

35100/7505-13/2024. alt.

**FŐVÁROSI
KATASZTRÓFAVÉDELMI
IGAZGATÓSÁG**

FŐVÁROSI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓ

13/2024. számú

I N T É Z K E D É S E

A Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal és kérdésekkel kapcsolatos eljárásrendjéről

Budapest, 2024. november 22.-én.

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Panasztörvény), a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a belső visszaélés bejelentésével összefüggő ügyek intézéséről szóló 8/2024. (IV. 25.) számú BM utasításban, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szervek hivatali szervezetei működésének szabályozásáról szóló 34/2020. BM OKF főigazgatói intézkedésben foglaltak szerint kiadom az alábbi

i n t é z k e d é s t:

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen intézkedés hatálya kiterjed a Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság (a továbbiakban: FKI) minden szervezeti elemére.
2. Jelen intézkedés kiadásának célja a panaszok, közérdekű bejelentések, kérdések szabályos kivizsgálását, megválaszolását, megfelelő dokumentálását biztosító egységes eljárásrend kialakítása.
3. Fogalom-meghatározások:
 - 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. Benyújtója: panaszos.
 - b) 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. Benyújtója: közérdekű bejelentő.
 - c) kérdés: közérdekű bejelentésnek, panasznak, hatósági eljárásra irányuló megkeresésnek, valamint egyedi hatósági eljáráshoz kapcsolódó megkeresésnek nem minősülő, az FKI hatáskörébe tartozó tárgyú egyéb megkeresés.
 - d) beadvány: a közérdekű bejelentések, panaszok, kérdések összefoglaló neve azok minősítésének megtörténteig.
 - e) vizsgáló: jelen intézkedés keretei között a beadvány megválaszolására kijelölt személy, illetve szervezeti elem.

II. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

II.1. Beadványok benyújtása

4. Az írásban érkezett kérdések ügyintézésére, a válasz megküldésére a beérkezéstől számított 15 nap áll rendelkezésre. Az adott szakterülethez vagy szervezeti elemhez érkezett kérdés csak abban az esetben kerül az FKI Hivatal részére továbbításra, ha annak megválaszolása az adott (szakterületi vagy helyi) szinten nem lehetséges. A Hivatalhoz továbbított/érkezett kérdésre a választ a Hivatal, vagy a hivatalvezető által – szükség esetén a kérdéssel érintett szakterület területi szintű vezetőjével előzetesen egyeztetve – kijelölt szervezeti elem vezetője küldi meg a kérdezőnek.
5. Panasszal, közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.
6. A beadvány megtehető személyesen, vagy képviselő, meghatalmazott útján az alábbi módokon:
 - a) személyes megjelenés alkalmával,
 - b) postai úton,
 - c) telefonon,
 - d) elektronikus úton.
7. Amennyiben a panaszos vagy a közérdekű bejelentő a neve és a lakcíme közlése nélkül nyújtja be panaszát/közérdekű bejelentését, a Hivatal felhívja ezen adatok pótlására a kivizsgálás megkezdése érdekében. Amennyiben ennek nem tesz eleget, a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása a Panasztörvény 4.§ (3) bekezdése értelmében mellőzésre kerül, kivéve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.
8. Amennyiben képviselő vagy meghatalmazott útján történt a közérdekű bejelentés/panasz benyújtása, lehetőség szerint vizsgálni kell a képviseleti jogosultságot. Ha a képviseleti jogosultság nem igazolt, a vizsgálat megkezdése előtt be kell kérni az ezt igazoló dokumentumot. Amennyiben ezt nem teszik meg, akkor a képviselő részére tájékoztatás nem küldhető.
9. Amennyiben a panasz/közérdekű bejelentés nem tartalmaz kellő információt (vizsgálandó beazonosítható helyszín, a vélt szabálytalanság leírása) a kivizsgálás megkezdéséhez, úgy az ahhoz szükséges információkat külön be kell kérni.
10. A szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést az FKI – a jelen intézkedés *1. számú melléklete* szerinti – Adatlapon írásba foglalja. A személyes megjelenés alkalmával tett panasz/közérdekű bejelentés során készített Adatlapról másodpéldányt kell készíteni, amely nem tartalmazhatja a megtett intézkedéseket, továbbá nem tartalmazhat minősített adatot. Az így készített másodpéldány – igény szerinti – személyes átvétele az eredeti Adatlapon, átvételi aláírással történik.
11. Az FKI valamely szervezeti eleméhez vagy munkatársához – a 6. pontban foglalt módokon – érkezett panasz/közérdekű bejelentés (szóbeli panasz/közérdekű bejelentés esetén az erről készített Adatlap) a szolgálati út betartásával, haladéktalanul, intézkedés nélkül továbbításra kerül a Hivatalhoz.

