

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 2020.03.01-től.

1. Elektronikus ügyintézésre vonatkozó szabályok, ügyintézés rendje

- a) Elektronikus ügyintézés kizárólag az ügyfél előzetes Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásba vételét követően a www.police.hu internetes felületen érhető el és kezdeményezhető.
- b) Egyéb elektronikus felület vagy alkalmazás használata (pl. e-mail) nem vált ki joghatást, ezáltal érdemi ügyintézés ilyen esetben nem történik.
- c) 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.
- d) Az Ügyfél által az elektronikus ügyintézés során benyújtott beadvány az 1. c) alpontban rögzített időszakban minősül a Rendőrséghez beérkezettnek.
- e) Az 1. c) alpontban rögzített időn túl érkező beadványokkal kapcsolatosan a Rendőrség érdemi ügyintézését leghamarabb a következő munkanapon végez.
- f) A <http://www.police.hu/hu/ugyintezes/elektronikus-ugyintezes> weboldalon a jobb oldali menüsávban ki kell választani a „HÍVÁSFOGADÓ KÖZPONTOK” megjelölést. Ezt követő oldalon lehet választani a „Hívásfogadó Központok személyügyi kérdései” és a „Panaszok/közérdekű bejelentések” között. A „Hívásfogadó Központok személyügyi kérdései” további két alpontot tartalmaz: „Hívásfogadó Központok korábbi munkatársainak tájékoztatás kérése” és „Hívásfogadó Központokba történő jelentkezés vagy tájékoztatás kérés”, a „Panaszok/közérdekű bejelentések” egy alpontot tartalmaz: „Segélyhívások kezelésével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés”.

Az alpontok megnyitását követően lehet az inNOVA űrlap elnevezésű táblázatban található hatályos „Link/Letöltés” oszlop alatt lévő „nova” ikonra kattintva lehet személyes belépési azonosítók megadását követően az ügyfélkapun keresztül az űrlaphoz jutni.

Az űrlapokon ki kell választani/ki kell tölteni:

- az illetékes hatóságot keresést követően (ORFK Rendészeti Főigazgatóság **Ügyeleti Főosztály**, vagy ORFK Rendészeti Főigazgatóság Hívásfogadó Központ Miskolc vagy ORFK Rendészeti Főigazgatóság Hívásfogadó Központ Szombathely);
- a kérelmező nyilatkozatát kiválasztás alapján (új ügy kezdeményezése vagy folyamatban lévő ügygel, engedéllyel rendelkező);
- a beadvány megnevezése (szövegbevitel);
- **a beadvány szövegébe** 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;
- a tájékoztatónál az elektronikus ügyintézés szolgáltatási szabályzatát el kell fogadni (négyzetben jelölni);
- a lap alján csatolni lehet a szükségesnek tartott dokumentumokat;
- a továbblépéshez a véglegesítés ikonra kell kattintani.

A „Véglegesítési” fázist követően az „Aláírás” és a „Beküldés” fázissal lehet befejezni a beadványt.

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 űrlapon beküldött adatok valóságtartamának vizsgálatát nem végzi, azok tekintetében felelősség nem terheli.
- c) Amennyiben az Ügyfél által elektronikus űrlapon 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 űrlapot értelem szerűen, releváns és valós adatokkal kell kitöltenie.
- c) Az Ügyfél az elektronikus űrlapon 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 jogszabályoknak megfelelően lehetőség van a Rendelkezési Nyilvántartásban a képviselőről rendelkezni vagy a papír alapú meghatalmazás hiteles elektronikus másolatát kell csatolni a kérelemhez, amit a tovább a csatolmányokhoz gomb megnyomásával lehet kezdeményezni.