

Tájékoztatás a panaszok és a közérdekű bejelentések benyújtásának rendjéről

A Nógrád Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság a hozzá beérkező panaszokat és közérdekű bejelentéseket a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény, és a belügyminiszter 22/2014. (XII. 5.) BM utasítása vonatkozó rendelkezései szerint intézi.

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.

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.

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

Postai cím:

**Nógrád Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
3100 Salgótarján, Szent Flórián tér 1.**

E-mail cím:

nograd.ugyfelszolgalat@katved.gov.hu

Telefon:

+36-32-521-030

A szóban tett panasz vagy közérdekű bejelentés írásba foglalása az Igazgatóság honlapjának a jelen „Ügyfélszolgálat” megnevezésű rovatánál letölthető minta szerinti **adatlapon** történik, melynek másodpéldánya a bejelentő számára átadásra/megküldésre kerül.

Az adatlap másodpéldányának átvételi helye, személyes átvétel esetén:

Nógrád Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság 3100 Salgótarján, Szent Flórián tér 1.

Amennyiben a másodpéldányt személyesen átveszi a bejelentést tevő személy, az átvételről az eredeti adatlapon nyilatkoznia és az átvételt aláírásával igazolnia kell.

A panasz vagy közérdekű bejelentés áttétele esetén alkalmazott eljárás:

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést az Igazgatóság a beérkezésétől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi.

Az áttételről az Igazgatóság a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíti.

Amennyiben a **személyes adatok továbbításához hozzájárulás szükséges**, akkor az az Igazgatóság honlapjának a jelen „Ügyfélszolgálat” megnevezésű rovatánál letölthető **nyilatkozat formanyomtatványán** is megtehető, melyet kitöltve az Igazgatóság címére kell eljuttatni.

A panasz és közérdekű bejelentés elbírálásának általános eljárási szabályai:

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az Igazgatóságához történő beérkezésétől számított 30 napon belül kell elintézni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – az Igazgatóság tájékoztatja. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 hónapot.

Az Igazgatóság kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az Igazgatóság a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Ha az Igazgatóság a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Ha az Igazgatóság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az Igazgatóság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető továbbá kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az Igazgatóság mellőzi.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Igazgatóság mellőzi. Ettől eltérően az Igazgatóság a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az Igazgatóság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai 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 hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. Ettől eltérően, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

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

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

Ügyfélszolgálati vezető: Juhász László t. alezredes, mb. hivatalvezető
Nógrád Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
3100 Salgótarján, Szent Flórián tér 1., 211-es szoba
E-mail: nograd.ugyfelszolgalat@katved.gov.hu
Telefon: +36-32-521-030