

KK-29-16/2024.

**A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT
IGAZGATÓJÁNAK INTÉZKEDÉSE**

**A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT
ÜGYFÉLKAPCSOLATI ÉS
KÖZZÉTÉTELI SZABÁLYZATÁRÓL**



2024.

TARTALOM

1. A SZERVEZET NEVE, CÍME	3
1.1. A Kispesti Rendészeti Központ hivatalos, Alapító Okirat szerinti elnevezése.....	3
1.2. Rövidített név	3
1.3. A Szervezet székhelye, levelezési címe	3
2. A SZERVEZET SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁSA, KAPCSOLATTARTÁSA	3
2.1. A KRK személyes ügyfélfogadási ideje	3
2.2. Tájékozódás segítése	3
2.3. Irodahasználat.....	4
2.4. A közszolgálati tisztviselő megjelenése	4
2.5. Személyes kapcsolattartás.....	4
3. A SZERVEZET TELEFONOS ELÉRHETŐSÉGI RENDJE.....	4
4. A SZERVEZET ELEKTRONIKUS ELÉRHETŐSÉGI RENDJE	4
5. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT HONLAPJA	4
5.1. Honlap	4
5.2. A honlap adattartalma	4
5.3. Felelősség.....	5
5.4. Közzététel	5
5.5. Hirdetmények.....	5
6. PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK.....	5
7. KÖZÉRDEKŰ ADATIGÉNYLÉSEK.....	5
8. ÜGYFÉLVÉLEMÉNYEK	5
9. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT ARCULATA.....	5
10. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT ÜGYFÉLKARTÁJA.....	5
11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	6
Mellékletek	7

**Igazgatói intézkedés
a Kispesti Rendészeti Központ
Ügyfélkapcsolati és Közzétételi Szabályzatáról**

A Kispesti Rendészeti Központ (a továbbiakban: Szervezet vagy KRK) ügyfélkapcsolati szabályzata azokat a szolgáltatási elveket és rendelkezéseket tartalmazza, melyekkel a Szervezet a lakosság minél szélesebb körű tájékoztatását, színvonalas közigazgatási munkát valósíthat meg ügyfelei érdekében.

1. A SZERVEZET NEVE, CÍME

1.1. A Kispesti Rendészeti Központ hivatalos, Alapító Okirat szerinti elnevezése

Kispesti Rendészeti Központ

1.2. Rövidített név

A Kispesti Rendészeti Központ elnevezés rövidebb változatban kizárólag a következő formában használható: KRK

1.3. A Szervezet székhelye, levelezési címe

Székhely: 1191 Budapest, Eötvös utca 3-7.

Levelezési cím: 1191 Budapest, Eötvös utca 3-7.

2. A SZERVEZET SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁSA, KAPCSOLATTARTÁSA

2.1. A KRK személyes ügyfélfogadási ideje

hétfő: 14:00 – 18:00

szerda: 08:00 – 12:00

péntek 08:00 – 12:00

A KRK munkatársai ezen időtartamon belül előzetes bejelentkezés nélkül fogadják az ügyfeleket a KRK Ügyfélszolgálatán. Az ügyintéző ezen időszakon kívül akkor fogadhat ügyfelet, amennyiben az ügy méltányos intézése érdekében szükséges.

Az ügyfélfogadás megfelelő körülményeiről az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport gondoskodik. Az irodahelyiségek rendezettsége alapvető elvárás; személyes tárgyak a működést nem zavaró mértékben tarthatók az irodahelyiségekben.

2.2. Tájékozódás segítése

Ügyfeleink tájékozódását az Ügyfélszolgálaton segítjük.

A KRK épületébe történő belépés rendjéről, az ügyfélfogadással kapcsolatos teendőkről az 1. melléklet rendelkezik.

2.3. Irodahasználat

A KRK munkatársainak irodahasználatát az igazgató határozza meg.

Az ügyfélszolgálaton, valamint az irodákban biztosítottak az ügyfeleinkkel való közvetlen tárgyalás tárgyi feltételei.

A KRK épülete akadálymentesített.

2.4. A közszolgálati tisztviselő megjelenése

A közszolgálati tisztviselő öltözködésével is kifejezi, hogy megbecsüli munkáját, hivatását. A kulturált, tiszta öltözet elvárt.

2.5. Személyes kapcsolattartás

A személyes kapcsolattartás hatékonyabbá tétele érdekében a KRK vezetői munkájukhoz névjegykártyát igényelhetnek.

További foglalkoztatottak névjegykártyát az igazgató egyetértésével igényelhetnek.

3. A SZERVEZET TELEFONOS ELÉRHETŐSÉGI RENDJE

A központi telefonszám: +36 1 3474900

A beérkező telefonhívásokat fogadni kell. Amennyiben erre az ügyintézőnek nincsen lehetősége, a hívást át kell irányítani, vagy az ügyfelet lehetőség szerint vissza kell hívni és számára érdemi tájékoztatást kell nyújtani.

A beérkező telefonok fogadásának részletes szabályairól a 2. melléklet rendelkezik.

4. A SZERVEZET ELEKTRONIKUS ELÉRHETŐSÉGI RENDJE

A KRK elektronikus elérhetőségei:

- Hivatali kapu: KIRK
- KRID azonosító: 463737991
- központi elektronikus levél (a továbbiakban: e-mail) címe: rendeszet@krk.kispest.hu

A hivatali kapukra és a központi e-mail címre érkező küldemények fogadásának rendjéről a KRK iratkezelési szabályzata rendelkezik.

A KRK köztisztviselőinek e-mail használatáról a 3. melléklet rendelkezik.

5. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT HONLAPJA

5.1. Honlap

A KRK működteti a www.krk.kispest.hu honlapot.

5.2. A honlap adattartalma

A honlapon jelennek meg a KRK:

- ügyfélkapcsolati adatai, elérhetőségei;
- jogszabály szerint kötelezően közzéteendő adatai;
- jogszabály szerint kötelezően közzéteendő hirdetményei;
- közleményei, hírei.

5.3. Felelősség

A honlap informatikai működtetésének, informatikai biztonsági védelmének megszervezéséért, akadálymentes kialakításáért, valamint a honlap adattartalmáért az igazgató a felelős azzal, hogy a jelen intézkedés 5.2. pontjában meghatározott adattartalmak feltöltése koordinálásának felelőse az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője.

5.4. Közzététel

A honlap adattartalmának feltöltésére vonatkozó folyamatot az ügyrendben kell meghatározni azzal, hogy a KRK-ra vonatkozó, annak működését érintő közleményeket, híreket az igazgató jóváhagyásával lehet közzétenni. A tervezeteket ebben az esetben az igazgató e-mail címére kell megküldeni.

A kötelezően közzéteendő adatokról a közzétételi szabályzatról szóló 4. melléklet és függeléke rendelkezik.

