

**BM ORSZÁGOS KATASZTRÓFAVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG  
GAZDASÁGI ELLÁTÓ KÖZPONT**

**BM ORSZÁGOS KATASZTRÓFAVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG  
GAZDASÁGI ELLÁTÓ KÖZPONT  
IGAZGATÓ**

**11 /2018. számú**

**I N T É Z K E D É S E**

***a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központ  
ügyfélszolgálati tevékenységéről***

Budapest, 2018. június 11.

Az állampolgároktól érkező közérdekű bejelentések, panaszok kivizsgálása, valamint kérdések megválaszolása eljárási rendjének szabályozására, az egyes szervezeti elemek által ellátandó feladatok végrehajtására, figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyek egységes intézéséről szóló 22/2014. (XII.5.) BM utasításban, a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló 2015. évi CCXI. törvényben, a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI.9.) BM rendeletben, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szervek hivatali szervezetei működésének szabályozásáról szóló 29/2016. BM OKF főigazgatói intézkedésben foglaltakra, a hivatásos katasztrófavédelmi szervek Normalkotási Szabályzatáról szóló 5/2018. (V.25.) BM OKF utasítás mellékletének 8. e.) pontjában biztosított jogkörben eljárva kiadom az alábbi

**i n t é z k e d é s t:**

**I. Általános rendelkezések**

1. Jelen intézkedés hatálya a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központ (a továbbiakban: a BM OKF GEK) valamennyi szervezeti elemére kiterjed.
2. Az intézkedésben foglaltakat a közérdekű bejelentések, panaszok, kéményseprőipari közérdekű bejelentések és panaszok, valamint állampolgári kérdések, megrendelések kezelésére kell alkalmazni, amelyeknek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.<sup>1</sup>

**II. Értelmező rendelkezések**

3. **A jelen intézkedés alkalmazásában:**

---

<sup>1</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

- 3.1. **Közérdekű bejelentésnek** minősül minden olyan beadvány, ami olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.
- 3.2. A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, kivéve a kéményseprőipari panasz.
- 3.3. **Kéményseprőipari panasz** minősül a kéményseprőipari tevékenységgel összefüggésben tett panasz.
- 3.4. **Kéményseprőipari közérdekű bejelentésnek** minősül a kéményseprőipari tevékenységgel összefüggésben tett közérdekű bejelentés.<sup>2</sup>
- 3.5. **Beadványnak** minősül a közérdekű bejelentés, a panasz, a kéményseprőipari panasz és a kéményseprőipari közérdekű bejelentés.<sup>3</sup>

### III. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának szervezete

4. A BM OKF GEK-en az ügyfélszolgálati feladatok ellátását a BM OKF GEK Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) és a Kéményseprőipari Tevékenységet Ellátó Igazgatóhelyettesi Szervezet Ügyfélszolgálati Csoport (a továbbiakban: Ügyfélszolgálati Csoport), valamint az utóbbi szakmai vezetése alá tartozó Megyei Ellátási Csoportok ügyfélszolgálati (a továbbiakban: megyei ügyfélszolgálatok) végzik.<sup>4</sup>
5. **Az ügyfélszolgálati tevékenység alapelvei:**
  - 5.1. A Hivatal, az Ügyfélszolgálati Csoport és a megyei ügyfélszolgálatok interaktív kapcsolatban állnak a közérdekű bejelentővel, panaszossal, kérelem, kérdés és megrendelés előterjesztővel a személyes és a telefonon történő bejelentés, továbbá az elektronikus és postai levelezés során.
  - 5.2. Az ügyfélszolgálati tevékenység során valamennyi ügyintéző jogszerűen, szakszerűen, az állampolgár számára érthetően kommunikálva látja el feladatát, figyelemmel arra, hogy az állampolgár az ügyintézés minősége alapján alkot képet a katasztrófavédelem szervezetéről és munkájáról.
  - 5.3. Az előterjesztő adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásaival összhangban kell kezelni.
  - 5.4. Az ügyfélszolgálati tevékenységet végző szervezeti elemek gondoskodnak a hatályos jogszabályok és belső szabályozók maradéktalan betartásáról.
6. **Az ügyfélszolgálattal összefüggésben a Hivatal az alábbi feladatokat látja el:**
  - 6.1. Hivatali időben biztosítja a telefonos ügyfélszolgálat működését;

