

# ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

## Segélyhívások kezelésével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatban

### Tájékoztatóban szereplő inNOVA

Témacsoport: Panaszok / közérdekű bejelentések

Azonosító	Űrlap megnevezése
IN-87	Segélyhívások kezelésével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés

A tájékoztató hatályos 2020.02.01-től.

### 1. Elektronikus ügyintézésre vonatkozó szabályok, ügyintézés rendje

- Elektronikus ügyintézés kizárólag az ügyfél előzetes Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásba vételét követően a [www.police.hu](http://www.police.hu) internetes felületen érhető el és kezdeményezhető.
- Egyéb elektronikus felület vagy alkalmazás használata (pl. e-mail) nem vált ki joghatást, ezáltal érdemi ügyintézés ilyen esetben nem történik.
- Elektronikus ügyintézés bármikor lehet kezdeményezni, de arra érdemi intézkedés kizárólag munkanapokon, hivatali munkaidőben (H-Cs: 07.30-16.00, P: 07.30-13.30) történik.
- Az Ügyfél által az elektronikus ügyintézés során benyújtott beadvány az 1. c) alpontban rögzített időszakban minősül a Rendőrséghez beérkezettnek.
- Az 1. c) alpontban rögzített időn túl érkező beadványokkal kapcsolatosan a Rendőrség érdemi ügyintézését leghamarabb a következő munkanapon végez.
- A [www.police.hu](http://www.police.hu) internetes felületen elérhető Szolgáltatáshoz tartozó elektronikus űrlapot az alábbiak szerint kell kitölteni:
  - **viselt név, születési név, anyja neve, születési hely, születési idő** automatikusan generálódik;
  - témacsoport kiválasztásánál a legördülő menüből a **Segélyhívásokkal kapcsolatos panaszok, bejelentések** alpontot kell kiválasztani;
  - **ügytípus** kiválasztásánál a legördülő menüből a **Segélyhívások kezelésével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés** alpontot kell kiválasztani;
  - a **címzett** kiválasztásánál a legördülő menüből az **ORFK Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály** alpontot kell kiválasztani;
  - abban az esetben, ha a tárgykörben van már korábbi ügyintézési szám, azt a **hivatkozási szám (hivatali)** felületen kell rögzíteni;
  - a **levél szövege** felületen kell leírni a kifogásolt segélyhívás pontos időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), a segélyhívásra használt telefonkészülék telefonszámát, a bejelentő adatait (név, cím, telefonszám), amennyiben a panaszt tevő és a segélyhívást tevő személy nem azonos;

- file mellékleteket a **tovább a csatolmányokhoz** gomb megnyomásával lehet kezdeményezni.
- g) Az Ügyfél a tárgykörben elektronikus ügyintézés elsősorban az alábbi esetekben kezdeményezhet (a felsorolás példálózó jellegű):
- a segélyhívás kapcsán a tett intézkedés kifogásolása;
  - a segélyhívás során az Ügyféllel szemben tanúsított magatartás vagy hangnem kifogásolása;
  - stb.
- h) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény értelmében mellőzhető.

## **2. A Rendőrség feladata, kötelezettsége, felelősségi köre**

- a) A Rendőrség az elektronikusan benyújtott beadványokkal kapcsolatos intézkedést az 1. d) pontban meghatározott beérkezést követő naptól számított 30 napon belül megteszi.
- b) A Rendőrség az Ügyfél által elektronikus úrlapon beküldött adatok valóságtartamának vizsgálatát nem végzi, azok tekintetében felelősség nem terheli.
- c) Amennyiben az Ügyfél által elektronikus úrlapon beküldött beadvány tekintetében az érintett hívásfogadó központnak az ügyintézésre nincs hatásköre vagy illetékessége, úgy annak megállapításától számított 8 napon belül a beadványt átteszi a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez, az Ügyfél egyidejű értesítése mellett.
- d) Az eljárás során a Rendőrség köteles jóhiszeműen eljárni.

## **3. Az Ügyfél feladata, kötelezettsége, felelősségi köre**

- a) Az Ügyfélnek regisztrációval kell rendelkeznie a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásban.
- b) Az Ügyfélnek a Szolgáltatás igénybevételéhez az elektronikus úrlapot értelem szerűen, releváns és valós adatokkal kell kitöltenie.
- c) Az Ügyfél az elektronikus úrlapon beküldött adatok valóságtartama tekintetében a Rendőrség irányába felelősséget vállal, valótlan adatszolgáltatása miatt felelősség terheli.
- d) Az eljárás során az Ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni.
- e) Abban az esetben, ha az Ügyfél a panaszt nem saját ügyében terjeszti elő, a képviselő jogosságát hitelesen igazolnia kell. Az elektronikus ügyintézésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően lehetőség van a Rendelkezési Nyilvántartásban a képviselőtről rendelkezni vagy a papír alapú meghatalmazás hiteles elektronikus másolatát kell csatolni a kérelemhez, amit a tovább a csatolmányokhoz gomb megnyomásával lehet kezdeményezni.