Általános tájékoztató elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek részére

Tartalom

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során 4
   1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím 4
   1.2. Ügyfélszolgálat 4
   1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások 4
      1.3.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások 4
      1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások 6
      1.3.3. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés 7
   1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete 7
      1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy? 8
      1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet? 9
   1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága 9
   1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről 10
   1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról 10
   1.8. Elfogadható fájlformátumok 11
   1.9. Hiánypótlás módja, menete 12
   1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről 12
   1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során 13
      1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség 13
      1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége 13
      1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga 14
      1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog 14
      1.11.5. Elektronikus fizetés 15
   1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja 15
2. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató 15
   2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja 15
   2.2. Adatbiztonsági intézkedések 16
   2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek 16
   2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez 16
3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató 17
   3.1. Elvárt biztonsági szint 17
   3.2. Rendelkezésre állás 17

3.3. Rendszeres karbantartások 17
3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése 18
3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet) 18
3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend 18

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Budapest V. kerület Belváros-Lipótváros Önkormányzatának biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015.évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az alábbi

BUD05

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

(e-mail): hivatal:belvaros-lipotvaros.hu;
(telefon):872-7328; 872-73-21

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, azt a Hivatal Biztonságos kapcsolattartási címére kell küldeniük.

1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

1.3.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások

Jogszabály alapján az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint
a) - törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézést biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (https://ekozig.mo.hu) vagy
b) ha az elektronikus ügyintézést biztosító szerv ilyet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézést biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton teljesítheti.

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél eljárást elektronikusan csak a Hivatal által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Természetes személyek az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat a https://ekozig.mo.hu oldalon keresztül 2018. január 1-től , kivétel a tájékoztató 1.5 pontjába tartozó ügyeket.

Az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során az alábbi:

Belváros-Lipótváros Budapest Főváros V. kerület Önkormányzatának és Polgármesteri Hivatalának az OTP Banknál vezetett alábbi számú bankszámlaszámára történő átutalással:

Bankszámla számok	Megnevezés
11784009-15505006	ÖNKORMÁNYZAT KÖLTSÉGVETÉSI SZÁMLA
11784009-15505006-02130000	V.KER.ÖNK. VEGYES ELKÜLÖNÍTETT ELSZÁMOLÁSI SZÁML/
11784009-15505006-02440000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.ÉPÍTMÉNYADÓ SZÁMLA
11784009-15505006-03090000	TARTÓZKODÁSI IDŐ UTÁNI IDEGENFORGALMI ADÓ
11784009-15505006-03610000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.BÍRSÁG SZÁMLA
11784009-15505006-03780000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.KÉSEDELMI PÓTLÉK
11784009-15505006-06080000	BÉRLAK.ÉRT.LEBONY.SZLA
11784009-15505006-06530000	LETÉTI SZÁMLA
11784009-15505006-08800000	BELV-LIPÓTV.BP FŐV.ÖNKOR EGYÉB BEVÉTEL SZÁMLA
11784009-15505006-08970000	V.KER.BELV.-LIPV.ÖNK.GÉPJÁRMŰ ADÓ SZÁMLA
11784009-15505006-10080003	V.KER.ÖNKORM.NL HELYISÉG BÉRLETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10090002	V.KER.ÖNK.LAKÁS-BÉRLETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10160002	B-L.ÖNK.INTÉZMÉNYI KÖLTSÉGVETÉSI SZÁMLA
11784009-15505006-10240001	"FŰTÉS BESZEDÉSI SZÁMLA"
11784009-15505006-10270008	KÖZTERÜLET HELYREÁLLÍTÁSI SZÁMLA
11784009-15505006-10290006	PARKOLÁSI DÍJ BEVÉTEL SZÁMLA
11784009-15505006-10300002	PARKOLÁSI DÍJHOZ KAPCSOLÓDÓ PÓTDÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10320000	KÖZIG.HAT.ELJ.ILL.BEFIZ. SZÁMLA
11784009-15505006-10330009	FELÜGYELETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10360006	BIZTOSÍTÉKOK ELSZÁMOLÁSI SZÁMLA
11784009-15505006-10380004	ÓVADÉK ELSZÁMOLÁSI SZÁMLA
11784009-15735681	BELV-LIPÓTV BP.FŐV.V.KER POLGÁRMESTERI HIVATAL
11784009-16907580	BALATON ÓVODA
11784009-16907614	B.-L.BP.FŐV.V.K.ÖNK.TESZ- VESZ ÓVODA
11784009-16907793	V.KER.ÖNK. EGYESÍTETT BÖLCSŐDÉK
11784009-16907858	BÁSTYA ÓVODA
11784009-16920347	V.KER.ÖNK. EGYESÍTETT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY
11784009-16920512	JÁTÉKKAL-MESÉVEL ÓVODA

1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások

Gazdálkodó szervezetek idegenforgalmi adóbevallásukat ÁNYK nyomtatványon, illetőleg egyéb ügyeiket cégkapun keresztül kezdeményezhetik 2018. január 1-től:

Az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során az alábbi:

Belváros-Lipótváros Budapest Főváros V. kerület Önkormányzatának és Polgármesteri Hivatalának az OTP Banknál vezetett alábbi számú bankszámlaszámára történő átutalással:

Bankszámla számok	Megnevezés
11784009-15505006	ÖNKORMÁNYZAT KÖLTSÉGVETÉSI SZÁMLA
11784009-15505006-02130000	V.KER.ÖNK. VEGYES ELKÜLÖNÍTETT ELSZÁMOLÁSI SZÁMLA
11784009-15505006-02440000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.ÉPÍTMÉNYADÓ SZÁMLA
11784009-15505006-03090000	TARTÓZKODÁSI IDŐ UTÁNI IDEGENFORGALMI ADÓ
11784009-15505006-03610000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.BÍRSÁG SZÁMLA
11784009-15505006-03780000	V.KER.BELV.-LIPÓTV.ÖNK.KÉSEDELMI PÓTLÉK
11784009-15505006-06080000	BÉRLAK.ÉRT.LEBONY.SZLA
11784009-15505006-06530000	LETÉTI SZÁMLA
11784009-15505006-08800000	BELV-LIPÓTV.BP FŐV.ÖNKOR EGYÉB BEVÉTEL SZÁMLA
11784009-15505006-08970000	V.KER.BELV.-LIPV.ÖNK.GÉPJÁRMŰ ADÓ SZÁMLA
11784009-15505006-10080003	V.KER.ÖNKORM.NL HELYISÉG BÉRLETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10090002	V.KER.ÖNK.LAKÁS-BÉRLETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10160002	B-L.ÖNK.INTÉZMÉNYI KÖLTSÉGVETÉSI SZÁMLA
11784009-15505006-10240001	"FŰTÉS BESZEDÉSI SZÁMLA"
11784009-15505006-10270008	KÖZTERÜLET HELYREÁLLÍTÁSI SZÁMLA
11784009-15505006-10290006	PARKOLÁSI DÍJ BEVÉTEL SZÁMLA
11784009-15505006-10300002	PARKOLÁSI DÍJHOZ KAPCSOLÓDÓ PÓTDÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10320000	KÖZIG.HAT.ELJ.ILL.BEFIZ. SZÁMLA
11784009-15505006-10330009	FELÜGYELETI DÍJ SZÁMLA
11784009-15505006-10360006	BIZTOSÍTÉKOK ELSZÁMOLÁSI SZÁMLA
11784009-15505006-10380004	ÓVADÉK ELSZÁMOLÁSI SZÁMLA
11784009-15735681	BELV-LIPÓTV BP.FŐV.V.KER POLGÁRMESTERI HIVATAL
11784009-16907580	BALATON ÓVODA
11784009-16907614	B.-L.BP.FŐV.V.K.ÖNK.TESZ- VESZ ÓVODA
11784009-16907793	V.KER.ÖNK. EGYESÍTETT BÖLCSŐDÉK BÁSTYA
11784009-16907858	ÓVODA
11784009-16920347	V.KER.ÖNK. EGYESÍTETT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY
11784009-16920512	JÁTÉKKAL-MESÉVEL ÓVODA

1.3.3. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés

A Hivatal jogszabályi kötelezettsége alapján köteles e-papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványokat befogadni azon ügyekben, melyek űrlapokkal nem támogatottak.

Az E-ügyintézési vhr. 68. § alapján az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

Az ügyfél az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat 2018. január 1-től, kivétel a tájékoztató 1.5 pontjába tartozó ügyeket.

A www.belvaros-lipotvaros.hu/formanyomtatvanyok oldalon lévő nyomtatvány is becsatolható az e-papír szolgáltatás alkalmazásakor.