<sup>2</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>3</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>4</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

- 6.2. a honlapon feltünteti – legalább az általános közzétételi lista részeként – az ügyfélszolgálat elérhetőségeit (telefonszám, e-mail); továbbá az állampolgárok részéről érkező pozitív visszajelzéseket és dicséreteket – az adatvédelmi rendelkezések betartásával –;
- 6.3. végzi a közzétett ügyfélfogadási időben a személyesen tett bejelentések, panaszok, kérdések fogadását, a bejelentők tájékoztatását és az ügyek intézését;
- 6.4. a szóban előadott bejelentésekről a Hivatali Szabályzat szerinti adatlapot készít. Közérdekű bejelentés esetén az adatlapról másodpéldányt készít, amit a bejelentő átvesz és az átvételt az eredeti adatlapon aláírásával igazolja;
- 6.5. végzi a beadványok, kérdések – kivéve a kéményseprőipari tevékenységgel összefüggésben tett kérdések, kéményseprőipari panaszok és kéményseprőipari közérdekű bejelentések – feldolgozását, koordinálását, megválaszolását<sup>5</sup>;
- 6.6. továbbítja a BM OKF GEK elérhetősegeire tett kéményseprőipari panaszokat, kéményseprőipari közérdekű bejelentéseket és kérdéseket az Ügyfélszolgálati Csoportnak<sup>6</sup>;
- 6.7. gondoskodik a 6.5. pontban meghatározott hatáskörében a más közigazgatási szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozó beadványok továbbításáról, és erről az eljárásra a jogosult szerv megjelölésével együtt a bejelentőt a továbbítással egyidejűleg tájékoztatja<sup>7</sup>;
- 6.8. haladéktalanul jelenti az igazgatónak a közvetlen veszélyről, vagy azzal való fenyegetésről érkező, a bűncselekményre utaló, valamint az állomány tagját érintő beadványt;
- 6.9. a Hivatal hatáskörébe tartozó beadványokról a Hivatal nyilvántartást vezet, valamint a tárgyévét követően az Ügyfélszolgálati Csoport nyilvántartásával egységes kimutatást készít, a beérkezett és befejezett ügyek számáról, a megtett intézkedésekről és megküldi a BM OKF Hivatal részére.

## 7. Az Ügyfélszolgálati Csoport és a megyei ügyfélszolgálatok feladatai:

- 7.1. Az Ügyfélszolgálati Csoport és a megyei ügyfélszolgálatok munkanapokon 7 és 21 óra között legalább hat, hetente egy munkanapon pedig legalább tizenkét órán át biztosítják az ügyfélszolgálat működését.
- 7.2. Az Ügyfélszolgálati Csoport a BM OKF GEK Logisztikai Igazgatóhelyettesi Szervezet, Híradó és Informatika Üzemeltetési Osztályával és a Hivatal kommunikációs munkatársával együttműködve a <https://kemenysepres.katasztrofavedelem.hu> honlapon közvetlenül elérhetővé, tárolhatóvá, megjeleníthetővé és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé teszi a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI.9.) BM rendelet 14. § (4) bekezdésében meghatározott tájékoztatót, mely részét képezi a kéményseprőipari panasz benyújtásával és intézésével kapcsolatos információ és az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó adatok.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>6</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>7</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>8</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

- 7.3. Végzi a kéményseprőipari információszolgáltatást, segítségnyújtást, kérdések megválaszolását;
- 7.4. rögzíti és koordinálja az elmaradt sormunkavégzés miatti időpontfoglalást és a sormunkavégzésen kívüli megrendelést;
- 7.5. koordinálja a tervfelülvizsgálattal kapcsolatos számlázást;
- 7.6. a kéményseprőipari panaszokat és kéményseprőipari közérdekű bejelentéseket feldolgozza, koordinálja, kivizsgálja és megválaszolja<sup>9</sup>;
- 7.7. gondoskodik a más közigazgatási szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozó kéményseprőipari közérdekű bejelentések és panaszok továbbításáról, és erről az eljárásra jogosult szerv megjelölésével együtt a bejelentőt a továbbítással egyidejűleg tájékoztatja<sup>10</sup>;
- 7.8. a kéményseprőipari panaszokról és kéményseprőipari közérdekű bejelentésekről nyilvántartást vezet, melyet a tárgyévet követően összesítve megküld a Hivatal részére<sup>11</sup>.

