|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE** | | |
| 1 | Ügy karbantartó | kötelező | Koordinációért felelős szervezeti elem: BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság/Ügyfélszolgálati Iroda.  Fővárosi, megyei katasztrófavédelmi igazgatóságon: a Hivatal szervezeti elem. |
| 2 | Ügy megnevezése | kötelező | Közérdekű bejelentés, panasz . |
| 3 | Rövidített ügy megnevezés | kötelező | Beadvány. |
| 6 | Ügyleírás helye | kötelező | A hivatásos katasztrófavédelmi szervezet, hatás és/vagy feladatkörébe tartozó közérdekű bejelentések, panaszok kivizsgálása a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasz tv.). szerint.  A feladat és hatáskörről szóló tájékoztatót a www.katasztrofavedelem/Közadattár/Általános közzétételi lista útvonalon találja. |
| 7 | Összefoglaló mondat | kötelező | A hivatásos katasztrófavédelmi szervezethez közérdekű bejelentéssel, vagy panasszal bárki fordulhat, ha a közérdekű bejelentéssel vagy a panasszal összefüggő tárgykörben a katasztrófavédelem az eljárásra jogosult szerv. A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja (Adatlap) és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban, ügyfélszolgálati időben átadja.  *Letölthető dokumentum: ADATLAP* |
| 8 | Eljárásra jogosultak/kötelezettek köre | kötelező | Bárki fordulhat közérdekű bejelentéssel, panasszal az eljárásra jogosult szervezethez.  Közigazgatási hatósági eljárás ellen – jogorvoslat helyett – nem lehet közérdekű bejelentéssel vagy panasszal élni. |
| 9 | Mit kell tennie | kötelező | Az eljárásra jogosult szervezethez közérdekű bejelentést, panaszt benyújtani.  Benyújtás módja: személyesen ügyfélfogadási időben, telefonon, e-mailen, postai úton, e-papíron. |
| 10 | Kötelezettségmulasztás | opcionális | Nincs |
| 11 | Határidők | opcionális | A közérdekű bejelentést és a panaszt annak beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Amennyiben ez előreláthatólag 30 napnál hosszabb időt vesz igénybe, arról a közérdekű bejelentőt, a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.  Ha a közérdekű bejelentést vagy a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a közérdekű bejelentőt, vagy a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. |
| 12 | Benyújtandó dokumentumok | opcionális | Amennyiben rendelkezésre áll olyan dokumentum, amely a közérdekű bejelentést, panaszt alátámasztja, azt az ügyintézéshez csatolni kell. |
| 13 | Fizetési kötelezettség | kötelező | Az eljárás díj- és illetékmentes. |
| 14 | Eljáró szerv | kötelező | BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság,  fővárosi, megyei katasztrófavédelmi igazgatóságok. |
| 15 | Felettes szerv/jogorvoslat | kötelező | Belügyminisztérium  Az ügyfélszolgálati feladatokat a Civilkapcsolati Osztály (Panasziroda) látja el.  **Elérhetőségei:**  Telefonszám: 06-1-441-1138  E-mail cím: ugyfelszolgalat@bm.gov.hu  Postai cím: BM Ügyfélszolgálat, 1903 Budapest, Pf.314.  Személyes ügyfélfogadás helye:Budapest, V. kerület,Nádor u. 2.,fölszint |
| 16 | Egyéb információk | opcionális | Azonosíthatatlan bejelentő vagy panaszos esetén: a kivizsgálást az eljárásra jogosult szerv mellőzi.  Közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálása mellőzése: a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő vagy panaszos által tett ismételt közérdekű bejelentés vagy panasz vizsgálata mellőzhető.  A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenységtől vagy mulasztástól eltelt egy éven túl előterjesztett panaszt, el kell utasítani. |
| 17 | Kapcsolódó nyomtatványok | opcionális | A szóbeli bejelentésről, panaszról adatlapot kell felvenni. *Letölthető dokumentum: ADATLAP*  Ha jogszabály előírja, a személyes adatok továbbításához hozzájáruló nyilatkozat kitöltése szükséges. *Letölthető dokumentum: HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT* |
| 18 | Egyéb alkalmazások | opcionális | - |
| 19 | Vonatkozó jogszabályok | kötelező | A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (Panasz tv.).  A panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII. 5.) BM utasítás |
| 20 | Fogalmak | kötelező | **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:** 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. |
| 21 | Élethelyzet | opcionális | Katasztrófavédelmi hatás, feladatkörbe tartozó vélt/valós szabálytalanság bejelentése.  Egyéni érdek vagy jogsérelem orvoslása iránti kérelem. |
| 22 | Elektronikusan intézhető: | opcionális | Igen. |
| 23 | Telefonosan ügyintézhető link | opcionális | Igen. **(+36)-1/469-4347, (+36)-20/820-0089**  http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=web\_ugyfelszolgalat |
| 24 | Személyesen ügyintézhető link | opcionális | Igen. **1149 Budapest, Mogyoródi út 43.**  Ügyfélfogadási idő: **Kedden: 8-12 óra között a 446. irodában**  http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=web\_ugyfelszolgalat |
| 25 | Nyelv magyar-angol | kötelező | magyar |
| 26 | Tárgyszavak | kötelező | * közérdekű bejelentés * panasz * szabálytalanság * egyéni érdeksérelem * egyéni jogsérelem |