5.5. Hirdetmények

A hirdetményi úton történő közzétételi megkereséseket az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője és munkatársai jogosultak megküldeni a honlap szerkesztője részére a haladéktalan közzététel érdekében.

6. PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről az 5. melléklet és függeléke rendelkezik.

7. KÖZÉRDEKŰ ADATIGÉNYLÉSEK

A közérdekű adatigénylések teljesítésének rendjéről a 6. melléklet rendelkezik.

8. ÜGYFÉLVÉLEMÉNYEK

Az ügyfélvélemények megküldésének lehetőségei: postai úton, e-mailen.

A véleményeket az igazgató részére kell megküldeni; azokat az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vizsgálja meg, és a beadott észrevételekre az igazgató nevében választ készít elő.

A KRK munkaszervezése során az ügyfélvéleményben leírtakat figyelembe vesszük, az esetleges hiányosságokat kivizsgáljuk, a szükséges változtatásokat elvégezzük.

9. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT ARCULATA

Budapest Főváros XIX. Kerület Kispeszt Önkormányzatára és intézményeire, így a KRK-ra is vonatkozó arculati előírásokat külön polgármesteri-jegyzői utasítás szabályozza.

10. A KISPESTI RENDÉSZETI KÖZPONT ÜGYFÉLKARTÁJA

A KRK ügyfelek felé történő vállalásait a 7. melléklet (Ügyfélkarta) tartalmazza.

11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen intézkedés az aláírását követő napon lép hatályba.

Budapest, 2024. január 31.


Bali Péter
igazgató



A szabályzatban foglaltak az adatvédelmi rendelkezéseknek mind a személyes adatok védelme, mind a közérdekű adatok nyilvánossága tekintetében megfelelnek.



Gaál Szilvia

igazgatóhelyettes, adatvédelmi tisztviselő
az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője

Mellékletek:

1. A Kispesti Rendészeti Központba történő belépés rendje
2. A Kispesti Rendészeti Központba érkező telefonhívások fogadása
3. A Kispesti Rendészeti Központ által biztosítható e-mail címek és azok kezelése
4. A kötelezően közzéteendő adatokról
 1. függelék: Általános közzétételi lista
5. A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről
 1. függelék: Feljegyzés / Jegyzőkönyv iratminta
6. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott közérdekű, illetőleg közérdekből nyilvános adatok megismerésére irányuló igények teljesítésének rendje
7. Ügyfélkarta

Kapják:

- a KRK köztisztviselői elektronikusan
- irattár

Mellékletek

1. melléklet

A Kispesti Rendészeti Központba történő belépés rendje

1. A KRK integritásának védelme érdekében a KRK épületében olyan személyek tartózkodhatnak, akiknek erre a jelen intézkedés alapján jogosultsága van.
 - 1.1. A KRK-ban tartózkodhatnak a KRK köztisztviselői, valamint a vezetők előzetes tájékoztatása mellett hozzátartozóik.
 - 1.2. A KRK-ban tartózkodhatnak Budapest Főváros XIX. Kerület Kispesti Önkormányzata képviselőtestületének tagjai, önkormányzati képviselők, Budapest Főváros XIX. Kerület Kispest Polgármesteri Hivatalának munkatársai, az önkormányzati intézmények és a gazdasági társaságok vezetői, képviselői; egyéb munkatársak eseti belépésére az ügyfelekre vonatkozó szabályok alkalmazandók.
 - 1.3. A KRK Ügyfélszolgálatán előzetes bejelentkezés nélkül tartózkodhatnak ügyfelek ügyfélfogadási időben. A KRK egyéb helyiségeiben előzetes egyeztetést, időpont-foglalást követően tartózkodhatnak ügyfelek.
 - 1.4. A KRK-ban tartózkodhatnak azok a munkát végző személyek (vállalkozók, megbízási szerződéssel rendelkezők), akiknek a munkavégzését és a KRK-ba történő belépését az igazgató engedélyezte.
2. A KRK-ban beléptető rendszer működik, a bent tartózkodás regisztrálására és a foglalkoztatottak munkavégzésének ellenőrzésére.
 - 2.1. A ki- és belépést regisztráló készülékek a következő helyeken találhatók a KRK székhelyén, természetben a 1191 Budapest, Eötvös utca 3-7. szám alatt:
 - Eötvös utca felőli bejárat (főbejárat),
 - Térfigyelő helyiség bejárat,
 - Szerverhelyiség bejárat.
 - 2.2. Belépőkártya használatára a KRK foglalkoztatottjain túl jogosultak a BRFK-val kötött együttműködési megállapodás keretében a Budapesti Rendőrkapitányságok által megbízott, azok hivatásos állományába tartozó személyek térfigyelő szolgálat ellátása céljából és ideje alatt.
3. A foglalkoztatottak az épületbe érkezéskor (munkaidő kezdése), kilépéskor (munkaidő vége), és napközben minden ki- és belépéskor kötelesek a kártyát használni. A foglalkoztatott igényelheti mozgáslistáját a rendszergazda e-mail címére küldött megkereséssel.

Jelen intézkedésben foglalt egyes rendelkezések alkalmazása alól az igazgató a munkakör sajátosságaira tekintettel felmentést adhat.
4. A belépőkártyával kapcsolatos adminisztrációs feladatok ellátása, adatállományának elemzése, a belépőkártya kiadása, a kártya visszavétele, valamint a beléptető rendszer adatállományának továbbítása a rendszergazda feladata. A foglalkoztatottnak a kártya elvesztését haladéktalanul be kell jelentenie, ez esetben az ideiglenes kártya kiadásáról legkésőbb a következő munkanapon a rendszergazda köteles gondoskodni. Amennyiben a kártya 10 napon belül megkerül, a pótlás díját nem kell megtéríteni, ebben az esetben

az ideiglenes kártyát vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a kártya 10 napon belül nem kerül meg, a rendszergazda gondoskodik a kártya végleges pótlásáról, aminek a költségét, 1.500,- forintot a foglalkoztatott köteles megtéríteni.

5. A KRK helyiségeinek használata során gondoskodni kell arról, hogy az ott tárolt iratokhoz és adathordozókhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. Ennek érdekében a KRK irodáinak ajtaját, amennyiben az ügyintéző nem tartózkodik bent, be kell zárni.
Az irodákban munkaidő után ügyirat nem maradhat az asztalon, azokat lehetőség szerint zárt szekrényben kell elhelyezni.
6. A KRK épületének, az irodáknak és szekrényeknek a kulcsait az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport nyilvántartja, valamint egy másolatot elzárva megőriz. Az irodahelyiségek kulcsaival az adott irodahelyiségben dolgozók rendelkeznek.
Az egyéb kulcsokat (szekrények, páncélszerkények) az egyes irodákon kialakításra kerülő, illetéktelenek számára hozzáférhetetlen helyen kell munkaidőn kívül őrizni; a kulcsok megfelelő elzárása a szervezeti egység vezetőjének a felelőssége.
7. Munkanapon 19.00 órát követően, valamint nem munkanapon a KRK nem önkormányzati rendész állományban lévő foglalkoztatottja kizárólag az igazgató engedélyével tartózkodhat a KRK-ban. A tervezett tartózkodást előzetesen jelezni kell.