### **III/A. A Hivatal hatáskörébe tartozó beadványok kezelésének folyamata**

8. Amennyiben a Hivatal hatáskörébe tartozó beadvány érkezik a BM OKF GEK bármely szervezeti eleméhez vagy annak munkatársához postai vagy elektronikus úton, azt a szolgálati út betartásával, haladéktalanul, a mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatra is figyelemmel továbbítja a Hivatalhoz. A szervezeti integritást érintő beadványok kezelését külön igazgatói intézkedés rögzíti.
9. Ha a beadvány telefonon érkezik, vagy az állampolgár személyesen jelent meg a BM OKF GEK bármely szervezeti eleménél, akkor tovább kell irányítani a Hivatalhoz. Amennyiben erre nincs lehetőség, kötelesek a Hivatali Szabályzat szerinti adatlapot felvenni, melyet az előző pont szerint továbbítani kell a Hivatalhoz.
10. Az ügyek határidőn belül történő kivizsgálása a szakterületével érintett szervezeti elem feladata.
11. A Hivatal hatáskörébe tartozó beadványok kivizsgálására köteles szervezeti elemet a BM OKF GEK mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatának rendelkezései alapján a Hivatal jelöli ki. Ennek tényéről a beadvány egy példányának eljuttatásával a Hivatal értesíti a szervezeti elemet. A kivizsgálással megbízott szervezeti elem köteles az ezzel kapcsolatos feladatokat maradéktalanul ellátni.
12. A Hivatal az írásban tett beadvány esetén az előterjesztetőt 8 napon belül tájékoztatja írásban a kivizsgálás megkezdéséről, mellyel egyidejűleg a beadványt nyilvántartásba veszi.
13. A szóban (telefonon vagy személyesen) előterjesztett beadvány alapján elkészített adatlap személyes átvételére lehetőséget kell biztosítani az előterjesztő számára, melyről a honlapon kell tájékoztatást közzétenni.
14. Amennyiben a beadvány – ide nem érteve a kéményseprőipari közérdekű bejelentést és panaszt – kivizsgálása nem a BM OKF GEK hatáskörébe tartozik, az ügyet a Hivatal 8

<sup>9</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>10</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>11</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

napon belül továbbítja a kivizsgálásra hivatott szervezethez, melyről egyidejűleg írásban tájékoztatja a beadványt tevőt is.<sup>12</sup>

15. Amennyiben a személyes adatok továbbításához az előterjesztő hozzájárulása szükséges, akkor az a Hivatali Szabályzat vonatkozó mellékletének kitöltésével is megtehető.
16. A beadványt 30 napon belül ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag - a kivizsgálással érintett szervezeti elemhez érkezését követően - 15 napnál hosszabb ideig tart, annak tényszerű indokait a kivizsgáló szervezeti elem köteles előzetesen írásban jelezni a Hivatal felé. Az állampolgárt - az elintézés várható idejének és az eljárás meghosszabbodása tényszerű indokainak egyidejű közlésével - a Hivatal írásban tájékoztatja.
17. A kivizsgálás eredményéről a kivizsgálást végző szervezeti elem 15 napon belül tájékoztatja a Hivatalt. A tájékoztatásnak – az indokokkal együtt – ki kell terjednie a megtett intézkedésre, illetve annak mellőzésére.
18. A Hivatal a 17. pont szerinti tájékoztatás tartalmát írásban közli az állampolgárral, és felvezi a vizsgálat eredményét az erre rendszeresített nyilvántartásba.
19. Az írásbeli tájékoztatás akkor mellőzhető, ha az elintézésről a jelenlévő beadványozót szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást aláírásával igazoltan tudomásul vette.
20. A beadvány alapján gondoskodni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, szükség szerint a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
21. Abban az esetben, ha a törvény rendelkezései alapján a beadvány vizsgálata mellőzhető, arról az igazgató dönt.

