

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

### 1) Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Igazgatóságunkon az ügyfélszolgálati feladatok ellátását, valamint a közérdekű bejelentések, panaszok, kérelmek fogadását és a kapcsolódó ügyintézés koordinálását a Hivatal látja el.

- Ügyfélkapcsolati vezető: Schreindler Ágnes tű. alezredes, hivatalvezető
- Ügyfélfogadási idő:
  - Hétfő: 10:00-12:00-ig
  - Szerda: 13:00-15:00-ig
  - Péntek: 9:00-11:30-ig
- Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 96 518 293
- Székhely: 9021 Győr, Munkácsy Mihály utca 4.
- Postacím: Győr, pf. 184.
- E-mail: [ugyfelszolgalat.gyms@katved.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat.gyms@katved.gov.hu)

### 2) Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos ügyintézés

Igazgatóságunkon a közérdekű bejelentések, illetve panaszok kezelése, kivizsgálása a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: törvény), a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII. 5.) BM utasítás (a továbbiakban: BM utasítás), illetve a mindenkor hivatali szabályzat előírásai alapján történik.

A törvényi fogalom meghatározás alapján a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más –így különösen bírósági, közigazgatási –eljárás hatálya alá. Mind a panasz, mind pedig a közérdekű bejelentés tartalmazhat javaslatot is.

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 benyújtás módja: személyesen ügyfélfogadási időben, telefonon, e-mailben, postai úton, e-papíron.

Amennyiben rendelkezésre áll olyan dokumentum, amely a közérdekű bejelentést, panaszt alátámasztja, azt az ügyintézéshez csatolni kell.

A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja (Adatlap) és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban, ügyfélszolgálati időben átadja.

A panaszok és a közérdekű bejelentések elbírálására – a törvény szerint – a beérkezéstől számított 30 nap áll rendelkezésre.

Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat harminc napnál hosszabb ideig tart, úgy erről a tényről a panaszost, illetve a közérdekű bejelentőt - 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 8 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.

Az Igazgatóság a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről –az indokok megjelölésével –köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetőleg bejelentőt szóban tájékoztatták és ő a tájékoztatást tudomásul vette, úgy az értesítése mellőzhető.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés 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 érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát Igazgatóságunk mellőzi. Ugyanakkor Igazgatóságunk dönthet úgy is, hogy az azonosíthatatlan személy által tett panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai csak a bejelentés, illetve panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A *„HOZZÁJÁRULÁS a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez” elnevezésű iratminta az „Adatlap” hátoldalán található.*

A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Igazgatóságunk hatáskörére és illetékességére vonatkozó információk:

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság hatásköre főszabályként kiterjed a megye területén jelentkező iparbiztonsághoz, polgári védelemhez, tűzvédelemhez, vízügyi hatósági tevékenységhez kapcsolódó a közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló körülmények (közérdekű bejelentés), valamint egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló – bírósági, vagy más hatósági eljárás hatálya alá nem tartozó – helyzet (panasz) kivizsgálására.

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság illetékessége főszabályként a megye területére terjed ki (a vízügyi hatósági és vízvédelmi hatósági ügyek esetén az illetékességi területet a 223/2014. (IX. 4.) Kormányrendelet 2. számú mellékletének 1. pontja szabályozza). A katasztrófavédelmi kirendeltségek illetékességi területéről a 43/2011. (XI.30.) BM rendelet rendelkezik.

Igazgatóságunk feladat-és hatásköréről szóló tájékoztatót a [www.gyor.katasztrofavedelem/Közérdekűadatok/Általános közzétételi lista](http://www.gyor.katasztrofavedelem/Közérdekűadatok/Általános_közzétételi_lista_útvonalon_találja) útvonalon találja.

Igazgatóságunk hatáskörébe és illetékességébe tartozik továbbá azon közérdekű bejelentések vagy panaszok vizsgálata is, melyek az állomány tagjával kapcsolatos korrupcióra utalnak vagy az állomány egy tagját, illetve az Igazgatóság katasztrófavédelmi kirendeltségeit, azok eljárását érintik.

A panaszost, illetőleg a közérdekű bejelentőt –azt az esetet kivéve, ha nyilvánvalóan rosszhiszeműen járt el –nem érheti hátrány a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.