2. melléklet

A Kispesti Rendészeti Központba érkező telefonhívások fogadása

1. A KRK automata telefonközpontja hétfőn 8:00 – 18:00 óra között, kedden, szerdán és csütörtökön 8:00 – 16:30 között, valamint pénteken 8:00 – 12:30 óra között az alábbi üzenettel fogadja a hívásokat:
"Tisztelt Ügyfelünk! A Kispesti Rendészeti Központ fogadta hívását. Adatvédelmi Szabályzatunk és Adatkezelési tájékoztatónk a www.krk.kispest.hu oldalon elérhető. Kérjük, amennyiben ismeri, billentyűzze be a mellék számát, vagy válasszon a következő lehetőségek közül. „
2. A Kispesti Rendészeti Központ automata telefonközpontja a fent megjelölt időszakon kívül az alábbi üzenettel fogadja a hívásokat:
*"Tisztelt Ügyfelünk! A Kispesti Rendészeti Központ ügyintézői hétfőn 8:00-18:00 óra között, kedden, szerdán, csütörtökön 8:00-16:30 között és pénteken 8:00-12:30 óra között fogadják az Ön hívását.
Kérjük, ismételje meg hívását ebben az időszakban, vagy írjon nekünk a rendeszet@krk.kispest.hu e-mail címre!"*
3. A KRK munkarendjének megváltozása esetén az automata telefonközpont szöveges üzenetére vonatkozó javaslatot az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport készíti elő az igazgató számára jóváhagyásra, a végrehajtásáról a rendszergazda gondoskodik.
4. A KRK-ba érkező telefonhívásokat az 1. pontban megjelölt időszakban fogadni kell. A telefonok átirányításáról akkor kell gondoskodni, amennyiben az ügyintéző 2 órát meghaladó időtartamban bármely okból nem tartózkodik a helyén. Azokat az ügyfeleket, akiknek a hívását a fenti időszakban nem tudtuk fogadni, lehetőség szerint két munkanapon belül vissza kell hívnia.
5. Akár kimenő, akár bejövő hívás esetén a köszönést követően az ügyintézőnek a szervezet megjelölésével be kell mutatkoznia.
6. Az ügyintézőknek telefonos egyeztetés, ügyfélhívás során a jogszabályi rendelkezésekre, adatvédelmi előírásokra figyelemmel kell eljárnia.
7. A telefonok használatával kapcsolatos alapvető technikai rendelkezések összefoglalója, valamint a telefonközpont és a telefonkészülékek működésének teljes leírása, a módosítási igények kezelési rendje a közös meghajtón elérhető.
8. A telefonok automatikus irányítási rendjét, a hívásrendet és annak módosítását az igazgató hagyja jóvá.

3. melléklet

A Kisperesti Rendészeti Központ által biztosítható e-mail címek és azok kezelése

1. A KRK központi elektronikus címe: rendeszet@krk.kispest.hu
2. A KRK köztisztviselői számára e-mail cím a következők szerint adható ki:
titulus.vezetéknév1.vezetéknév2.keresztnév1.keresztnév2@krk.kispest.hu
A KRK egyes köztisztviselője számára eltérő megjelölésű e-mail cím használatát az igazgató kiemelten indokolt esetben engedélyezheti.
Az igazgató maga határozza meg az általa használt e-mail címet.
3. Az e-mail címek nyilvántartását a rendszergazda végzi.
4. A fenti módon létrehozott e-mail címek magánjellegű levelezésre nem használhatók.
5. A KRK levelezőrendszerébe érkező e-mailek kezeléséről az iratkezelési szabályzat rendelkezik. A kiadmányozási intézkedés szerint az e-mailen történő kapcsolattartás is kiadmányozásnak minősül, így a KRK-n kívülre e-mailt csak a kiadmányozási intézkedésben erre feljogosított személy küldhet.
6. A KRK levelezőrendszerében a beérkező e-mailekre a rendszergazda automatikus válasz-e-mailt állít be a következő szövegezéssel:
*„A Kisperesti Rendészeti Központ fogadta az Ön levelét, melynek feldolgozását a beérkezést követő első munkanapon megkezdjük. Megkeresésére mielőbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott időben válaszolni fogunk.
Adatvédelmi Szabályzatunk és Adatkezelési tájékoztatónk a www.krk.kispest.hu oldalon elérhető.”*
7. A KRK munkarendjének megváltozása esetén az automatikus válasz e-mail szövegének módosítására vonatkozó javaslatot az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport készíti elő az igazgató számára jóváhagyásra, a végrehajtásáról a rendszergazda gondoskodik.
8. Tartós (öt napot meghaladó távollét) esetén az ügyintézőknek beérkező leveleik átirányításáról a felettesük iránymutatása szerint kell gondoskodni.
9. A KRK vezető munkatársai (azonnali intézkedést igénylő ügy kivételével) beosztottjuk számára e-mailt hétvégén és munkaszüneti napon nem küldhetnek.
10. A vezető tisztségviselő, a köztisztviselő és munkavállaló e-mail címe a jogviszony megszűnésének napján megszüntetésre, az e-mail fiók tartalma pedig törlésre kerül. Erre is tekintettel különös gondot kell fordítani arra, hogy az elektronikus levelezőrendszerben történt kapcsolattartás az iktatórendszerben is dokumentálásra kerüljön.
11. Az e-mail mint kapcsolattartási forma, azokban az ügyekben és esetekben alkalmazható, amikor az e-mail küldőjének azonosítása a beadvány tartalma szerint irányadó jogszabályok alapján nem szükséges az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzéséhez vagy nyilatkozat megtételéhez. Ilyenek különösen a jogszabályokkal, ügyintézési lehetőségekkel kapcsolatos általános tájékoztatások, illetve a jelen szabályzat szerint a panaszok és közérdekű bejelentések.

Azon beadványok esetén, amely vonatkozásában az ügyfél beazonosítása szükséges (különös tekintettel az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény hatálya alá tartozó ügyekre) a következő válasz e-mailt kell megküldeni az e-mailen beadványt benyújtónak:

"Tájékoztatjuk, hogy az e-mail alapján az ügyfél beazonosítására nincs lehetőség. E szerint az e-mailen előterjesztett megkeresése joghatás kiváltását célzó beadványnak nem tekinthető, nem elégíti ki az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus kapcsolattartási forma követelményeit.