### **III/B. Kéményseprőipari közérdekű bejelentés és panasz kezelésének folyamata<sup>13</sup>**

22. Az Ügyfélszolgálati Csoport az állampolgárok részéről telefonon, elektronikusan, postai úton és személyesen érkező kéményseprőipari panaszokat és közérdekű bejelentéseket fogadja. Az azonnal nem orvosolható kéményseprőipari panaszt az Ügyfélszolgálati Csoport vezetője haladéktalanul átadja a Kéményseprőipari Tevékenységet Ellátó Igazgatóhelyettesi Szervezet szervezeti elemén belül dolgozó, jogász végzettségű munkatársnak (továbbiakban: jogász).<sup>14</sup>
23. A személyesen előterjesztett kéményseprőipari panaszról az Ügyfélszolgálati Csoport - amennyiben azonnal orvosolható a panasz -, adatlapot állít ki. A telefonon és a személyesen történő szóbeli tájékoztatás ténye az Ügyfélszolgálati Csoporton működő Effector/KITT programban kerül rögzítésre.<sup>15</sup>
24. Az írásban előterjesztett panaszt személyesen, postai levélküldeményben és elektronikus levélben küldhetik meg az Ügyfélszolgálati Csoport részére. Az írásbeli kéményseprőipari panasz iratminta használatával is benyújtható. Amennyiben írásbeli

<sup>12</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>13</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>14</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>15</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

kéményseprőipari panaszt személyesen nyújtanak be, az Ügyfélszolgálati Csoport az átvételről adatlap-másodpéldányt állít ki.<sup>16</sup>

25. Az előterjesztő szóbeli kéményseprőipari panaszáról az Ügyfélszolgálati Csoport minden olyan esetben jegyzőkönyvet vesz fel, amennyiben a panaszos panaszának orvoslásával nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. A jegyzőkönyv a BM rendelet szerint az alábbiakat tartalmazza:
  - a) ingatlan tulajdonosának, használójának nevét és lakcímét;
  - b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
  - c) a panasz részletes leírását, a bemutatott iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
  - d) a kéményseprőipari tevékenységet ellátó nyilatkozatot;
  - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ingatlan tulajdonosa, használója aláírását;
  - f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
  - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az egyedi azonosítószámot.
  
26. Ha a kéményseprőipari panasz telefonon érkezik, vagy az állampolgár személyesen jelent meg a BM OKF GEK bármely szervezeti eleménél, akkor tovább kell irányítani az Ügyfélszolgálati Csoporthoz. Amennyiben erre nincs lehetőség, kötelesek a 25. pont szerinti jegyzőkönyvet felvenni, melyet továbbítani kell az Ügyfélszolgálati Csoporthoz.
27. Amennyiben kéményseprőipari panasz a BM OKF GEK bármely szervezeti eleméhez vagy annak munkatársához érkezik postai vagy elektronikus úton, azt a szolgálati út betartásával, haladéktalanul, a mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatra is figyelemmel továbbítani kell az Ügyfélszolgálati Csoporthoz.
28. Az írásbeli kéményseprőipari panasz közlésétől számított 8 napon belül az ügyintézés megkezdéséről a panaszos az Ügyfélszolgálati Csoport útján írásbeli tájékoztatást kap.
29. A kéményseprőipari panasz határidőn belül történő kivizsgálása a Kéményseprőipari Igazgatóhelyettesi Tevékenységet Ellátó Igazgatóhelyettesi Szervezet és közreműködés szükségessége esetén a szakterületével érintett szervezeti elem feladata.
30. A kéményseprőipari panasz kivizsgálására köteles szervezeti elemet a BM OKF GEK mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatának rendelkezései alapján, a jogász 3 napon belül tett iránymutatása alapján az Ügyfélszolgálati Csoport jelöli ki. Ennek tényéről a kéményseprőipari panasz egy példányának eljuttatásával az Ügyfélszolgálati Csoport írásban értesíti a szervezeti elemet. A kivizsgálással megbízott szervezeti elem köteles az ezzel kapcsolatos feladatokat maradéktalanul ellátni.
31. A kéményseprőipari panaszt 30 napon belül ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag - a kivizsgálással érintett szervezeti elemhez érkezését követően - 15 napnál hosszabb ideig tart, vagy valamely hatóság megkeresése szükséges, annak tényszerű indokait a kivizsgáló szervezeti elem köteles előzetesen írásban jelezni az Ügyfélszolgálati Csoport felé. Az állampolgárt - az elintézés várható idejének és az eljárás meghosszabbodása tényszerű indokainak egyidejű közlésével – az Ügyfélszolgálati Csoport írásban tájékoztatja.

