**Online kéményseprői ügyintézés**

**Május tizedike óta működik a katasztrófavédelem kéményseprőipari honlapjának megújított online ügyintézési felülete. Az átalakítással és fejlesztéssel egyszerűbbé és gyorsabbá válik az időpontfoglalás és megrendelés folyamata. A katasztrófavédelem ügyfelei várhatóan az eddiginél is nagyobb számban használják majd a területi és időkorlátok nélkül működő** [**www.kemenysepres.katasztrofavedelem.hu**](http://www.kemenysepres.katasztrofavedelem.hu) **honlap Ügyfélszolgálat oldalát.**

A sormunka ellátásának rendeletben meghatározott folyamata alapján amennyiben a tervezett sormunka a lakosokkal értesítők útján tudatott első és második időpontban meghiúsul, a kéményseprőipari szerv és az ingatlan használója harmadik időpontban állapodik meg. Ennek a harmadik kiszállásnak az időpontját van lehetősége a katasztrófavédelem ellátási területén élőknek online, az Időpontfoglalás űrlap kitöltésével és elküldésével megválasztani. (A gazdálkodó szervezetek ebben a kérdésben is a területen működő szolgáltatókhoz tartoznak!)

A kéményseprő-ügyfélszolgálatra 2017 április végéig beérkezett 8 ezer 500 levél és e-mail összesen hetven százaléka – körülbelül hatezer levél – az elmaradt sormunka pótlására irányuló időpontegyeztetési-kérelem vagy megrendelés volt. Jelenleg ezek tizennégy százaléka érkezik az honlapon keresztül. Ugyanakkor a telefonon beérkező harmadik időpont és megrendelések ügyintézése a leghosszadalmasabb és legtöbb átkapcsolást igénylő ügyfélszolgálati feladat. Ezt az arány nagy valószínűséggel jelentősen javulni fog a honlapos online ügyintézéssel. Az online űrlap elküldésével az ügyféligény és a munkavégzéshez szükséges adatok néhány másodpercen belül abba a megyébe és ahhoz a kéményseprőmesterhez érkeznek, aki az adott megyében a sormunkát tervezi. Az adatok ellenőrzése után már a megyei ügyfélszolgálatos kolléga keresi először telefonon, majd írásban is az ügyfelet a munka részleteinek egyeztetése és visszaigazolása céljából.

A kéményseprőipari tevékenység honlapján intézhető ügyek körét kettéválasztottuk: az *Adatmódosítás, Bejelentés/Panasz* és *Számlázás* munkafolyamatokhoz rendelt formanyomtatványok elküldésével minden szükséges adat azonnal a központi ügyfélszolgálathoz érkezik, míg az *Időpontfoglalás* és *Megrendelés* űrlapok – a fejlesztés révén, a vizsgálati helyszín irányítószáma alapján – a területileg illetékes megyei csoportvezető és helyettes postafiókjába kerülnek.

Az átalakított űrlapon az ügyfelek három olyan napot jelölhetnek meg, ami számukra a kéményellenőrzések elvégzésére megfelelő. A megyei munkabeosztást készítő csoportvezető, illetve helyettese ellenőrzi a beérkezett adatok valódiságát, valamint hogy a munkaszervezés szempontjából melyik beérkezett időpont a legideálisabb. Ha az ügyfél által javasolt napok egyike sem illeszkedik a sormunkatervhez, akkor már közvetlenül az a kéményseprőmester veszi fel a megrendelővel a kapcsolatot és állapodik meg a mindkettejüknek megfelelő munkanapban, aki az adott megyében a feladatokat ütemezi.

A fejlesztés során kitöltést egyszerűsítő elemekkel és ellenőrző programrészekkel korszerűsödött az online űrlapok szerkezete is.

A kéményseprő-honlap Ügyfélszolgálati oldalán:

[www.kemenysepres.katasztrofavedelem.hu/ugyfelszolgalat](http://www.kemenysepres.katasztrofavedelem.hu/ugyfelszolgalat)

Az *Időpontfoglalás* tulajdonképpen egy speciális megrendelés, amellyel a katasztrófavédelem az első és második alkalommal elmaradt vagy meghiúsult sormunka pótlására szolgáló harmadik időpont online egyeztetésére ad lehetőséget az ellátási területén élő természetes személyeknek és a gyűjtőkéménnyel működő társasházi ingatlanokba bejelentett gazdálkodó szervezeteknek. Ezzel a lehetőséggel a második értesítőn megajánlott dátumot követő 30 napon belül élhetnek a katasztrófavédelem ellátási körébe tartozó állampolgárok. Ezért a sormunkáért már fizetni kell: a kiszállási díj nagysága az ingatlan helye szerint illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott közszolgáltatási díj harminc százalékának megfelelő összeg.

Ha a közfeladat ellátására a közösen egyeztetett időpontban sem kerül sor, vagy a 30 napos határidőt valaki elmulasztja, a kéményseprőipari tevékenység ellátójának kötelessége értesíteni a tűzvédelmi hatóságot.

A harmincnapos határidőn túl az elmaradt sormunka megrendelésével, és a kéményseprőipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló rendeletben rögzített kétezer, illetve négyezer forintos munkanormák alapján számított költségtérítés és helyszíni szemle díj utólagos megfizetésével lehet eleget tenni a közfeladat pótlásának. Ennek legegyszerűbb és kényelmesebb módja a mobil eszközökről is működtethető online felület *Megrendelés* űrlapjának kitöltése és beküldése.

Eredeti cikk:

<http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=szervezet_hirek&hirid=5038>