásra jogosult szerv ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

2.6. A panaszt – ha törvény másként nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

2.7. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni, amely jegyzőkönyvre a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

2.8. A panasz elbírálása során – amennyiben a szervezeti és működési szabályzat másként nem rendelkezik – a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola vezetője jár el. A Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola vezetője a kisebb súlyú ügyek elintézését egyedileg az intézménynél vezető megbízatással rendelkező, pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottra delegálhatja. Amennyiben a panasz tárgya az intézményvezető tevékenységével kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem, úgy az intézményvezető a panaszt tájékoztatásul a fenntartó tankerületi központ igazgatójához továbbítja, aki

jogosult – amennyiben azt szükségesnek érzi – a panasz kivizsgálására. Ez esetben a panasz elbírálására a fenntartó panaszkezelési szabályzata, ennek hiányában a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései az irányadók.

2.9. Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost haladéktalanul értesíti. Az értesítést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.

2.10. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A tájékoztatásról és annak tudomásul vételéről jegyzőkönyvet kell felvenni, amely jegyzőkönyvre a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

2.11. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

2.11.1. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

2.11.2. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

2.11.3. az okozott sérelem orvoslásáról és

2.11.4. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

3.1. A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel.

3.2. A panaszos alatt közérdekű bejelentőt, a panasz alatt közérdekű bejelentést kell érteni.

3.3. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. A közérdekű bejelentés továbbításáról a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.

3.4. Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog- vagy érdeksérelmet is megvalósít, az elbírálásra jogosult szerv jogosult minden olyan intézkedést megtenni – a közérdekű bejelentő

személyes adatainak védelmére vonatkozó elvek betartása mellett –, amely alapján az egyéni jog- és érdeksérelem fennállása vagy fenn nem állása tisztázható, függetlenül attól, hogy a közérdekű bejelentő és az egyéni jog- vagy érdeksérelmet szenvedett személy azonos-e. Az elbírálásra jogosult szerv ezen intézkedések során az arányosság elvét köteles megtartani. Az elbírálásra jogosult szerv intézkedései nem valósíthatnak meg olyan feladat- és hatáskör gyakorlást, amely a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskolát nem illeti meg, így különösen nem valósíthatnak meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.

3.5. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – az 1.3.6. pontban foglaltak kivételével –jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

4. Záró rendelkezések

4.1. A jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.

4.2. A jelen panaszkezelési szabályzatot a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.

4.3. A jelen panaszkezelési szabályzat egy példányát a Kispesti Alapfokú Művészeti Iskola titkárságán el kell helyezni, annak hatályba lépéséről a nevelőtestületet a következő nevelőtestületi értekezleten, a szülői szervezet a hatályba lépést követő tanítási év első napján, ha a hatályba lépés a tanítási évben történik, akkor a nevelőtestület felé megtett tájékoztatást követően rövid úton tájékoztatni kell.

4.4. A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

Budapest, 2019. szeptember 04.

intézményvezető