---

<sup>16</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

32. A kivizsgálás eredményéről a kivizsgálást végző szervezeti elem 15 napon belül írásban tájékoztatja az Ügyfélszolgálati Csoportot. A tájékoztatásnak – az indokokkal együtt – ki kell terjednie a megtett intézkedésre, illetve annak mellőzésére.
33. Az Ügyfélszolgálati Csoport a kivizsgálás eredményének kézhezvételét követően a 31. pontban rögzített határidők betartásával – a jogász által koordinálva és jogi szempontból 3 napon belül ellenőrizve – választervezetet készít, melyet kiadmányozás céljából felterjeszt a kéményseprőipari igazgatóhelyettesnek.
34. Az Ügyfélszolgálati Csoport írásban tájékoztatja az állampolgárt, és felvezeti a vizsgálat eredményét az erre rendszeresített nyilvántartásba
35. A válaszadási határidő egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben a kéményseprőipari panasz kivizsgálásához helyszíni vizsgálatra vagy valamely hatóság megkeresésére van szükség. A határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a panaszos a 30 napos válaszadási határidő letelte előtt írásban az Ügyfélszolgálati Csoport útján tájékoztatást kap.<sup>17</sup>
36. A telefonon tett kéményseprőipari panasz esetén a panaszos és az ügyfélszolgálat közötti kommunikációról egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvétel készül. A hívás során az ügyféllel közölni kell az egyedi azonosítószámát, amely alapján a hangfelvételt vagy az arról készült hiteles leíratot az őrzési idő 5 éves időtartama alatt az ingatlan tulajdonosa, vagy használója kérésére díjmentesen bocsátja rendelkezésre az ügyfélszolgálat.<sup>18</sup>
37. A kéményseprőipari közérdekű bejelentés kivizsgálása során a III/B. cím 23. és 26-36. pontjában rögzített eljárásrend értelemszerűen alkalmazandó.<sup>19</sup>

### **III/C. Kérdés megválaszolásának folyamata**

38. A Hivatal beadványkezelése folyamatának rendelkezéseit a Hivatal, az Ügyfélszolgálati Csoport és a megyei ügyfélszolgálatok tevékenységére a kérdések megválaszolásánál az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni<sup>20</sup>:
39. A kérdést 15 napon belül ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni.
40. A válasz előkészítését végző szervezeti elem 12 napon belül szövegszerű tervezettel tájékoztatja a Hivatalt vagy az Ügyfélszolgálati Csoportot. A tájékoztatásnak a kérdés minden vetületére ki kell terjednie.
41. Amennyiben kéményseprőipari tárgyú kérdés, kérelem érkezik a BM OKF GEK Hivatal ügyfélszolgálati elérhetőségére, azt a Hivatal a szolgálati út betartásával, haladéktalanul, a mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatra is figyelemmel továbbítja az Ügyfélszolgálati Csoport részére.

### **III/D. Az Ügyfélszolgálati Csoport megrendelésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatai**

---

<sup>17</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>18</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>19</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

<sup>20</sup> Módosította a 2/2021. BM OKF GEK igazgatói intézkedés, hatályos 2021. február 2. napjától

