

TÁJÉKOZTATÓ

a panaszok és a közérdekű bejelentések intézéséről

Előterjesztés helye és módja

Ügyfélfogadás helye:	1149 Budapest, Mogyoródi út 43.
Ügyfélfogadás ideje:	Keddi napokon 8.00 – 12.00 óra között
Postacím:	BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központ, 1903 Budapest, Pf.:314.
Telefon:	+36-1-469-4133
Fax:	+36-1-469-4466
E-mail:	ugyfelszolgalat.gek@katved.gov.hu

Hatáskör rövid ismertetése

A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központ **hatásköre** kiterjed különösen a katasztrófavédelmi feladatok végrehajtásának gazdasági és logisztikai támogató feladataival, a szúnyoggyérítési program keretében végrehajtandó szúnyoggyérítéssel kapcsolatos feladatok ellátásával és a kéményseprőipari szerv közfeladat ellátásából adódó kéményseprőipari tevékenységgel kapcsolatos közérdekű bejelentések, valamint panaszok kivizsgálására.

Speciális eljárásrend vonatkozik a **kéményseprőipari tevékenységgel kapcsolatos panaszok** kezelésére, melyről részletesen a <http://kemenysepres.katasztrofavedelem.hu/panaszkezeles> linken tájékozódhat.

Általános tájékoztató a panaszok és közérdekű bejelentések intézéséről (a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján)

Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

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.

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 szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv köteles a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII.5.) BM utasítás 1. számú melléklete szerinti adatlap kitöltésével írásba foglalni és – minősített adatot nem tartalmazó – másodpéldányban a közérdekű bejelentő számára átadja. A másodpéldány 1149 Budapest, Mogyoródi út 43. szám alatt a személyes ügyfélfogadási időben átvehető.

A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – köteles a panaszt, illetőleg közérdekű bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszt, illetőleg közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát főszabályként mellőzni kell, kivéve ha az alapjául súlyos jog vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A panaszt, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A személyes adatok továbbításához való hozzájárulás megtételére a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII.5.) BM utasítás 2. számú melléklete szerinti hozzájáruló nyilatkozat alapján kerül sor.

Kapcsolódó dokumentumok:

1. Adatlap
2. Hozzájáruló nyilatkozat a panasz vagy közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez