

# AZ ORSZÁGOS RENDŐRFŐKAPITÁNY

36/2008. (OT 19.) ORFK

## U T A S Í T Á S A

### **a közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések, valamint a rendőri intézkedések elleni panaszok egységes kezeléséről**

A Rendőrségre érkező közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések, valamint a rendőri intézkedés elleni panaszok egységes kezelése érdekében – figyelemmel az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény (a továbbiakban: 2004. évi XXIX. törvény) 141-143. §-aiban, illetve a Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Rtv.) 6/A. §-6/C. §-aiban, valamint a IV., V., VI. és IX. fejezetében meghatározott rendelkezéseire –, kiadom az alábbi

#### **u t a s í t á s t:**

#### **I. Általános rendelkezések**

1. Az utasítás célja a közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések, valamint a rendőri intézkedések elleni panaszokkal (a továbbiakban együtt: beadványok) kapcsolatos ügykezelési, ügyintézői és adminisztratív tevékenység egységesítése, továbbá a kidolgozott statisztikai adatszolgáltató rendszer alkalmazásával a statisztikai adatszolgáltatás pontosságának a javítása, annak érdekében, hogy a rendőrségi panaszkezelési tevékenység színvonala javuljon, és ezáltal a Rendőrség társadalmi megbecsültsége erősödjön.
2. Az utasítás hatálya kiterjed az Országos Rendőr-főkapitányságra, a megyei (fővárosi) rendőr-főkapitányságokra, a rendőrkapitányságokra, a határrendészeti kirendeltségekre, valamint a Köztársasági Őrezredre, a Készenléti Rendőrségre, a Repülőtéri Rendőr Igazgatóságra és a Nemzeti Nyomozó Irodára, illetve azok hivatásos, köztisztviselői és közalkalmazotti állományára.
3. Az ORFK Ellenőrzési Szolgálatá Központi Panaszirodát működtet, melynek feladata különösen a beadványok kivizsgálása, az országos rendőrfőkapitány jelen utasításban meghatározott döntéseinek szakszerű előkészítése, valamint a panaszkezelési tevékenység szakirányítása.
4. Ha a beadvány az országos rendőrfőkapitány kinevezési jogkörébe tartozó vezetőt érint, vagy különös tárgyi súlyú (korrupciós, vagyon elleni) bűncselekménnyel van összefüggésben, az országos rendőrfőkapitányt szóban tájékoztatni kell.
5. Az utasítás rendelkezéseit
  - a) a 2004. évi XXIX. törvény 141-143. §-aiban foglalt eljárási rend hatálya alá tartozó közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések;
  - b) valamint az Rtv. IV., V. és VI. fejezeteiben meghatározott kötelezettség megsértésével, a rendőri intézkedéssel, annak elmulasztásával és a kényszerítő eszköz

alkalmazásával okozott jog- vagy érdeksérelemre vonatkozó panaszok kivizsgálására irányuló eljárások során kell alkalmazni.

6. A személyesen, szóban előadottakról feljegyzést, kérelemre jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv egy példányát – kérelmére – a bejelentőnek, panaszosnak át kell adni. Amennyiben nem az eljárásra jogosult szervnél terjesztették elő a bejelentést, és a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez történő átirányítás az állampolgárra indokolatlan költséget vagy egyéb terhet róna, úgy a jegyzőkönyvet fel kell venni, és gondoskodni kell az áttételről.
7. A telefonon előadott beadványról – ideértve az üzenetrögzítőre tett beadványt is – feljegyzést kell készíteni.
8. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell különösen:
  - a) az eljáró hatóság megnevezését, az ügy tárgyát és az ügyiratszámot;
  - b) a jegyzőkönyv készítésének helyét és időpontját;
  - c) a meghallgatott személy természetes személyazonosító adatait, lakcímét, eljárásjogi helyzetét és elérési lehetőségét;
  - d) a meghallgatott személy jogaira és kötelességeire való figyelmeztetés megtörténtét, így:
    - da) tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy bejelentését írásban is megteheti,
    - db) figyelmeztetést a hamis vád és a hatóság félrevezetése bűncselekmények jogkövetkezményeire,
  - e) az ügyre vonatkozó lényeges nyilatkozatokat és megállapításokat;
  - f) a vizsgálat során tapasztalt, az ügy eldöntése szempontjából lényeges körülményeket és megállapításokat;
  - g) a meghallgatott személy, az eljárási képességgel nem rendelkező személy képviselője, az eljáró ügyintéző és a jegyzőkönyvvezető oldalankénti aláírását.
9. A feljegyzésnek tartalmaznia kell:
  - a) az eljáró hatóság megnevezését, az ügy tárgyát, az ügyiratszámot és az ügyintéző nevét;
  - b) a feljegyzés készítésének helyét és időpontját;
  - c) az ügyre vonatkozó lényeges megállapításokat;
  - d) az ügyintéző aláírását.
10. Amennyiben az elektronikus úton érkezett levél tartalma alapján beadványnak tekinthető, úgy azt ki kell nyomtatni, és a Rendőrség Egységes Iratkezelési Szabályzatáról szóló ORFK utasítás vonatkozó rendelkezései szerint ügyiratként, írásban beterjesztett beadványként kell kezelni.
11. Az írásban tett beadványt a rendőri szerv szignálásra jogosult vezetője tartalma alapján elbírálja, és dönt arról, hogy azt az Rtv. IX. fejezetében meghatározott rendőri intézkedés elleni panaszként, a 2004. évi XXIX. törvény 141-143. §-aiban meghatározott közérdekű kérelemként, panaszként és bejelentésként vagy egyéb módon kell kezelni.
12. Ha a beadvány nem az eljárásra jogosult szervhez érkezett, azt öt napon belül az elintézésre jogosult szervhez kell áttenni. Az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell. A személyes megjelenés során tett nyilatkozat esetén tájékoztatást is kell nyújtani az elintézésre jogosult szervről.

13. A felettes szervet tájékoztatni kell, ha a bejelentést, panaszt vizsgáló szerv vezetője a hatáskörét meghaladó intézkedést tart indokoltnak.
14. Amennyiben a névtelen beadvány korrupcióra utaló adatot tartalmaz, a vizsgálat lefolytatásáról történő döntés alkalmával megkülönböztetett körütekintéssel kell eljárni annak megállapítása érdekében, hogy alaposan feltételezhető-e, hogy a névtelen bejelentés, a panasz tartalma megfelel-e a valóságnak.
15. Amennyiben a bejelentő cselekvőképtelen kiskorú, nevében törvényes képviselője jár el. Amennyiben a bejelentő korlátozottan cselekvőképes kiskorú, nevében törvényes képviselője és meghatalmazottja egyaránt eljárhat. A bejelentést követően a törvényes képviselőt, illetve a meghatalmazottat meg kell keresni a nyilatkozat megtétele érdekében.
16. Amennyiben felmerül a gyanú, hogy a bejelentő nagykorú személy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt áll, a gondnokot az eljáró rendőri szerv megkeresi. A bejelentést a gondnokkal történt konzultációt követően, annak figyelembe vételével kell kivizsgálni.
17. A cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt álló nagykorú személy bejelentését minden esetben ki kell vizsgálni. Amennyiben jogerős ítélet a bejelentő jognyilatkozatai érvényességét korlátozta, úgy a bejelentését ebben a körben nem kell vizsgálni.
18. A beadványok országos nyilvántartását és kezelését, valamint a statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó feladatok a Robotzsaru-Neo integrált ügyviteli és ügyfeldolgozó rendszer keretében kell végrehajtani.

## II. Értelmező rendelkezések

### 19. Az utasítás alkalmazásában

- a) **panasz:** a 2004. évi XXIX. törvény 141. §-ának (2) bekezdésében meghatározott olyan kérelem, amely nem egy konkrét rendőri intézkedés, illetve annak elmulasztása ellen, hanem valamely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más, különösen bírósági, közigazgatási, szabálysértési vagy büntetőeljárás hatálya alá;
- b) **közérdekű bejelentés:** a 2004. évi XXIX. törvény 141. §-ának (3) bekezdésében meghatározott kérelem, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, melynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgálja;
- c) **egyéb beadványok:** olyan bejelentések melyek nem közérdekűek, orvoslásuk elsősorban a bejelentő érdekét szolgálja, elbírálásuk nem tartozik más, különösen bírósági, közigazgatási, szabálysértési, büntetőeljárás hatálya alá és az a)-b) alpontokban meghatározott beadványok körébe;
- d) **rendőri intézkedés, kényszerítő eszköz alkalmazása elleni panasz (a továbbiakban: rendőri intézkedés elleni panasz):** az Rtv. 92. §-ának (1) bekezdésében meghatározott rendőri intézkedés elleni panasz, amely az Rtv. IV., V. és VI. fejezetében meghatározott kötelezettség megsértése, annak elmulasztása, illetve

kényszerítő eszköz alkalmazása ellen irányul, amennyiben az intézkedés az érintett állampolgár jogát vagy jogos érdekét sérti;

- e) **alapvető emberi jogokat érintő rendőri intézkedés elleni panasz:** az Rtv. 92. §-ának (1) bekezdésében meghatározott intézkedés elleni panasz, amely az Rtv. IV., V. és VI. fejezetében meghatározott rendőri intézkedés ellen irányul, és a Független Rendészeti Panasztestület (a továbbiakban: Panasztestület) minősítése szerint a panasztevő Alkotmányban és egyes törvényekben meghatározott alapvető jogait sérti;
- f) **az alapvető jogok** különösen az élethez és az emberi méltósághoz való jog, a tulajdonhoz való jog, az ártatlanság védelméhez való jog, a védelemhez való jog, a kínzás és a kegyetlen, embertelen bánásmód tilalma, a személyes szabadsághoz való jog, a szabad mozgás és a tartózkodási hely megválasztásának a joga, a magánlakás sérthetlenségéhez, a magántitok és a személyes adatok védelméhez való jog, a szabad véleménynyilvánítás joga, a közérdekű adatok megismerésének a joga, a gyülekezési jog, illetőleg az egyenlő bánásmód követelménye.

### **III. Eljárási alapelvek**

#### **A teljeskörű vizsgálat elve**

- 20. A beadványok mindenoldalú és maradéktalan vizsgálatának célja, hogy a jogellenes magatartások, szakmai és etikai szabályokba ütköző eljárások feltárása, kiigazítása és esetleges szankciója az eset összes körülményeire tekintettel haladéktalanul megvalósuljon, annak érdekében, hogy a Rendőrség iránti bizalom és megbecsülés erősödjön.

#### **Az állampolgárok alapvető jogai tiszteletben tartásának elve**

- 21. A beadványok vizsgálata során következetesen érvényesíteni kell azt, hogy a Rendőrség Alkotmányban meghatározott feladatainak teljesítése során akkor jár el társadalmi megbízatásának megfelelően, ha az állampolgárok Alkotmányban meghatározott alapvető jogait csak törvényben meghatározott eseteken és az elérni kívánt joghatással összhangban, arányosan korlátozza.

#### **Az együttműködés és nyitottság elve**

- 22. A Rendőrség akkor tud megfelelni a változó társadalmi, jogszabályi és gazdasági környezet kihívásainak, ha mindvégig nyitott, párbeszédképes és törvényekben meghatározott feladatait úgy teljesíti, hogy az állampolgárokat autonóm alanyoknak tekinti, ezért a beadványokból leszűrhető általános tapasztalatokat a Rendőrség rendszeresen nyilvánosságra hozza.

#### **A rendőri szakmai követelmények érvényesítésének elve**

- 23. A panaszügyeket kezelő munkatársak és az érintett szakterületek munkatársai szorosan együttműködnek, tekintettel arra, hogy a beadványok vizsgálata során csak akkor lehet megnyugtatóan rendezni a kialakult konfliktusokat, ha a felmerülő rendőri szakkérdéseket olyan szakemberek vizsgálják, akik megfelelő szakmai tudással és tapasztalattal, valamint magas szintű empátiás készséggel rendelkeznek.

#### **IV. A közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések vizsgálatának szabályai**

24. A 2004. évi XXIX. törvény 141-143. §-ban foglaltak alapján előterjesztett közérdekű kérelmet, panaszt és bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül annak a szervnek a vezetője vizsgálhatja ki, amelynek feladatkörét a kérelem, a panasz és a bejelentés érinti. A panasz vizsgálatát a felettes szerv a harminc napon belül bármikor magához vonhatja.
25. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat indokolt esetben előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost (bejelentőt) a közérdekű kérelem, a panasz és a bejelentés beérkezésétől számított tizenöt napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. Az elintézési határidő meghosszabbításáról a szerv vezetője dönt.
26. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost, illetőleg a közérdekű bejelentőt a vizsgálat során meghallgathatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi. A vizsgálat során az eljáró szerv más szervtől iratok, adatok megküldését kérheti.
27. Ha a vizsgálat alapján a panasz megalapozott, intézkedni kell a jogellenes állapot megszüntetésére, a sérelem orvoslásáról, valamint a személyi felelősség megállapítására.
28. Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban, elektronikus úton tett bejelentés esetén elektronikus úton haladéktalanul értesíteni. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetőleg bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. A tájékoztatást az alapiraton rögzíteni kell.
29. A bejelentés, panasz vizsgálata a 14. pontban foglaltak előzetes vizsgálatát követően mellőzhető, ideértve az elektronikus úton érkezett beadványokat is, ha az
  - a) a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, bejelentő által ismételt előterjesztett,
  - b) névtelen,
  - c) nyilvánvalóan nem létező személy nevében lett benyújtva,
  - d) a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a bejelentését, panaszát.
30. A 29. pont a) alpontjában meghatározott esetben a bejelentést, panaszt betervező állampolgárt a vizsgálat mellőzéséről az első azonos tartalmú beadványt követően értesíteni kell, azt követően a többi azonos tartalmú beadványt érdemi intézkedés és értesítés nélkül kell irattározni.
31. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
32. A közérdekű kérelmek, panaszok és bejelentések vizsgálatával összefüggésben megindult eljárás során a közérdekű bejelentők személyes adatait az ügy egyéb irataitól elkülönítetten, borítékban elhelyezve, jogosulatlan hozzáférést kizáró módon zártan kell

kezelni, és azokat törvényben szabályozott eseteket kivéve kizárólag a közérdekű bejelentő hozzájárulásával szabad továbbítani.

33. A közérdekű bejelentő személyes adatait nyilvánosságra hozni csak előzetes hozzájárulását követően lehet. A közérdekű bejelentő személyes adatait olyan iratok nem tartalmazhatják, amelyeket a közérdekű bejelentő személyes adatai megismerésére nem jogosult személyek kapnak, illetve megismerhetnek. Egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény vonatkozó előírásai szerint kell eljárni.
34. A rendőri szervek vezetői minden évben elemző, értékelő munkán alapuló kimutatást készítenek az irányításuk alá tartozó szervekhez a tárgyévben benyújtott bejelentések számáról, a tett intézkedések eredményéről és a vizsgálati tapasztalatokról.
35. A kimutatást elektronikus úton az [panasz.orfk@orkf.police.hu](mailto:panasz.orfk@orkf.police.hu) címre az ORFK Ellenőrzési Szolgálatának kell továbbítani minden év január 15. napjáig.
36. Az ORFK Ellenőrzési Szolgálat évente január 31-ig intézkedik a kimutatás Igazságügyi és Rendészeti Minisztériumba történő felterjesztése érdekében.
37. Az éves statisztikai adatszolgáltatást az utasítás 1. és 2. számú melléklete szerinti táblázatokban foglaltak alapján kell teljesíteni.

#### **V. A rendőri intézkedések elleni panaszok vizsgálatának szabályai**

38. Az Rtv. IV., V. és VI. fejezeteiben szabályozott rendőri intézkedést foganatosító szerv vezetője a rendőri intézkedés elleni panaszt e fejezet szabályai szerint akkor vizsgálja ki és bírálja el, ha az valamely konkrét rendőri intézkedéssel van összefüggésben, és a rendőri intézkedés a panaszos jogát vagy jogos érdekét érinti.
39. Amennyiben a panasz a Rendőrség működését, tevékenységét általánosságban bírálja, illetve az intézkedés a panaszos jogát vagy jogos érdekét nem érintette, úgy a jelen utasítás IV. fejezetében foglaltak szerint kell eljárni.
40. A rendőri intézkedést foganatosító szerv vezetője a rendőri intézkedés elleni panasz elbírálásáról szóló döntést indokolt határozatba, végzésbe foglalja. A döntés a Ket. 72. §-ában foglaltakat tartalmazza.
41. Amennyiben a Panasztestület az Rtv. 93. § (3) bekezdése értelmében arról értesíti az eljáró rendőri szervet, hogy a rendőri szerv előtt folyamatban lévő panaszeljárással kapcsolatban az Rtv. 92. § (1) bekezdése szerinti eljárás feltételei fennállnak, az érintett rendőri szerv a Panasztestülettől kapott értesítés kézhezvételekor a folyamatban lévő eljárást a Ket. alapján felfüggeszti.
42. Ha a panaszos – a Panasztestülettől kapott értesítés kézhezvételét követő nyolc napon belül – arról nyilatkozik, hogy a Panasztestület eljárását kéri, illetve amennyiben a Panasztestület küld ilyen tartalmú értesítést a rendőri szerv részére, úgy az előterjesztett panaszt és a keletkezett iratokat soron kívül – a szolgálati út betartásával a megyei ellenőrzési szolgálat útján – az ORFK Ellenőrzési Szolgálatához fel kell terjeszteni.

43. Az ORFK Ellenőrzési Szolgálat gondoskodik a rendőri intézkedésre vonatkozó iratok Panasztestülethez történő áttételéről.
44. Amennyiben a Panasztestület az eljáró rendőri szervet és az ORFK Ellenőrzési Szolgálatát arról értesíti, hogy a vizsgálat Panasztestület általi lefolytatásának lehetőségéről szóló tájékoztatástól számított nyolc napos határidő eredménytelenül eltelt, a rendőri szerv köteles az eljárását folytatni.
45. Annak érdekében, hogy a Panasziroda és a Panasztestület által lefolytatott párhuzamos eljárások kiszűrhetőek legyenek, az ORFK Ellenőrzési Szolgálat és a Panasztestület kijelölt munkatársa hetente egyeztet a betérjesztett panaszbeadványok vonatkozásában. Az egyeztetés érdekében a 3. számú melléklet kitöltésével a 61. pont alapján kijelölt szakmai koordinátorok összesítik a panaszokat, majd a hét második munkanapján megküldik azt az [panasz.orfk@orfk.police.hu](mailto:panasz.orfk@orfk.police.hu) elektronikus levelezési címre.
46. Ha a Panasztestület a panaszt az intézkedést foganatosító szerv vezetőjéhez átteszi, a továbbiakban az általános szabályok szerint kell az eljárást folytatni.
47. A rendőri szervekhez benyújtott panaszokról a Robotzsaru-Neo integrált ügyviteli és ügyfeldolgozó rendszer útján az országos rendőrfőkapitány havonta tájékoztatást küld a Panasztestület számára, amely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a) a panaszos adatai, elérhetőségei;
  - b) a panasz rövid leírása, benyújtásának időpontja;
  - c) a panasz kapcsán foganatosított intézkedések, meghozott határozatok.
48. Az állampolgári jogok országgyűlési biztosáról szóló 1993. évi LIX. törvény 18. §-ának (1), (5), (7) és (8) bekezdéseiben foglaltakra figyelemmel, valamennyi rendőri szervnek biztosítani kell a Panasztestület tagjának a Rendőrség helyiségeibe történő belépését, továbbá azt, hogy a Panasztestület tagja a vizsgált intézkedéssel összefüggő iratokba betekintsen, ilyen iratokról másolatot kérhessen, adatot, körülményt, tényt, eljárást megismerjen.
49. Amennyiben a Panasztestület a rendőri szerveknél előterjesztett rendőri intézkedés elleni panaszokról, továbbá vizsgálata során felvilágosítást kér, a felvilágosítást a rendőri szerv vezetőjének nevében kell megadni. A megkeresésekről az ORFK Ellenőrzési Szolgálatának vezetőjét írásban tájékoztatni kell.
50. Ha a Panasztestület az állásfoglalását megküldi az országos rendőrfőkapitány számára, az országos rendőrfőkapitány a panaszról az állásfoglalás kézhezvételét követő tizenöt napon belül közigazgatási hatósági eljárásban dönt.
51. Az állásfoglalás felülvizsgálata során a Panasztestület vizsgálatát megismételni nem lehet, azonban indokolt esetben – amennyiben a döntés meghozatalához nincs elég adat, vagy a tényállás tisztázása szükséges – lehetőség van kiegészítő bizonyítási eljárás lefolytatására a Ket. 105. § (2) bekezdésének második fordulata szerint.
52. A Panasztestület állásfoglalásának felülvizsgálata során a sérelmezett rendőri intézkedést az országos rendőrfőkapitány megvizsgálja, ennek során nincs kötve az állásfoglalásban foglaltakhoz.

53. Az országos rendőrfőkapitány döntését az ORFK Ellenőrzési Szolgálat Központi Panasziroda készíti elő.
54. Amennyiben az országos rendőrfőkapitány a Panasztestület állásfoglalásával teljes egészében egyetért, úgy a Ket. 72. § (4) bekezdése értelmében a határozat indokolása, valamint a jogorvoslatról szóló tájékoztatás mellőzhető.
55. Ha az országos rendőrfőkapitány határozatában eltér a Panasztestület állásfoglalásától, ezt köteles megindokolni. A határozatnak ebben az esetben a Ket. 72. § (1) bekezdésében foglaltakat tartalmaznia kell.
56. A határozatot az országos rendőrfőkapitány az ORFK Ellenőrzési Szolgálat útján kézbesíti. A döntés egy eredeti példányát ezzel egyidejűleg a Panasztestület részére is megküldi. A panasz kivizsgálás keretében keletkezett iratokat és a határozat egy eredeti példányát az ORFK Ellenőrzési Szolgálat irattárolja.
57. A Panasztestület Titkársága és az Országos Rendőr-főkapitányság közötti általános kapcsolattartási feladatokat az ORFK Ellenőrzési Szolgálat vezetője látja el.
58. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Rtv. IX. fejezetében foglaltakat, valamint a Ket. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

## **VI. Záró és vegyes rendelkezések**

59. Az ORFK Gazdasági Főigazgatóság Információtechnológiai Főosztálya 2008. október 31-ig megteremti a panaszok országos nyilvántartására és kezelésére, valamint a statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó technikai feltételeket a Robotzsaru-Neo integrált ügyviteli és ügyfeldolgozó rendszer keretében. A panasz ügyek nyilvántartására szolgáló modul üzembe helyezéséig a 61. pontban meghatározott szakmai koordinátorok gondoskodnak az adatok gyűjtéséről olyan formában, hogy az a nyilvántartási rendszerbe áttölthető legyen.
60. A Robotzsaru-Neo integrált ügyviteli és ügyfeldolgozó rendszer a panasz ügyek nyilvántartására szolgáló moduljának üzembe helyezéséig a megyei (fővárosi) rendőrfőkapitányságok, a Köztársasági Őrezred, a Készenléti Rendőrség, a Repülőtéri Rendőr Igazgatóság és a Nemzeti Nyomozó Iroda szakmai koordinátorai a 47. pontban meghatározott adatokat az [orfkpanasziroda@orfk.police.hu](mailto:orfkpanasziroda@orfk.police.hu) elektronikus címre minden hónap 10. napjáig megküldik.
61. A megyei (fővárosi) rendőrfőkapitányságok vezetői, a Köztársasági Őrezred, a Készenléti Rendőrség parancsnoka, a Repülőtéri Rendőr Igazgatóság és a Nemzeti Nyomozó Iroda igazgatója 2008. augusztus 15-ig szakmai koordinátort jelöl ki, aki a hatáskörébe és illetékességi körébe tartozó panaszok kezelését, a szakmai irányításra vonatkozó feladatokat végrehajtja, és a Robotzsaru integrált ügyviteli rendszerrel kapcsolatos statisztikai teendőket teljesíti. Az adatszolgáltatási kötelezettségnek első alkalommal 2008. szeptember 10. napján kell eleget tenni.