42. A megyei ügyfélszolgálatnál a személyesen történő megrendelés esetén az ügyfél egy megrendelőlapot tölt ki, amelyet aláírásával igazol. Telefonon keresztül történő megrendelés esetén a megyei ügyfélszolgálat az ügyfelet tájékoztatja az illetékes Megyei Ellátási Csoport megnevezéséről és elérhetőségeiről, valamint a megrendelőlap kötelező alkalmazásáról. Írásbeli megrendelés esetén a megyei ügyfélszolgálat **10** munkanapon belül felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, azon a csatornán, amelyet az ügyfél használt vagy megadott.
43. Amennyiben a sormunkában meghatározott feladat az ingatlan tulajdonosának, vagy használójának felróható okból marad el, akkor személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus formában időpontfoglalásra van lehetőség a megyei ügyfélszolgálaton keresztül. Az Ügyfélszolgálati Csoport a hozzá érkező időpontfoglalással kapcsolatos telefonhívásokat továbbítja az illetékes megyei ügyfélszolgálat felé.
44. Abban az esetben, ha a megyei ügyfélszolgálat telefonvonal(a)i foglalt vagy informatika rendszerbeli leállás következik be, akkor az Ügyfélszolgálati Csoport a hozzá érkező időpontfoglalással kapcsolatos megkereséseket az Effector/KITT programba rögzíti, ezt követően továbbítja a megyei ügyfélszolgálat részére.
45. A megyei ügyfélszolgálat az előző pont szerinti telefonos megkeresés esetén azonnal időpontot egyeztet az ügyféllel és azt rögzíti az Effector/KITT rendszerben. Írásbeli megkeresés esetén, a beérkezéstől számított 10 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, az általa használt csatornán.
46. Az ingatlan használója a sormunka keretén kívül megrendeléssel élhet a Kstv. 2. § (5) bekezdésben meghatározott esetekben. Az Ügyfélszolgálati Csoport ilyen esetben a megrendelési igényt továbbítja a megyei ügyfélszolgálati csoport felé.
47. Az Ügyfélszolgálati Csoporton keresztül számlázás csak a tervfelülvizsgálattal kapcsolatos szakmai nyilatkozat miatt kérhető. Ilyen esetben az ügyfélszolgálat a kérést a BM OKF GEK Gazdasági Igazgatóhelyettesi Szervezet Költségvetési Osztálya felé továbbítja. A kiállításra került számlát a BM OKF GEK Gazdasági Igazgatóhelyettesi Szervezet Költségvetési Osztálya postai úton elküldi az ügyfél részére.
48. Az előző pontban meghatározott számlázási feladatokon kívül az Ügyfélszolgálati Csoport a megyei ügyfélszolgálattól kérheti a számlák másolatát. Az igény az Effector/KITT programon keresztül kerül átadásra a megyei ügyfélszolgálatához. A megyei ügyfélszolgálat a tőpéldányt másolja és postázza vagy szkenneli és elektronikus úton továbbítja a számlamásolatot az ügyfél részére.

### **III/E. Az Ügyfélszolgálati Csoport feladata technikai problémák esetén (Vészhelyzeti forgatókönyv)**

49. Az Ügyfélszolgálati Csoport informatikai problémák, különösen az Effector rendszerben és az Avaya - Call Center rendszerben felmerült hibák esetén, a BM OKF GEK Logisztikai Igazgatóhelyettesi Szervezet, Híradó és Informatika Üzemeltetési Osztályt köteles értesíteni. Áramszünet esetén a BM OKF GEK Gazdasági Igazgatóhelyettesi Szervezet Vagyonkezelési Osztálya az értesítendő. A BM OKF GEK Hivatal



kommunikációs munkatársa – az Ügyfélszolgálati Csoport jelzésére – minden lehető csatornán keresztül tájékoztatja az ügyfeleket a felmerült technika problémákról.

#### **IV. Záró rendelkezések**

50. Jelen intézkedés a közzétételét követő napon lép hatályba, mellyel egyidejűleg hatályát veszti a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központ ügyfélszolgálati tevékenységéről 15/2016. számú szülő BM OKF GEK igazgatói intézkedés.
51. Az intézkedés tartalmát az érintett állománnyal ismertetni kell.

**Berecz György t. ezredes  
tűzoltósági tanácsos  
igazgató**

Készült: 1 eredeti példányban

Egy példány: 8 oldal

Készítette: dr. Sipos- Bencze Nóra t. alezredes

Kapja: 1. Központi Irattár (eredeti)

2. szervezeti elemek (elektronikus formában)