**TÁJÉKOZTATÓ**

**a Veszprém Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság feladat, és hatáskörébe tartozó közérdekű bejelentések, panaszok intézéséről**

1. **Mi szabályozza a közérdekű bejelentések, panaszok intézésének eljárását?**

A **Veszprém Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság** (a továbbiakban: Veszprém VMKI) az állampolgárok közérdekű bejelentéseit, illetve panaszait

**a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény** alapján intézi.

1. **Mi a közérdekű bejelentés? Mi a panasz?**

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. (*Panasz tv. 1. § (3) bekezdés*).

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. (*Panasz tv. 1. § (2) bekezdés*)

1. **Ki nyújthat be közérdekű bejelentést, panaszt?**

Bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

Eljárásra jogosult szerv: amely jogszabály alapján illetékességgel és hatáskörrel rendelkezik a közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálására.

1. **Mikor nyújthatom be közérdekű bejelentésemet, panaszomat a katasztrófavédelemhez?**

Abban az esetben, ha jogszabály az adott tárgyköri kérdés kivizsgálását a hivatásos katasztrófavédelmi szervezet hatáskörébe vagy feladatkörébe utalta.

Ha nincs hatáskörünk a közérdekű bejelentés vagy panasz kivizsgálására, akkor a közérdekű bejelentést, panaszt áttesszük – a bejelentő, panaszos írásbeli hozzájárulása esetén - az eljárásra jogosult szervhez, amelyről a közérdekű bejelentőt, panaszost tájékoztatjuk.

Az áttett ügyek esetében a kivizsgálás, valamint a közérdekű bejelentő, panaszos tájékoztatását az áttétel címzettje végzi.

*Letölthető dokumentum: HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT*

1. **Hogyan nyújthatom be közérdekű bejelentésemet, panaszomat?**

Közérdekű bejelentését, panaszát az alábbi elérhetőségeken nyújthatja be

Személyesen: **Veszprém VMKI Hivatal: 8200 Veszprém, Dózsa György utca 31.**

Ügyfélfogadási idő: **Kedden: 13-16 óra között a 215. irodában**

**Ügyfélszolgálati osztályvezető:** Szolgainé Soós Gabriella tű. alezredes

Telefon: **(+36)-88/590-628**

A szóban (telefon, személyes megjelenés) előadott közérdekű bejelentésről, panaszról ADATLAPOT veszünk fel.

*Letölthető dokumentum: ADATLAP*

Közérdekű bejelentés esetén az ADATLAP-ról – a megtett intézkedések és minősített adat kivételével – másodpéldányt készítünk, amely személyesen, ügyfélfogadási időben vehető át.

e-mail: veszprem.ugyfsz@katasztrofavedelem.gov.hu

postai úton: **Veszprém Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
8200 Veszprém, Dózsa György utca 31.**

Írásban benyújtott közérdekű bejelentés, panasz esetén, kérjük, hogy adja meg

* nevét,
* elérhetőségét (azonosíthatóság),
* a vélt szabálytalanság rövid leírását,
* a szabálytalanság helyét, címét, idejét.

Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálását a Veszprém VMKI mellőzi.

1. **Ha nem a katasztrófavédelem jogosult eljárni az ügyemben, mi történik a közérdekű bejelentésemmel, panaszommal?**

Abban az esetben, ha nem a Veszprém VMKI az eljárásra jogosult szerv (nincs hatásköre a vizsgálatra), a panaszt vagy a közérdekű bejelentést 8 napon belül áttesszük az eljárásra jogosult szervhez vagy a közérdekű bejelentőt, panaszost tájékoztatjuk az eljárásra jogosult szervekről, elérhetőségükről. Az áttételről a közérdekű bejelentőt, panaszost tájékoztatjuk.

Ha a Panasz tv. alapján a személyes adatok továbbításához hozzájárulás szükséges, azt megteheti a *HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT* kitöltésével és az veszprem.ugyfsz@katved.gov.hu címre való megküldésével.

*Letölthető dokumentum: HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT*

1. **Meddig nyújthatom be a panaszomat?**

A panaszában előadott sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónapon belül nyújthatja be panaszát. Ha a hat hónap már letelt, panasza kivizsgálása mellőzhető.

