

A Nemzeti Klímavédelmi Hatóság panaszkezelési tájékoztatója

1. Bevezető

A Nemzeti Klímavédelmi Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) elkötelezett amellett, hogy tevékenységét átláthatóan, felelősségteljesen, és az ügyfélbarát közigazgatás elveit szem előtt tartva végezze. A panaszkezelési tájékoztató célja, hogy egyértelmű tájékoztatást biztosítson a Hatóság feladat- és hatáskörével összefüggésben felmerült panaszok benyújtására és kezelésére vonatkozóan.

2. A panasz fogalma

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

3. Panasz benyújtásának módja

Panasszal bárki fordulhat a Hatósághoz, amennyiben a Hatóság a bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra jogosult szerv.

A panaszt a Hatóság hivatalos elérhetőségeinek valamelyikén lehet benyújtani.

A panasz benyújtása a következő formákban lehetséges:

- **Személyesen** szóban a Hatóság székhelyén (1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18.) az erre kijelölt helyiségben. A Panasz tv. előírásainak megfelelően a szóbeli bejelentést a Hatóság írásba foglalja és a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
- **Írásban** postai úton (1440 Budapest Pf. 1.), vagy személyes átadással a fenti helyen.
- **Elektronikusan** e-mailben (nkvh@em.gov.hu), ügyfélkapun/hivatali kapun keresztül.

4. A panasz benyújtásának tartalmi követelményei

A panasz megfelelő kivizsgálásához elengedhetetlen, hogy az alábbi adatokat és információkat a panaszt benyújtó (a továbbiakban: bejelentő) a Hatóság rendelkezésére bocsássa:

- A bejelentő neve, elérhetősége (pl.: cím, telefonszám, e-mail).
- A panasz tárgyának pontos leírása (dátumok, érintett események, személyek).
- A panasz indoklása (milyen jogos érdek sérült, milyen érdeksérelem keletkezett).
- A bejelentő által tett esetleges megoldási javaslat

5. A panaszkezelés eljárásrendje

a) *Előzetes vizsgálat:* A panasz tartalmát és indokoltságát a Hatóság munkatársai vizsgálják, ehhez szükség esetén további információk kérhetők a panaszostól vagy más érintett személyektől. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított 8 napon belül a Hatóság az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíti a Hatóság.

b) *Panasz kivizsgálása:* A panaszt az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított 30 napon belül kell elintézni. Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 hónapot.

c) *Értesítés a panasz kivizsgálásáról:* A Hatóság a panasz elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost haladéktalanul írásban értesíti.

6. A bejelentés vizsgálatának mellőzése

Mellőzhető a vizsgálat, ha:

- a bejelentés a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által ismételtett panasz bejelentés;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát;
- a bejelentést azonosíthatatlan személy tette, a Hatóság a panasz vizsgálatát mellőzi, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani, ha a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjesztették elő.

7. A bejelentő védelme

A bejelentőt a panasz bejelentése miatt hátrány nem érheti. A Hatóság a panasz elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el. A bejelentő személyes adatai csak a panasz bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

8. Adatkezelés és titoktartás

Adatvédelem és érintetti jogok gyakorlása

A Hatóság kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, általános adatvédelmi rendelete (GDPR),

illetőleg az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) előírásainak megfelelően a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével kezeli.

A Hatóság, mint adatkezelő szerv kezelésében lévő adatok vonatkozásában, bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személyek, mint érintettek a GDPR alapján az adatkezelő által kezelt személyes adataik tekintetében rendelkezési jogokkal bírnak (a továbbiakban: érintetti jogok).

Az érintettek a Hatóságtól szóban, írásban és elektronikus úton kérelmezhetik a GDPR III. fejezetében biztosított hozzáférési-, helyesbítéshez való-, törléshez való-, adatkezelés korlátozásához való-, illetve tiltakozáshoz való joguk gyakorlását.

Amennyiben az adatkezelés kapcsán érintettként az adatvédelmi érintetti jogaival élni kíván (kivéve az adatvédelmi hatósághoz¹ történő panaszbenyújtást, valamint a bírósághoz fordulást), kérjük, küldjön e-mailt az adatkezelőnek vagy az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének a Hatóság honlapján közzétett kapcsolattartási e-mail címére.

Amennyiben az érintettnek észrevétele van, vagy úgy érzi, hogy adatainak kezelése jogszerűtlen, kérjük elsődlegesen forduljon a Hatósághoz mint adatkezelőhöz, másodsorban az Energiaügyi Minisztérium adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon. (Az Energiaügyi Minisztérium adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei: e-mail cím: adatvedelmi.tisztviselo@em.gov.hu; levelezési cím: Energiaügyi Minisztérium, 1440 Budapest Pf. 1.)

A Hatóság indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a jogai gyakorlására irányuló kérelme nyomán hozott intézkedésekről, esetlegesen – amennyiben annak teljesítésének feltételei nem állnak fenn – a kérelem elutasításáról.

A bejelentéseket érintő adatvédelem

A bejelentő által a Hatóságnak, mint adatkezelőnek átadott, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat a Hatóság célhoz kötötten, és a vonatkozó jogszabályok szerint kezeli.

A Hatóság bejelentések kezeléséért felelős szervezeti egysége személyes adatot nem ad át az Hatóság más szervezeti egységei részére, kivéve a büntető- vagy fegyelmi eljárás kezdeményezésére, nyomozó hatósági megkeresés teljesítésére, illetve peres eljárás lefolytatása érdekében megküldésre jogosult szervezeti egység részére történő továbbítás esetét.

A bejelentő személyes adatai csak a panasz bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult. A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlán adatot vagy információt közölt és

¹ Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ([NAIH](https://naih.hu))

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A Hatóság a bejelentés alapján tudomására jutott adatokat, tényeket a folyamatban lévő ellenőrzései keretében vagy ellenőrzéseinek tervezése során hasznosítja.

Nemzeti Klímavédelmi Hatóság