Kérjük, hogy beadványát elektronikus azonosítást követően az e-önkormányzati portál használata útján küldje meg részünkre, vagy aláírásával ellátva juttassa el hozzánk postai úton, illetve a Kispesti Rendészeti Központ ügyélfogadási idejében személyesen.

Megértését köszönjük."

12. Az e-mail aláírásokat a következők szerint határozom meg:

Név

beosztás

Kispesti Rendészeti Központ

1191 Budapest, Eötvös utca 3-7.

+36 1 3474900

Az elektronikus levél és a hozzá kapcsolódó fájl(ok) kizárólag a Címzettnek szólnak és a bennük foglalt információk bizalmas, jogilag is védett információt tartalmazhatnak.

Amennyiben valamely hiba folytán Ön nem címzettje ennek a levélnek, vagy azt sérülten kapta meg, kérjük, semmisítse meg és erről értesítse az üzenet küldőjét a kapcsolódó fájlban található elérhetőségek valamelyikén.

Az elektronikus levél és a hozzá kapcsolódó fájl(ok) engedély nélküli felhasználása, sokszorosítása, nyilvánosságra hozatala tilos.

Adatvédelmi Szabályzatunk és Adatkezelési tájékoztatónk a www.krk.kispest.hu oldalon elérhető.

4. melléklet

A kötelezően közzéteendő adatokról

1. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvényben szabályozott elektronikus közzétételi kötelezettség teljesítése

- 1.1. A Kisperesti Rendészeti Központ (továbbiakban: KRK) vonatkozásában a közérdekű adatok és a közérdekből nyilvános adatok közzétételére szolgáló honlap a www.krk.kispest.hu.
A honlap megnyitásakor megjelenő oldalon, jól látható módon „Közérdekű adatok” elnevezéssel hivatkozást kell elhelyezni a 2011. évi CXII. törvényben (továbbiakban: Infotv.) meghatározott, a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról szóló rendelet szerinti közzétételi egységekre és a jelen intézkedés által előírt adatokat tartalmazó jegyzékre történő hivatkozással.
A honlapnak a közzétételi kötelezettség vonatkozásában a hatályos jogszabályoknak és jelen utasításnak megfelelő megjelentetéséért az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője a felelős.
- 1.2. A közzétételi listában szereplő adatoknak a rendszergazda és a honlap szerkesztője részére történő továbbításáért az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője a felelős. Amennyiben a vezető egyes adatok megküldésével köztisztviselőt bíz meg, annak a munkaköri leírását ki kell egészíteni ezzel a feladattal; a vezetőnek a megküldött adattartalmat ebben az esetben jóvá kell hagynia.
- 1.3. Az adatokat, illetve az 1.2. pontban meghatározott jóváhagyást követően elektronikus úton a rendszergazda és a honlap szerkesztője részére kell megküldeni. Az adatokat az elfogadott arculatnak megfelelően és pdf formátumban kell továbbítani. Egy közzétételi egységhez tartozó adatsor javítása esetén a teljes, javított adatsort kell megküldeni a csere helyének pontos megjelölésével. A változások tekintetében az adatközlésre a <Közzétételi lista> „Frissítés” oszlopában megjelölt határidők vonatkoznak. A negyedévente történő frissítési kötelezettség a negyedév utolsó napjáig teljesítendő; változás hiányában nemleges nyilatkozattal.
- 1.4. Az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport köteles az adatokat – eltérő, rövidebb határidő meghatározását kivéve – a honlapon 5 munkanapon belül közzétenni. Az adatok közzétételéért, azok védelméért, archiválásáért, a biztonsági másolat készítéséért, az adatok közzétételével, helyesbítésével, frissítésével vagy eltávolításával kapcsolatos események naplózásáért, a naplózott adatállomány védelméért és arról biztonsági másolat készítéséért, (az általános közzétételi listában szereplő adatok egységes közadatkezelő rendszerben történő megjelentetéséért) az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője a felelős. Köteles gondoskodni az adatok és az 1.3. pontban meghatározott vezetői jóváhagyások dokumentálásáért.
- 1.5. A közadatok újrahasznosítása során a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény rendelkezései az irányadók. A közfeladatot ellátó szervek kizárólag akkor járhatnak el a közadatok újrahasznosításáról szóló törvény rendelkezései szerint, ha a közfeladat, vagy kulturális közadat újrahasznosítása érdekében kérelmet benyújtó igénylő úgy nyilatkozott, hogy a közadatot, vagy kulturális közadatot újrahasznosítás céljából igényli.

A közadatok újrahasznosítása céljából történő rendelkezésre bocsátására irányuló megkeresést az igazgató részére kell megküldeni, aki gondoskodik az újrahasznosítási megállapodás előkészítéséről.

Az újrahasznosítási megállapodást az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője készíti elő, aki minden év január 15-ig tájékoztatást ad az igazgató részére az előző évben született közadatra vonatkozó újrahasznosítási megállapodásokról.

2. Az Infotv. szerinti Központi Információs Közadat-nyilvántartásba történő adatfeltöltés teljesítésének rendje

Az Infotv. szerinti Központi Információs Közadat-nyilvántartásba történő adatfeltöltés teljesítéséről az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője gondoskodik.

3. A közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény szerinti támogatások közzétételével, nyilvántartásával kapcsolatos szabályok

3.1. A közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény (továbbiakban: Knytv.) rendelkezései szerinti közzétételi kötelezettséget a befogadás, az elbírálás és az elszámolás tekintetében az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport köteles teljesíteni.

3.2. A közzétételi kötelezettség, valamint a támogatások külön intézkedés szerinti nyilvántartása egy adatlapon történik, melynek meg kell egyeznie a kozpenzpalyazat.gov.hu oldalról letöltött nyomtatvány tartalmával oly módon, hogy a letöltött táblázat kiegészül a „szerződés-kötés időpontja” elnevezésű oszloppal, a táblázat a „Pályázat vagy támogatási kérelem egyedi azonosítója” címsorban a kérelem iktatószámát tartalmazza.

4. Általános rendelkezések

A jelen mellékletben, illetve a hivatkozott jogszabályokban meghatározottak végrehajtásával összefüggő kötelezettségek teljesítését az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport a rendszergazda közreműködésével folyamatosan figyelemmel kíséri, melynek eredményéről az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője évente egy alkalommal átfogó jelentést készít az igazgató részére január 31-ig.