62. A jelen utasítás 4. számú mellékletét képező, az Országos Rendőr-főkapitányság és a Panasztestület által kidolgozott tájékoztatót minden rendőri szerv a lehető legszélesebb körben, minden lehetséges fórumon ismerteti, az állampolgárok részére ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben közzéteszi.
63. Az Országos Rendőr-főkapitányság vezetői értekezletén évente legalább egy alkalommal értékelni kell a panaszkezelési tevékenység országos tapasztalatait.
64. Ezen utasítás a közzétételét követő 8. napon<sup>1</sup> lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépést követően indult ügyekben kell alkalmazni.
65. Ezen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg a Rendőrség internetes honlapja és intranet-hálózata működtetéséről, valamint az internet rendőrségi igénybevételének szabályairól szóló 3/2006. (II.23.) ORFK utasítás (a továbbiakban: 3/2006. ORFK utasítás) 22. pontja helyébe a következő rendelkezések lépnek:

*„22. Az elektronikus postafiókba érkezett levelek (a továbbiakban: elektronikus levél) figyelemmel kísérése az ORFK Főügyeletén és a Szóvivői Irodán történik. Az ORFK Szóvivői Iroda kijelölt munkatársa a rendőri intézkedést nem igénylő üzeneteket kezeli. Ennek során:*

- a) az ORFK Szóvivői Iroda vezetőjének a jóváhagyásával 15 napon belül megválaszolja azokat az elektronikus leveleket, amelyek elintézése az ORFK Szóvivői Iroda hatáskörébe tartozik;*
- b) azokat az elektronikus leveleket, amelyekkel kapcsolatban az ORFK Szóvivői Iroda nem saját hatáskörben intézkedik, soron kívül a szükséges intézkedés megtételére, illetve a válasz megadására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendőri szervekhez továbbítja.”.*

66. Ezen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg a 3/2006. ORFK utasítás 28. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*„28. Az ORFK Főügyelet azonnal jelezze az ORFK Szóvivői Irodának, ha a beérkezett elektronikus levél elintézését átvette. Az ORFK Szóvivői Iroda jelzi, ha álláspontja szerint az elektronikus beadvány nem tartozik a hatáskörébe. Vitás esetben az ORFK Főügyelete vezetőjének a döntése az irányadó.”.*

67. Ezen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg a 3/2006. ORFK utasítás 29. pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*„29. Az elektronikus üzenetek kezelésével kapcsolatos előírások:*

- a) a Rendőrség bármely szervezeti egységéhez érkező hivatalos és intézkedést nem igénylő elektronikus levelet a rendőri szerv kommunikációs feladatokat ellátó munkatársa válaszolja meg;*
- b) az ORFK Szóvivői Iroda – illetve a rendőri intézkedést igénylő elektronikus levél átvétele esetén az ORFK Főügyelete – a Rendőrség honlapjára érkező azon üzeneteket, amelyek a Rendőrséghez intézett kérdést tartalmaznak, vagy rendőri intézkedést alapozhatnak meg, kinyomtatja és a Rendőrség Egységes Iratkezelési Szabályzatáról szóló ORFK utasítás vonatkozó rendelkezései szerint ügyiratként kezeli;*

---

<sup>1</sup> Hatályba lépés napja: 2008. augusztus 2.

*c) Az b) alpontban meghatározottakon túl, a jelen utasítás 6. pontja alapján engedélyezett alportál üzemeltetőjének gondoskodnia kell a honlapjára érkezett üzenetek, illetve elektronikus levelek elektronikus formában, kilencven napig történő archiválásáról..*

68. Ezen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg a bejelentéssel, a feljelentéssel, és a panaszfelvétellel kapcsolatos feladatok egységes végrehajtására kiadott 17/1998. (IX. 1.) ÜFV intézkedés hatályát veszti.

**Dr. Bencze József**  
**r. altábornagy sk.**