12. Az FKI valamely katasztrófavédelmi kirendeltségére (a továbbiakban: kirendeltség) érkezett közérdekű bejelentés/panasz, továbbá a szóbeli közérdekű bejelentésről/panaszról készült Adatlap érkezését követően a kirendeltség-vezetőhöz kerül, aki haladéktalanul gondoskodik az ügy kivizsgálásának (a szakmailag érintett helyi szervezeti elemek bevonásával történő) előkészítéséről ha arra a kirendeltség hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik. Ezzel egyidejűleg (a lehető legrövidebb időn belül) a dokumentumot elektronikus úton (Nova Szeüsz) felterjeszti a Hivatal részére.
13. A közvetlen veszélyről, vagy azzal való fenyegetésről érkező panasz/közérdekű bejelentés esetén az ügyintéző a szolgálati út betartásával jelentést tesz a szolgálati előljárónak, aki haladéktalanul intézkedik, szükség esetén más rendvédelmi társszervet is értesít.

II.2. Panasz/közérdekű bejelentés befogadása, vizsgálat kezdete

14. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos/közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz/közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
15. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység, vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálata mellőzésre kerül.
16. A panasz/közérdekű bejelentés a beérkezéstől számított 30 napon belül kell kivizsgálni, kivéve, ha a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: BM OKF), vagy a Hivatal rövidebb határidőt szab meg.
17. Amennyiben a beadvány megválaszolása azonnal lehetséges és nem igényel speciális szakértelmet, akkor azt a Hivatal/vizsgáló is megválaszolhatja szóban. A szóbeli tájékoztatás tényét és a bejelentő erre vonatkozó tudomásul vételét az Adatlapon (vagy más dokumentumon) rögzíteni kell és fel kell terjeszteni a Hivatal részére. Ennek hiányában a bejelentő írásbeli értesítése kötelező.
18. Az FKI Hivatal a beérkezett (továbbá a hozzá felterjesztett) közérdekű bejelentés/panasz kivizsgálásáról az illetékes kirendeltség, vagy az érintett más szervezeti elem/szakterület bevonásával haladéktalanul intézkedik (vizsgáló kijelölése elektronikus úton), továbbá a panasz/közérdekű bejelentés beérkezésétől számított 8 napon belül visszaigazolást küld a panaszos/közérdekű bejelentő részére.
19. A vizsgáló kijelölése során figyelemmel kell lenni arra, hogy a közérdekű bejelentést/panaszt nem vizsgálhatja az, aki az ügyben bármilyen formában érdekelt, vagy akitől nem várható el az ügy elfogulatlan elintézése.
20. A kirendeltség munkavégzését, közérdekű bejelentéshez/panaszhoz kapcsolódó ügyintézését érintő beadványokat a Hivatalhoz kell továbbítani, aki haladéktalanul kijelöli a vizsgálatot a központi szervezeti elemek vezetői közül. A központi szervezeti elemek tevékenységét érintő panaszok/közérdekű bejelentések vizsgálóját az igazgató jelöli ki.
21. A panasz/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;
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

II.3. Panasz/közérdekű bejelentés áttétele, eljárás meghosszabbítása

22. Amennyiben – a Hivatal, vagy az általa kijelölt vizsgáló megállapítása értelmében – az FKI nem jogosult eljárni az adott panasz/közérdekű bejelentés vonatkozásában, köteles azt 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez – a közérdekű bejelentő vagy a panaszos egyidejű értesítése mellett – áttenni további ügyintézés céljából.
23. Amennyiben az FKI hatáskörének hiánya a vizsgáló részéről kerül megállapításra, az áttétel szükségességéről haladéktalanul értesíti a Hivatalt, amely intézkedik a közérdekű bejelentés/panasz áttételéről.
24. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – bűncselekmény, szabálysértés, jogellenes károkozás gyanúja kivételével – csak a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át. Egyéb szerv részére csak abban az esetben, ha panaszos/közérdekű bejelentő ehhez egyértelműen hozzájárult a 2. számú melléklet szerinti nyilatkozaton. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
25. Ha az ügyintézési határidő előreláthatólag 30 napnál tovább tart, értesíteni kell erről a közérdekű bejelentőt/panaszost az elintézés várható időpontjának és a meghosszabbítás okának közlésével együtt. Az elintézés határideje nem haladhatja meg a hat hónapot.