4. melléklet 1. függelék

1. melléklet a 2011. évi CXII. törvényhez

ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELI LISTA

I. Szervezeti, személyzeti adatok

Adat	Frissítés	Megőrzés	Megjegyzés
1. A közfeladatot ellátó szerv hivatalos neve, székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja, ügyfélszolgálatának elérhetőségei	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
2. A közfeladatot ellátó szerv szervezeti felépítése szervezeti egységek megjelölésével, az egyes szervezeti egységek feladatai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
3. A közfeladatot ellátó szerv vezetőinek és az egyes szervezeti egységek vezetőinek neve, beosztása, elérhetősége (telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme)	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
4. A szervezeten belül illetékes ügyfélkapcsolati vezető neve, elérhetősége (telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme) és az ügyfelfogadási rend	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
5. Testületi szerv esetén a testület létszáma, összetétele, tagjainak neve, beosztása, elérhetősége	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	nem releváns
6. A közfeladatot ellátó szerv irányítása, felügyelete vagy ellenőrzése alatt álló, vagy alárendeltségében működő más közfeladatot ellátó szervek megnevezése, és 1. pontban meghatározott adatai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
7. A közfeladatot ellátó szerv többségi tulajdonában álló, illetve részvételével működő gazdálkodó szervezet neve, székhelye, elérhetősége (postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme), tevékenységi köre, képviselőjének neve, a közfeladatot ellátó szerv részesedésének mértéke	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
8. A közfeladatot ellátó szerv által alapított közalapítványok neve, székhelye, elérhetősége (postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme), alapító okirata, kezelő szervének tagjai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns

A Kispesti Rendészeti Központ igazgatójának intézkedése
a Kispesti Rendészeti Központ Ügyfélkapcsolati és Közzétételi Szabályzatáról

9.	A közfeladatot ellátó szerv által alapított költségvetési szerv neve, székhelye, a költségvetési szervet alapító jogszabály megjelölése, illetve az azt alapító határozat, a költségvetési szerv alapító okirata, vezetője, honlapjának elérhetősége, működési engedélye	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
10.	A közfeladatot ellátó szerv által alapított lapok neve, a szerkesztőség és kiadó neve és címe, valamint a főszerkesztő neve	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
11.	A közfeladatot ellátó szerv felettes, illetve felügyeleti szervének, hatósági döntései tekintetében a fellebbezés elbírálására jogosult szervnek, ennek hiányában a közfeladatot ellátó szerv felett törvényességi ellenőrzést gyakorló szervnek az 1. pontban meghatározott adatai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport

II. Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok

	Adat	Frissítés	Megőrzés	Megjegyzés
1.	A közfeladatot ellátó szerv feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó, a szervezetre vonatkozó alapvető jogszabályok, közjogi szervezetszabályozó eszközök, valamint a szervezeti és működési szabályzat vagy ügyrend, az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat hatályos és teljes szövege	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
2.	Az országos illetékességű szervek, valamint a fővárosi és vármegyei kormányhivatal esetében a közfeladatot ellátó szerv feladatáról, tevékenységéről szóló tájékoztató magyar és angol nyelven	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törölendő	nem releváns
3.	A helyi önkormányzat önként vállalt feladatai	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
4.	Államigazgatási, önkormányzati, és egyéb hatósági ügyekben ügyfajtanként és eljárástípusonként a hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése, hatáskör gyakorlásának átruházása esetén a ténylegesen eljáró szerv megnevezése, illetékességi területe, az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, okmányok, eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak) meghatározása, alapvető eljárási szabályok, az eljárást megindító irat benyújtásának módja (helye, ideje), ügyfélfogadás ideje, az ügyintézés határideje (elintézési, fellebbezési határidő), az ügyek intézését segítő útmutatók, az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás és az ügyintézéshez használt letölthető formanyomtatványok, az igénybe vehető	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törölendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport

A Kispesti Rendészeti Központ igazgatójának intézkedése
a Kispesti Rendészeti Központ Ügyfélkapcsolati és Kózzételi Szabályzatáról

	elektronikus programok elérése, időpontfoglalás, az ügytípusokhoz kapcsolódó jogszabályok jegyzéke, tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről				
5.	A közfeladatot ellátó szerv által nyújtott vagy költségvetéséből finanszírozott közszolgáltatások megnevezése, tartalma, a közszolgáltatások igénybevételeinek rendje, a közszolgáltatásért fizetendő díj mértéke, az abból adott kedvezmények	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns	
6.	A közfeladatot ellátó szerv által fenntartott adatbázisok, illetve nyilvántartások leíró adatai (név, formátum, az adatkezelés célja, jogalapja, időtartama, az érintettek köre, az adatok forrása, kérdőíves adatfelvétel esetén a kitöltendő kérdőív), az adatvédelmi nyilvántartásba bejelentendő nyilvántartásoknak az e törvény szerinti azonosító adatai; a közfeladatot ellátó szerv által – alaptervekenyisége keretében – gyűjtött és feldolgozott adatok fajtái, a hozzáférés módja, a másolatkészítés költségei	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns	
7.	A közfeladatot ellátó szerv nyilvános kiadványainak címe, témája, a hozzáférés módja, a kiadvány ingyenessége, illetve a költségterítés mértéke	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport	
8.	A testületi szerv döntései előkészítésének rendje, az állampolgári közreműködés (véleményezés) módja, eljárási szabályai, a testületi szerv üléseinek helye, ideje, továbbá nyilvánossága, döntései, üléseinek jegyzőkönyvei, illetve összefoglalói; a testületi szerv szavazásának adatai, ha ezt jogszabály nem korlátozza	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns	
9.	A törvény alapján közteendő jogszabálytervezetek és kapcsolódó dokumentumok; a helyi önkormányzat képviselő-testületének nyilvános ülésére benyújtott előterjesztések a benyújtás időpontjától	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns	
10.	A közfeladatot ellátó szerv által közzétett hirdetmények, közlemények	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törleendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport	
11.	A közfeladatot ellátó szerv által kiírt pályázatok szakmai leírása, azok eredményei és indokolásuk	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport	
12.	A közfeladatot ellátó szervnél végzett alaptervekenységgel kapcsolatos vizsgálatok, ellenőrzések nyilvános megállapításai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns	

A Kispesti Rendészeti Központ igazgatójának intézkedése
a Kispesti Rendészeti Központ Ügyfélkapcsolati és Közzétételi Szabályzatáról

13.	A közérdekű adatok megismerésére irányuló igények intézésének rendje, az illetékes szervezeti egység neve, elérhetősége, az információs jogokkal foglalkozó személy neve	Negyedévente	Az előző állapot törlendő	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
14.	A közfeladatot ellátó szerv tevékenységére vonatkozó, jogszabályon alapuló statisztikai adatgyűjtés eredményei, időbeli változások	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
15.	A közérdekű adatokkal kapcsolatos kötelező statisztikai adatszolgáltatás adott szervre vonatkozó adatai	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
16.	Azon közérdekű adatok hasznosítására irányuló szerződések listája, amelyekben a közfeladatot ellátó szerv az egyik szerződő fél	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
17.	A közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő közérdekű adatok felhasználására, hasznosítására vonatkozó általános szerződési feltételek	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
18.	A közfeladatot ellátó szervezetre vonatkozó különös és egyedi közzétételi lista	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	nem releváns
19.	A közfeladatot ellátó szerv kezelésében levő, a közadatok újrahasznosításáról szóló törvény szerinti újrahasznosítás céljára elérhető kulturális közadatok listája a rendelkezésre álló formátumok megjelölésével, valamint a közfeladatot ellátó szerv kezelésében levő, a közadatok újrahasznosításáról szóló törvény szerint újrahasznosítható közadat típusokról való tájékoztatás, a rendelkezésre álló formátumok megjelölésével	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
20.	A 19. sor szerinti közadatok és kulturális közadatok újrahasznosítására vonatkozó általános szerződési feltételek elektronikusan szerkeszthető változata	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns
21.	A 19. sor szerinti közadatok és kulturális közadatok újrahasznosítás céljából történő rendelkezésre bocsátásáért fizetendő díjak általános jegyzéke, a díjszámítás alapját képező tényezőkkel együttesen	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns
22.	A közadatok újrahasznosításáról szóló törvény szerinti jogorvoslati tájékoztatás	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns

A Kispesti Rendészeti Központ igazgatójának intézkedése
a Kispesti Rendészeti Központ Ügyfélkapcsolati és Közzétételi Szabályzatáról

23.	A közfeladatot ellátó szerv által megkötött, a közadatok újrahazsnosításáról szóló törvény szerint kötött kizárólagos jogot biztosító megállapodások szerződő feleinek megjelölése, a kizárólagosság időtartamának, tárgyának, valamint a megállapodás egyéb lényeges elemeinek megjelölése	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns
24.	A közfeladatot ellátó szerv által kötött, a közadatok újrahazsnosításáról szóló törvény szerint a kulturális közadatok digitalizálására kizárólagos jogot biztosító megállapodások szövege	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns
25.	A közadatok újrahazsnosításáról szóló törvény szerinti azon jogszabály, közjogi szervezetszabályozó eszköz, közszolgáltatási szerződés vagy más kötelező erővel bíró dokumentum (vagy az annak elérhetőségére mutató hivatkozás), amely az újrahazsnosítás céljából rendelkezésre bocsátható közadat gyűjtésével, előállításával, feldolgozásával és terjesztésével összefüggő költségek jelentős részének saját bevételeiből való fedezését írja elő a közfeladatot ellátó szerv részére	A változásokat követő 15 napon belül	Az előző állapot törlendő	nem releváns

III. Gazdálkodási adatok

	Adat	Frissítés	Megőrzés	Megjegyzés
1.	A közfeladatot ellátó szerv éves költségvetése, számviteli törvény szerint beszámolója vagy éves költségvetés beszámolója	A változásokat követően azonnal	A közzétételt követő 10 évig	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
2.	A közfeladatot ellátó szervnél foglalkoztatottak létszámára és személyi juttatásaira vonatkozó összesített adatok, illetve összesítve a vezetők és vezető tisztségviselők illetménye, munkabére, és rendszeres juttatásai, valamint költségterítése, az egyéb alkalmazottaknak nyújtott juttatások fajtája és mértéke összesítve	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legálabb 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport
3.	A közfeladatot ellátó szerv által nyújtott, az államháztartásról szóló törvény szerinti költségvetési támogatások kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok, kivéve, ha a közzététel előtt a költségvetési támogatást visszavonják vagy arról a kedvezményezett lemond	A döntés meghozatalát követő hatvanadik napig	A közzétételt követő 5 évig	nem releváns
4.	Az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő, ötmillió forintot elérő vagy azt meghaladó értékű árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás	A döntés meghozatalát	A közzétételt követő 5 évig	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport

A Kispesti Rendészeti Központ igazgatójának intézkedése
a Kispesti Rendészeti Központ Ügyfélkapcsolati és Közzétételi Szabályzatáról

		követő hatvanadik napig		
	megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezése (típusa), tárgya, a szerződést kötő felek neve, a szerződés értéke, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartama, valamint az említett adatok változásai, a védelmi és biztonsági célú beszerzések adatai és a minősített adatok, továbbá a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (1) bekezdés b) pontja szerinti beszerzések és az azok eredményeként kötött szerződések adatai kivételével A szerződés értéke alatt a szerződés tárgyáért kikötött – általános forgalmi adó nélkül számított – ellenszolgáltatást kell érteni, ingyenes ügylet esetén a vagyon piaci vagy könyv szerinti értéke közül a magasabb összeget kell figyelembe venni. Az időszakonként visszatérő – egy évnél hosszabb időtartamra kötött – szerződéseknek az érték kiszámításakor az ellenszolgáltatás egy évre számított összegét kell alapul venni. Az egy költségvetési évben ugyanazon szerződő fellel kötött azonos tárgyú szerződések értékét egybe kell számítani			
5.	A koncesszióról szóló törvényben meghatározott nyilvános adatok (pályázati kiírások, pályázók adatai, az elbírálásról készített emlékeztetők, pályázat eredménye)	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legálább 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
6.	A közfeladatot ellátó szerv által nem alapfeladatai ellátására (így különösen egyesület támogatására, foglalkoztatottai szakmai és munkavállalói érdekvédelmi szervei számára, foglalkoztatottjai, ellátottjai oktatási, kulturális, szociális és sporttevékenységet segítő szervezet támogatására, alapítványok által ellátott feladatokkal összefüggő kifizetésre) fordított, ötmillió forintot meghaladó kifizetések	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legálább 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
7.	Az Európai Unió támogatásával megvalósuló fejlesztések leírása, az azokra vonatkozó szerződések	Negyedévente	Legálább 1 évig archivumban tartásával	nem releváns
8.	Közbeszerzési információk (éves terv, összegzés az ajánlatok elbírálásáról, a megkötött szerződésekről)	Negyedévente	Legálább 1 évig archivumban tartásával	Felelős: Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport

5. melléklet

A panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről

1. Fogalommeghatározások, elhatárolások

A panaszok és közérdekű bejelentések kezeléséről a **panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról** szóló **2023. évi XXV. törvény** (a továbbiakban: panasztörvény) rendelkezik. Ennek fogalomrendszere szerint:

1.1. panasz: olyan kérelem, amely

- egyéni érdek- vagy jogsérelem megszüntetésére irányul, és
- elintézése nem tartozik más – pl. bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, és javaslatot is tartalmazhat.

1.2. közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, és javaslatot is tartalmazhat.