A Veszprém VMKI elutasítja panasza érdemi kivizsgálását, ha a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy év eltelt.

1. **Lehetséges, hogy mellőzik a közérdekű bejelentésem, panaszom kivizsgálását?**

A Veszprém VMKI mellőzheti a kivizsgálást:

* a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetében.
* ha a panaszában előadott sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap már eltelt.

A Veszprém VMKI mellőzi a kivizsgálást:

* ha a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy év eltelt.
* ha azonosíthatatlan személy tette a közérdekű bejelentést, panaszt.
1. **Ki vizsgálja ki a közérdekű bejelentésemet, panaszomat?**

A Veszprém VMKI Hivatala végzi a közérdekű bejelentések, panaszok fogadását, a kapcsolódó ügyintézés koordinációját, a beadványozóval való kapcsolattartást.

A beadványok kivizsgálását az illetékes szerv, szakmai szervezeti elem végzi.

1. **Mennyi idő alatt vizsgálják ki? Lehet határidőt hosszabbítani?**

A Veszprém VMKI hatáskörébe tartozó közérdekű bejelentést, panaszt 30 nap alatt kell kivizsgálni. A kivizsgálási határidő meghosszabbítható, erről a közérdekű bejelentőt, panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodásának indokaival együtt – tájékoztatjuk.

1. **Kapok tájékoztatást a kivizsgálás eredményéről?**

A vizsgálat befejezésekor, a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről, az indokok megjelölésével írásban tájékoztatjuk a közérdekű bejelentőt, a panaszost.

Nem foglaljuk írásba a tájékoztatást, amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban, telefonon tájékoztattuk, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

1. **Ha magasabb szintre írok, akkor hamarabb kivizsgálják a bejelentésemet?**

A közérdekű bejelentést, panaszt minden esetben az eljárásra jogosult szervnek küldjük meg kivizsgálásra. Eljárásra jogosult szerv, az a szerv, amelynek illetékességi területén tapasztalták a szabálytalanságot és jogszabály a kivizsgálásra hatáskörrel ruházta fel.

1. **Mi történik, ha a kivizsgálás megállapította, hogy megalapozott a közérdekű bejelentésem, panaszom?**

Ha a közérdekű bejelentés, a panasz alaposnak bizonyult (megalapozott) gondoskodunk:

* + a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
	+ a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
	+ az okozott sérelem orvoslásáról és
	+ indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
1. **Hová lehet fellebbezni, ha nem értek egyet a kivizsgálás eredményével?**

A Panasz tv. alapján folytatott eljárásban nincs lehetőség fellebbezésre.

A Veszprém VMKI felügyeleti szerve: **Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság**

Az ügyfélszolgálati feladatokat az Ügyfélszolgálati Iroda látja el.

**Ügyfélszolgálat elérhetőségei:**

Telefonszám: (+36)-1/469-4347, (+36)-20/820-0089

E-mail cím: okf.ugyfelszolgalat@katasztrofavedelem.gov.hu

Postai cím: BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, 1903 Budapest, Pf.: 314

Személyes ügyfélfogadás helye: 1149 Budapest, Mogyoródi út 43.

**Alapvető Jogok Biztosának Hivatala**

**levélcím:** Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

1387 Budapest Pf. 40.

**telefon:** (06-1-) 475-7100

**fax:** (06-1-) 269-1615

**Helye:** Budapest V. ker. Nádor utca 22.

1. **Érhet-e hátrány a közérdekű bejelentésem, panaszom miatt?**
	* + 1. A közérdekű bejelentőt, illetve panaszost – a 3. pontban foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés, illetve panasz megtétele miatt.
			2. A közérdekű bejelentő vagy a panaszos személyes adatai a 3-4. pontokban felsoroltakon kívül, egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
			3. A közérdekű bejelentést, illetve panaszt 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 *Letölthető dokumentum: HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT*
			4. Ha 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 átadhatóak. A bejelentő adatait egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozzuk nyilvánosságra.

*További információ: Adatkezelési Tájékoztató*