II.4. Panaszos/közérdekű bejelentő értesítése az eljárás eredményéről

26. A panaszost/közérdekű bejelentőt értesíteni kell panasz/közérdekű bejelentése kivizsgálásának eredményéről (megalapozott, vagy megalapozatlan), az FKI hatáskörében megállapított szabálytalanság esetén az annak megszüntetésére tett intézkedésekről, továbbá arról a tényről, ha hatósági eljárás indult.
27. A Hivatal által kijelölt vizsgáló a kijelölést követő 15 munkanapon belül – a közérdekű bejelentés/panasz kivizsgálásának eredményéről – válaszlevél-tervezetet készít, melyet megküld a Hivatal részére. Amennyiben ez az eljárás összetettsége, elhúzódó jellege miatt a fenti intervallum alatt nem teljesíthető, arról haladéktalanul értesíteni kell a Hivatal ügyintézőjét a 25. pont szerinti értesítés teljesítése érdekében.
28. A válaszlevél-tervezet kötelező tartalmi elemei:
 - a) hivatkozás a Panasztörvényre, mint a vizsgálat/eljárás lefolytatására való jogosultság, hatáskör jogalapjára,
 - b) megfelelő mértékű és tartalmú, indokolt tájékoztatás a vizsgálat eredményéről (megalapozott/megalapozatlan), a megtett intézkedésekről,
 - c) minden egyes felvetésre, észrevételre történő érdemi reagálás;
 - d) jogszabályi hivatkozás esetén a pontos jogszabályhely megjelölése;
 - e) áttétel esetén az eljárásra jogosult szerv pontos megnevezése, elérhetőségeinek feltüntetése, az áttételt megalapozó jogszabályra történő hivatkozás,
 - f) a tájékoztatás tudomásul vételére vonatkozó kérés.
29. Amennyiben a közérdekű bejelentést/panasz vizsgálata során megállapítást nyer, hogy az a továbbiakban közigazgatási hatósági, büntető vagy szabálysértési eljárás szabályai szerint vizsgálendő, úgy a közérdekű bejelentést/panasz vizsgálatával kapcsolatos ügyintézését haladéktalanul le kell zárni és a válaszlevél-tervezetet meg kell küldeni a Hivatal részére.

30. Az írásbeli megkeresésekre minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha:
- a feladó erre nem tart igényt;
 - a 17. pontban foglalt esetben.
31. A közérdekű bejelentésre/panaszra adott értesítést (tájékoztatást) a hivatalvezető kiadmányozza.

II.5. Hivatali és vizsgálói feladatok

32. A vizsgáló feladatai:
- a benyújtási jogosultság (tekintettel a jelen intézkedés 7., 8., 14. és 15. pontjaiban foglaltakra) ellenőrzése, FKI hatáskörének és illetékességének vizsgálata;
 - a dokumentáció összeállítása, az ügygel kapcsolatos belső és külső keletkezésű iratok beszerzése;
 - a közérdekű bejelentés/panasz alapjául szolgáló tény, esetleges hiba, vagy helytelen intézkedés feltárása;
 - amennyiben a rendelkezésre álló információk alapján, a közérdekű bejelentés/panasz da) megalapozott (valós okra visszavezethető), akkor a jelen intézkedés 21. és 28. pontjaiban foglaltak alapján választervezet küldése a Hivatal részére, db) megalapozatlan (vélt okra visszavezethető), akkor jelen intézkedés 28. pontjában foglaltak alapján elutasító tartalmú választervezet küldése a Hivatal részére.
33. A Hivatal ügyintézőjének feladatai:
- a benyújtási jogosultság (tekintettel a jelen intézkedés 7., 8., 14. és 15. pontjaiban foglaltakra) ellenőrzése, FKI hatáskörének és illetékességének vizsgálata;
 - a beadvány befogadása (rögzítése, iktatása), panaszos/közérdekű bejelentő tájékoztatása a befogadásról (visszaigazolás);
 - a vizsgáló kijelölése a teljes dokumentáció eljuttatásával, határidő kijelölése a vizsgáló számára (15 munkanap);
 - a vizsgáló választervezetének lektorálása és felterjesztése kiadmányozásra a hivatalvezetőnek;
 - a közérdekű bejelentésre/panaszra adott értesítés (tájékoztatás) – szükség esetén – áttétel expedálása, megküldése a bejelentő/eljárásra jogosult szerv részére;
 - a panaszossal/közérdekű bejelentővel történő írásos kapcsolattartás – az eljárás teljes szakaszában – biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik, az elektronikus levélben (e-mailben) történő küldés csak ilyen csatorna hiányában alkalmazható;
 - az FKI-hoz a BM OKF-ről áttett közérdekű bejelentés/panasz esetén – ha az ügyben visszatájékoztatást kértek – a vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a BM OKF értesítése;
 - az általa koordinált beadványok nyilvántartásának 3. számú melléklet szerinti folyamatos vezetése;
 - a hatályos hivatásos katasztrófavédelmi szervek rendszeres jelentési rendjének szabályozása szerinti jelentés elkészítése és felterjesztése az illetékes szerv részére;
 - igény esetén, külön kérésre visszacsatolás küldése a vizsgáló szakterület/szervezeti elem részére az eljárás eredményéről.