1.3. azonosítatlan személy: akinek neve és lakcíme nem áll a KRK rendelkezésére, ide nem értve az Alapvető Jogok Biztosa által működtetett, a panaszok és közérdekű bejelentések kezelésére alkalmas rendszeren (a továbbiakban: közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere) keresztül érkezett bejelentések esetét.

2. A panasztétel és közérdekű bejelentés tételének módja, a hatáskör vizsgálata, az áttétel és a kivizsgálás mellőzése

2.1. Panasz és közérdekű bejelentés (a továbbiakban együtt: bejelentés) tehető:

- írásban, papír alapon vagy elektronikusan a panasztevő, bejelentő (a továbbiakban együtt: bejelentő) azonosítására alkalmas módon, továbbá e-mailben;
- szóban személyesen, amely esetben a bejelentést jegyzőkönyvbe kell foglalni és annak másodpéldányát át kell adni a bejelentőnek;
- szóban telefonon, amely esetben a bejelentést feljegyzésben kell rögzíteni; a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül;
- a jarokelo.hu-n keresztül a rendeszeti@krk.kispest.hu e-mail címre.

Közérdekű bejelentés tehető továbbá a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül.

2.2. A szóban tett bejelentés felvételére az igazgatón túl az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport köztisztviselői jogosultak.

A szóban tett bejelentésről készült iratnak tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét és elérhetőségét;
- a bejelentő által elmondottak összefoglalását;
- a bejelentés felvételének idejét;
- a bejelentést rögzítő aláírását;
- személyesen tett bejelentés esetén a bejelentő aláírását, mellyel igazolja, hogy a rögzítettek az elmondottaknak megfelelnek, továbbá, hogy az irat egy másolati példányát átvette.

A bejelentést tenni kívánó személy adatainak rögzítése, amennyiben azt nem kívánja megadni, a jelen szabályzatban foglaltakra tekintettel mellőzhető.

Az 1. függelékben meghatározott nyomtatványmintát kell értelemszerűen használni.

2.3. Az írásban érkezett bejelentést, valamint a felvett jegyzőkönyvet vagy feljegyzést az iratkezelési szabályzatban meghatározottak szerint kell kezelni.

2.4. Amennyiben egy beadvány olyan érdek- vagy jogsérelem leírását tartalmazza, amelynek elintézésére meghatározott közigazgatási vagy más eljárásban kerülhet sor, az ilyen ügyiratot az adott ügytípusként iktatva, az adott eljárásra irányadó szabályok szerint kell intézni.

2.5. Amennyiben egy beadvány tartalma szerint integritást sértő cselekmény leírását tartalmazza, illetve a panasztörvény szerint visszaélés bejelentésének minősül, az integritást sértő események bejelentésére vonatkozó szabályzat szerint kell kezelni.

2.6. A nem a Kispesti Rendészeti Központ hatáskörébe tartozó ügyben érkezett bejelentést a panasztörvény szerinti 8 napos határidőn belül át kell tenni az eljárásra jogosult szervhez és erről a panaszt vagy közérdekű bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell

2.7. A kivizsgálás mellőzésének, a bejelentés elutasításának a panasztörvényben meghatározott rendelkezéseit a következő kiegészítésekkel kell alkalmazni:

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető, azonban figyelemmel kell lenni az időközben esetlegesen bekövetkezett változásokra;
- a panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, azonban ebben az esetben a panaszos ismert jogai és jogi érdekei figyelembevételével, méltányosan kell döntenie a panasz mellőzéséről vagy kivizsgálásáról;
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani; ebben az esetben folyamatosan fennálló állapot esetén az egy éves határidő az állapot megszűnésétől számítandó;
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzheti, amely esetben a panasztevőt vagy közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell a panasz és közérdekű bejelentés eljárásra alkalmas történő megtételének lehetőségéről, kivéve, ha az azonosíthatatlan bejelentő nem adott meg elérhetőséget.

Minthogy a panasztörvény szerint az eljárásra jogosult szerv ezen rendelkezés alkalmazásától eltekint és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, ezért a panaszos vagy közérdekű bejelentő azonosítására nem alkalmas módon tett panaszt ezen rendelkezés figyelembevételével kell megvizsgálni.

Minthogy a **Kispesti Rendészeti Központ céljai között kiemelt helyet foglal el az ügyek méltányos intézése, ezért a panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálása csak különösen indokolt esetben mellőzhető.** Önmagában az azonosítás hiánya (ide értve különösen a név és vagy a lakcím hiányát e-mailen

érkezett bejelentés esetén) csak különösen indokolt esetben (pl. ha egyidejűleg alapos kétely merül fel a valóságtartalmat illetően) szolgálhat a mellőzés okául. A panasz, közérdekű bejelentés vizsgálatának mellőzéséről, a bejelentés elutasításáról az ügyfélnek írott, a mellőzés, az elutasítás okát egyértelműen megjelölő tájékoztatást egyidejűleg az igazgató részére is meg kell küldeni.

3. Intézkedések a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján

3.1. A panasz vagy közérdekű bejelentés alapján az igazgató gondoskodik:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3.2. **A panaszok és közérdekű bejelentések intézésének törvényi határideje fő szabály szerint 30 nap; a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről ezen határidőn belül kell a panaszost vagy közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni.**

Amennyiben az írásbeli tájékoztatás megküldésének mellőzésére azért kerül sor, mert a szóban megadott tájékoztatást a panaszos, illetve bejelentő tudomásul vette, ezt a tényt jegyzőkönyvben vagy feljegyzésben kell rögzíteni.

3.3. A közérdekű bejelentések védett rendszerén keresztül érkezett bejelentésre készített választ az igazgató részére kell megküldeni, aki azt a rendszeren keresztül elektronikus úton továbbítja.

4. Adatvédelem

A beadványok intézése során kiemelt figyelemmel kell lenni arra a törvényi rendelkezésre, miszerint a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a törvényben foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. A panaszos nyilatkozik arról is, hogy tudomásul veszi, hogy adatait és az ügghöz kapcsolódó információkat az ügyintézés céljából a Kispesti Rendészeti Központ kezeli.

A kommunikáció során kiemelt figyelemmel kell lenni arra, hogy **a panaszosok, közérdekű bejelentők adatait csak azok ismerjék meg, akiknek az adat kezeléséhez joguk van**, tehát, akik az ügy elintézésében feladatörüknek megfelelően részt vesznek.

5. A kommunikáció elvei a panasz, közérdekű bejelentés intézése során:

- a teljesség, azaz a beadványban történő valamennyi felvetésre reagálás;
- az empátia;
- a közérthetőség;
- a KRK és az ügyfél közötti partnerségen alapuló bizalmi viszony kialakítása és fenntartása;
- a kiadmányozási szabályok betartása.

