

**TÁJÉKOZTATÓ**  
**A BELÜGYMINISZTERIUMBAN MŰKÖDŐ**  
**PANASZ ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KEZELÉSÉRŐL**

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény értelmében panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

A törvény alapján 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.

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

Panasz vagy közérdekű bejelentés szóban, írásban és személyesen tehető.

A Belügyminisztériumhoz intézett panaszt, közérdekű bejelentést a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a belső visszaélés bejelentésével összefüggő ügyek intézéséről szóló 8/2024.(IV. 25.) BM utasítás alapján kell megvizsgálni és elintézni.

A központi elérhetőségeken beérkezett, valamint a BM szervezeti egységei által átadott panaszokat vagy közérdekű bejelentéseket az Ügyfélszolgálati Osztály kezeli, s vizsgálja meg, hogy a panasz vagy közérdekű bejelentés intézése a tárca hatáskörébe tartozik-e. Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés kezelése nem a tárca hatáskörébe tartozik, a panaszt vagy közérdekű bejelentést átteszi az eljárásra jogosult szervhez.

Elérhetőségek:

**Székhely:** 1014 Budapest, Szentháromság tér 6.

**Postai cím:** 1903 Budapest, Pf.: 314.

**Telefonszám:** +36-1-441-1000

**Ügyfélszolgálati telefon:** +36-1-441-1769

Hétfő: 12:30-15:30

Kedd: 9-12

Szerda: 12:30-15:30

Csütörtök: 9-12

Péntek: 9-12

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@bm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bm.gov.hu)

**Levelezési cím:** BM Ügyfélszolgálati Osztály, 1903 Budapest Pf. 314.

**Személyes ügyfélfogadás:** Előzetes telefonos egyeztetés alapján a 1014 Budapest, Szentháromság tér 6.

Kapcsolódó dokumentumok:

Adatkezelési tájékoztató

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a belső visszaélés bejelentésével összefüggő ügyek intézéséről szóló 8/2024.(IV. 25.) BM utasítás