II.6. Szervezeti integritást sértő eseményekkel kapcsolatos feladatok

34. A szervezeti integritást sértő eseményekkel kapcsolatos (korrupció gyanúja, állománytag elleni beadvány) beadványok kivizsgálása, nyilvántartása esetén a *Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság szervezeti integritását sértő események kezelésének eljárásrendjéről szóló szabályzat kiadásáról* szóló FKI igazgatói intézkedés szerint kell eljárni. Ezen beadványok esetén a beérkezést követően a szolgálati út betartásával haladéktalanul tájékoztatni kell az igazgatót.

II.7. Belső visszaélés-bejelentés ügyintézésével kapcsolatos feladatok

35. A belső visszaélés-bejelentésekről a szolgálati út betartásával a beérkezést követően haladéktalanul tájékoztatni kell az igazgatót. Ezeket a bejelentéseket az iktatórendszerben külön irattári tételszámmal kell rögzíteni.
36. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról szóló tájékoztatót és az adatkezelési tájékoztatót az FKI honlapján közzé kell tenni.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

37. A panaszok/közérdekű bejelentések kivizsgálásának gyakorlatáról az FKI honlapján tájékoztató anyagot kell közzétenni.
38. Jelen intézkedés a közzétételét követő napon lép hatályba.
39. Hatályát veszti a *Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal és kérdésekkel kapcsolatos eljárásrendjéről* szóló 16/2020. számú FKI igazgatói intézkedés.



Lipták Attila t. dandártábornok
igazgató

Készült: 1 példányban
1 példány: 6 lap + melléklet (4 lap)
Készítette: dr. Győrfi Gábor t. alezredes
Kapják: eredeti példány - irattár
elektronikusan - szervezeti elemek

Jogi szempontból megfelelő:

.....(aláírás)

.....(név)

.....(dátum)

ADATLAP

1. Dátum:
2. A panasztétel, bejelentés helye:
3. Az ügyintéző neve:
4. A panasztétel, bejelentés módja:
5. Az ügy száma:

Beadványozó adatai

Név:

Lakcím:

Telefon:

E-mail:

A panasz vagy a közérdekű bejelentés tárgya:

A panasz, közérdekű bejelentés részletes leírása:

Szóbeli tájékoztatás megtörtént:	IGEN	NEM
A tájékoztatást tudomásul veszem:	IGEN	NEM

.....
Beadványozó

Intézkedés:

.....
ügyintéző aláírása

NYILATKOZAT

A panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott.....
.....
(panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe)

.....
(közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése).

202.....tett.....
tárgyban benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat és személyes adataim adatkezelő részéről történő kezelését tudomásul vettem.

Amennyiben a közérdekű bejelentésem, panaszom a(z).....
.....szervhez történő áttétele esetére a címzett adatkezelési joggal egyébként nem rendelkezik, a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez

hozzájárulok

nem járulok hozzá

(A döntés szerinti szöveg jól láthatóan, egyértelműen aláhúzendó!)

Tudomásul veszem, hogy amennyiben személyes adataim kezelésére nem jogosult, úgy a hozzájárulásom elmaradása esetén a személyes adataimat a panaszt vagy a közérdekű bejelentést fogadó szerv nem továbbítja az eljárásra jogosult szerv vagy szervezeti egység részére, amely a közérdekű bejelentés vagy a panasz érdemi kivizsgálásának elmaradását vonhatja maga után.

(Helyszín, dátum)

.....
beadványozó aláírása

ADATLAP
szóbeli visszaélés bejelentéshez

Bejelentő adatai:*

Bejelentő neve:.....

Telefonszáma:.....

E-mail címe:.....

Posta címe:.....

Bejelentő kapcsolata az FKI-val:.....

A bejelenteni kívánt visszaélés/mulasztás/jogsértő esemény részletes leírása:

Kérjük, jelölje meg a jogsértés időpontját és minden lényeges információt, bizonyítékot, tanúkat!

.....
.....
.....
.....
.....

Hogyan és mikor szerzett tudomást a visszaélésről?.....

.....
.....

Érintett-e Ön a jogsértésben? Ha igen, Önnek mi volt benne a szerepe?.....

.....
.....
.....

Tett-e már bejelentést korábban a visszaélésről? Hol? Mikor? Kérem, adja meg az ügyiratszámot, vagy csatolja a válaszlevelet!.....

.....

Csatolmányok:.....

.....

Nyilatkozom, hogy az FKI honlapján közzétett a belső visszaélés-bejelentési rendszerről szóló tájékoztatást megismertem, elolvastam és elfogadom a honlapon közzétett Adatvédelmi Tájékoztatót.