5. melléklet 1. függelék - iratminta

FELJEGYZÉS / KEZELŐI MUNKALAP
közérdekű bejelentésről, panaszról

A bejelentő adatai:

A bejelentő azonosítás / áttétel / válaszadás érdekében az adatait: megadta / nem adta meg

Név:

Elérhetőség:

A bejelentés adatai:

Időpont:

Helyszín:

Tárgy: ☐ vélt közlekedési szabálysértés ☐ üzemképtelen gépjármű
 ☐ illegális szemetelés ☐ térfigyelő igény
 ☐ hajléktalan észlelése ☐ egyéb:

Leírás:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A bejelentő tájékoztatása megtörtént arról, hogy a Kispesti Rendészeti Központ adatkezelési tájékoztatója a www.krk.kispest.hu oldalon található.

A bejelentést rögzítette, a tájékoztatást megadta (dátum, aláírás):

(Személyes megjelenés esetén alkalmazandó kiegészítés:)

A bejelentő nyilatkozata személyes megjelenés esetén:

Az általam elmondottak rögzítése helyesen megtörtént, egyéb kiegészítésem nincs. Az eljárással kapcsolatos tájékoztatást tudomásul vettem, a bejelentés 1 másolati példányát megkaptam.

.....
Bejelentő aláírása, dátum

6. melléklet

**Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló
törvényben meghatározott közérdekű, illetőleg közérdekből nyilvános adatok
megismerésére irányuló igények teljesítésének rendje**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotörvény) meghatározottak, továbbá a közérdekű adat iránti igény teljesítéséért megállapítható költségtérítés mértékéről szóló 301/2016. (IX.30.) Kormányrendeletben (a továbbiakban: kormányrendelet) megfogalmazottak alapján az alábbi intézkedést hozzuk:

1. A közérdekű adat megismerése iránt az igazgatónak címzetten bárki – személyesen vagy írásban (postai vagy elektronikus úton) – igényt nyújthat be. A közérdekű adatigénylések teljesítésének megszervezéséről, a közbenső és adminisztratív intézkedések megtételéről az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője gondoskodik.
2. A személyesen közérdekű adatot igénylő ügyfeleket (a továbbiakban: adatigénylő) a mindenkorai ügyfélfogadási rendnek megfelelően kell az igazgatóhoz irányítani; az írásban érkező megkereséseket haladéktalanul az igazgató részére továbbítani kell. A szóban előterjesztett adatigénylésekről az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport kijelölt munkatársa feljegyzést készít.
3. A KRK adatvédelmi tisztviselője az igazgató részére írásban állásfoglalást ad abban a tekintetben, hogy a beérkezett igény közérdekű adatigénylésnek minősül-e, majd a választ elkészíti.
4. Amennyiben a közérdekű adatigénylés nem a Kispesti Rendészeti Központ által kezelt adatra vonatkozik, az igazgató a megkeresést elutasítja, tekintettel arra, hogy nem a KRK az adatkezelő; az elutasításban az adatkezelő személyét meg kell jelölni.
5. Az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője az adatigénylést haladéktalanul megvizsgálja, és tájékoztatást ad az igazgató részére arról, ha
 - a kért adat nem áll rendelkezésre; ha az adat kezelője általa ismert, ennek megjelölésével;
 - az adatigénylés pontosítása szükséges;
 - a határidő hosszabbítása szükséges;
 - a közérdekű adatigénylés teljesítéséért költségtérítés indokolt.
6. A választ az adatigénylőnek az igazgató adja meg.
7. Az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője haladéktalanul, de legkésőbb a válaszadásra nyitva álló tizenöt napos határidő lejártát megelőzően öt munkanappal megküldi az igazgató részére a választervezetet. Amennyiben a közérdekű adatot tartalmazó dokumentum az adatigénylő által meg nem ismerhető adatot is tartalmaz, azt a másolaton felismerhetetlenné kell tenni.

8. A közérdekű adatigénylések teljesítésével kapcsolatos valamennyi tervezetet a szervezet adatvédelmi feladatot ellátó tisztviselője részére is meg kell küldeni, aki azt köteles áttekinteni, és két munkanapon belül jelezni az igazgató részére, amennyiben az abban foglaltak az adatkezelésre (különösen az adat közérdekű voltára, illetve a személyes adatokra) vonatkozó jogszabályba ütköznek.
9. Az adatigénylés teljesítéséért költségtérítés állapítható meg, a kormányrendeletben meghatározott előírások szerint. Az anonimizálás költségtérítése megegyezik a papír alapú másolat költségével.
10. A megválaszolt, a részben elutasított, illetve az elutasított kérelmekről, az elutasítások indokairól az Adminisztrációs és Ügyfélszolgálati Csoport vezetője nyilvántartást vezet, valamint gondoskodik az Infotörvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség teljesítéséről.

7. melléklet

ÜGYFÉLKARTA

A Kispesti Rendészeti Központ fontos célkitűzése, hogy feladatait az Ügyfelek megelégedésére, legjobb szakmai tudása szerint lássa el.

Ügyfeleink érdekében vállaljuk, hogy részükre pontos felvilágosítást adunk, szakszerű ügyintézkést biztosítunk.

Munkavégzésünk során szolgáljuk az állampolgári jogok érvényesülését, a kötelességek teljesítését, érvényre juttatjuk a törvényességet, demokratizmust, a humanizmust.

Az ügyintézés során törekszünk az ügy körülményeinek széleskörű megismerésére, a döntéshez szükséges információk bekérésére, a szükséges egyeztetések ellátására, a körültekintő döntés meghozatalára, az ügyfelek határidőben történő értesítésére.

A szakszerűség, pontosság fokozása érdekében biztosítjuk munkatársaink továbbképzését.

A kapcsolattartás során a minél gyorsabb és pontosabb tájékoztatásra és a közérthetőségre törekszünk.

Munkatársaink törekednek az ügyek hatékony intézésére, a bonyolult ügymenet ismertetésére, segítséget nyújtanak az űrlapok kitöltésében, beadványok elkészítésében.

Fontosnak tartjuk és folyamatosan fejlesztjük az elektronikusan intézhető ügyek körét.

A Kispesti Rendészeti Központ munkatársaival szemben elvárás az udvarias viselkedés, a kulturált megjelenés.

Örömről szól, ha az ügyfelünk, a szolgáltatásunk javítása érdekében javaslataival, véleményével megkeres bennünket.

A kulturált partnerkapcsolat megőrzése érdekében számítunk arra, hogy ügyfeleink is ugyanolyan módon kommunikálnak munkatársainkkal, mint amilyen bánásmódot elvárnak tőlünk.

Számítunk ügyfeleink megértésére a tekintetben, hogy a Kispesti Rendészeti Központ csak feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben járhat el a jogszabályi előírások keretei között.

