

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE			
1	Ügy karbantartó	kötelező	Koordinációért felelős szervezeti elem: BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság/ <u>Ügyfélszolgálati Iroda.</u> Fővárosi, vármegyei katasztrófavédelmi igazgatóságon: a <u>Hivatal</u> 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.
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. <i>Letölthető dokumentum: ADATLAP</i>
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	Veszprém Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
15	Felettes szerv/jogorvoslat	kötelező	<p>BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: BM OKF)</p> <p>A BM OKF Ügyfélszolgálati Irodája a 1149 Budapest, Mogyoródi út 43. szám alatti épületben működik.</p> <p>Ügyfélszolgálati iroda osztályvezető: dr. Székely Judit tű. alezredes</p> <p>Telefonos ügyfélszolgálat: hivatali munkaidőben hétfőtől csütörtökig 7.30 - 16.00-ig, pénteken 13.00-ig.</p> <p>Személyes ügyfélfogadás: kedden: 8.00 -12.00 óra között a 446. irodában</p> <p>Telefon: (+36)-1/469-4347, (+36)-20/820-0089</p> <p>Postacím: BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság 1903 Budapest, Pf.: 314</p> <p>Székhely: 1149 Budapest, Mogyoródi út 43.</p> <p>E-mail: okf.ugyfelszolgalat@katasztrofavedelem.gov.hu</p>
16	Egyéb információk	opcionális	<p><u>Azonosíthatatlan</u> bejelentő vagy panaszos esetén: a kivizsgálást az eljárásra jogosult szerv mellőzi.</p> <p><u>Közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálása mellőzése:</u> a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő vagy panaszos által tett ismételt közérdekű bejelentés vagy panasz vizsgálata mellőzhető.</p> <p>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.</p>
17	Kapcsolódó nyomtatványok	opcionális	<p>A szóbeli bejelentésről, panaszról <u>adatlapot</u> kell felvenni. <i>Letölthető dokumentum: ADATLAP</i></p> <p>Ha jogszabály előírja, a személyes adatok továbbításához <u>hozzájárulói nyilatkozat</u> kitöltése szükséges. <i>Letölthető dokumentum: HOZZÁJÁRULÁSI NYILATKOZAT</i></p>

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	opcionális	Igen. 88/590-628
24	Személyesen ügyintézhető link	opcionális	Igen. 8200 Veszprém Dózsa György utca 31. Ügyfélfogadási idő: Kedden: 13-16 óra között a 215. irodában
25	Nyelv magyar-angol	kötelező	magyar
26	Tárgyszavak	kötelező	– közérdekű bejelentés – panasz – szabálytalanság – egyéni érdeksérelem – egyéni jogsérelem