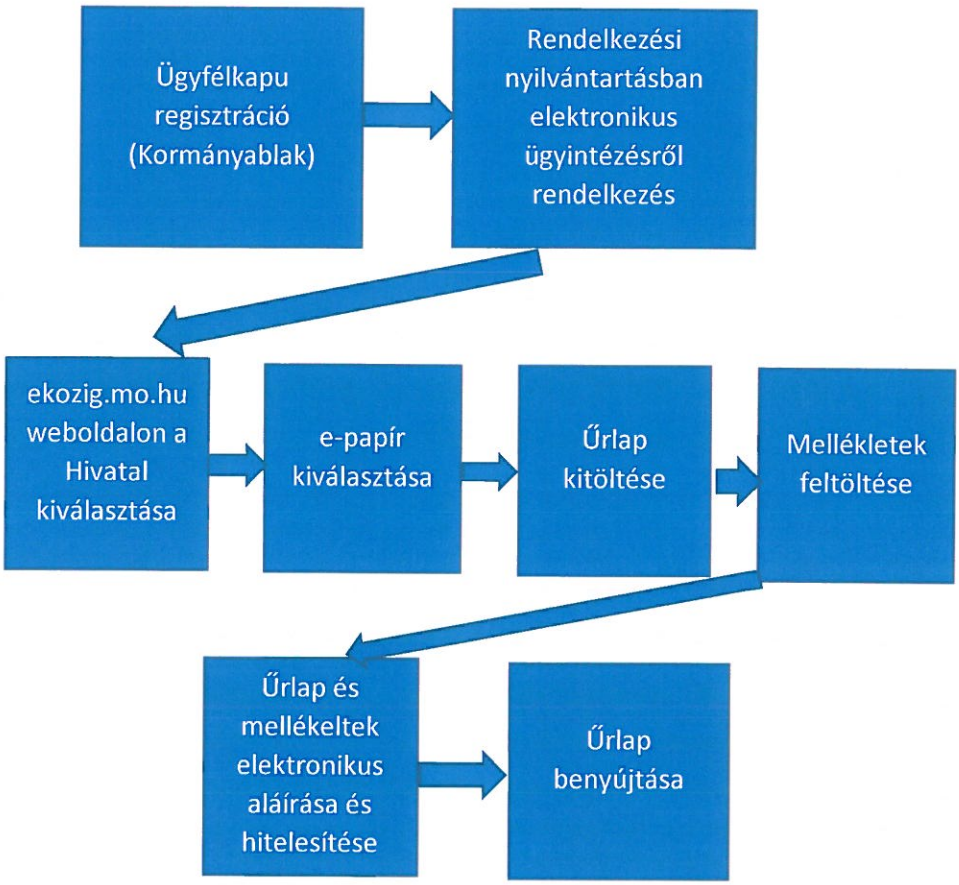
Ha az ügyfél úgy kíván e-papír útján kérelmet, iratot, egyéb beadványt benyújtani, hogy az adott beadvány esetében az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, a beadványt hatálytalannak kell tekinteni, és az elektronikus ügyintézést biztosító szerv - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az elektronikus ügyindításra a Hivatal honlapján (idegenforgalmi adó esetében), valamint az úgynevezett Személyes Ügyintézési Felületen is lehetőség van az e-papír szolgáltatáson keresztül.
Ezek elérhetőségei:

https://ekozig.mo.hu/

Az online elektronikus űrlapbenyújtás menetét az alábbi ábra mutatja be.



1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a www.magyarorszag.hu oldalon kaphat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1-jét követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét és elektronikus levélcímét (e-mail cím), mivel erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások az itt kapott felhasználói névvel és jelszóval vehetők igénybe.

Természetes személy csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

A Hivatal jogszabály alapján vélelmezi, hogy az igénybe vett elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat az arra feljogosított személy használja.

1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet?

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezetek, valamint az ügyfelek jogi képviselői cégkapun, mint hivatalos elérhetőségen keresztül kötelesek kapcsolatot tartani az elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervekkel.

Jogszabály alapján hivatalos elérhetőségként olyan elérhetőség adható meg, amely
a) egyértelműen azonosíthatóan kizárólag az adott gazdálkodó szervezet elérhetősége,
b) alkalmas a küldés és fogadás időpontjának, valamint az átvevő személynek egyértelmű elektronikus azonosítására,
c) garantálja a dokumentum sértetlen fogadását,
d) kezeli a sikertelen kézbesítés eseteit,
e) a kézbesítés visszaigazolására alkalmas.

A cég képviseletére jogosult személy a cégkapu regisztráció során kérhette adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégkapu regisztrációról bővebben ezen a linken olvashat.

http://ekozig.mo.hu/sites/default/files/Cegkapu_regisztracio_alkalmazas_felhasznaloi_leiras.pdf

1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi.

Törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az elektronikus ügyintézés lehetőségét csak annyiban korlátozhatja, ha az eljárás során az ügyfél személyes jelenléte vagy valamely okiratok másként nem pótolható benyújtása elengedhetetlen.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárás vagy eljárási cselekmény esetében, ahol ezt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.

Fentiek alapján a Hivatalnál az alábbi ügytípusokban kizárt az elektronikus ügyintézés lehetősége.

Apai elismerő nyilatkozat
Állampolgársági eskütétel
Bejegyzett élettársi kapcsolat ügye
Felmentés házasságkötés várakozási idő alól
Gyermek családnevére vonatkozó megállapítás
Halotti hazai anyakönyvi kivonat
Házasság hazai anyakönyvezése
Házasságkötés
Házasságkötés lemondása
Honosítás (ÁP eskü)
Külföldi állampolgár házasságkötése
Névváltoztatás
Születési anyakönyvi bizonyítvány beszerzése
Születési hazai anyakönyvezés
Újbóli anyakönyvezés

1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok - és később fokozatosan a szervezetek - számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatásokigénybevételére vonatkozóan.

Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartás (személyiadat-és lakcímnyilvántartás, központi idegenrendészeti nyilvántartás vagy az elektronikus ügyintézést igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása) alanyai.

Rendelkezési nyilvántartás az alábbi weboldalon tehető ügyfélkapu regisztrációt követően.

https://rendelkezes.kekkh.gov.hu/rny-public/

1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott beadványt és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

Az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete részletesen meghatározza, hogy a dokumentum mikor tekinthető elektronikusan hitelesnek.

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:
- az teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, és – ha jogszabály így rendelkezik – időbélyegzővel látták el,
- a nyilatkozattevő vagy kiállító elektronikus ügyintézést biztosító szerv - illetve annak nevében kiadmányozásra jogosultjának - legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával vagy bélyegzőjével és - ha jogszabály így rendelkezik - időbélyegzővel látták el,
- iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezték,
- az aláíró vagy kiadmányozásra jogosult azt az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesítette,
- kizárólag az elektronikus ügyintézést biztosító szerv zárt informatikai rendszerében történő felhasználás esetén a szerv zárt informatikai rendszerében rögzítették, vagy
- jogszabályban meghatározott más módon hitelesítették.

Az ekozig.mo.hu weboldalon, illetve a SZÜF e-papír szolgáltatáson keresztül benyújtható beadványok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az ügyfélnek nincs külön teendője.

Az egyéb beadványok hitelesítése során az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítést (AVDH) javasolt alkalmazni. A beadvány és a mellékletek a benyújtást megelőzően kerülnek hitelesítésre.

Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítésre az alábbi weboldalon van lehetősége az ügyfélnek ügyfélkapu regisztrációt és belépést követően.

https://niszavdh.gov.hu/index;jsessionid=FA335CD285F2E73E810F3B215CABE89E.route2

1.8. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az alábbiak szerint határozza meg, az elektronikus kapcsolattartás keretében milyen formátumú elektronikus dokumentumokat fogad el.

Az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete alapján kötelezően elfogadandó fájlformátumok:

A dokumentum jellege	Fájlkiterjesztés	Alapul vett szabvány
formázás nélküli szöveg	.txt	
szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.pdf	ISO 32000-1:2008 ISO 19005-1:2005
szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.docx	ISO/IEC 29500-1:2016
szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.odt	ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015
táblázat	.xlsx	ISO/IEC 29500-1:2016
táblázat	.ods	ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015
tömörítetlen kép	.tif, .tiff	ISO 12639:2004

tömörített kép	.jpg, jpeg	ISO/IEC 10918-1:1994
ábra	.png	ISO/IEC 15948:2004
videó	.mp4, .m4a	ISO/IEC 14496-10:2003 ISO/IEC 14496-14:2003
videó	.mpeg, .mpg	ISO/IEC 13818
hang	.mp3	MPEG-1: ISO/IEC 11172-3
hang	.wav	

1.9. Hiánypótlás módja, menete

Amennyiben az eljárásban hiánypótlásra kerül sor, annak teljesítése elektronikus eljárásban az alábbiak szerint történik.

Az ügyfél belép a személyes ügyintézési felületre a www.ekozig.mo.hu oldalon .
Ezt követően az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általános e-papír szolgáltatáson keresztül rögzíti a hiánypótlási adatokat, információkat, szabad szöveges kiegészítést tehet, fájlt csatol, befizeti (a hiánypótlás benyújtása ügytől függetlenül) az elmaradt illetéket vagy díjat.
Végül az ügyfél véglegezi a hiánypótlását és benyújtja.

A hiánypótlást teljesítő beadványt szükséges elektronikusan hitelesíteni.

1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

A természetes személy ügyfeleknek történő kézbesítési szabályokat az E-ügyintézési törvény 15. §-a tartalmazza. Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az ügyfélkapu tárhely (KÜNY tárhely), az ide kapott küldeményekről pedig e-mailben kap értesítést.

Természetes személy ügyintézési rendelkezésében jogosult megadni hivatalos elérhetőséget, Ebben az esetben a kézbesítés időpontja és a kézbesítési vélelem tekintetében az E-ügyintézési törvény 14. § rendelkezései megfelelően irányadóak.

Ha a természetes személy ügyfél nem ad meg hivatalos elérhetőséget, úgy az elektronikus ügyintézést biztosító szerv - ha azt az ügyfél ügyintézési rendelkezésében nem zárta ki - megkísérelheti az ügyfél általa ismert elektronikus elérhetőségére kézbesíteni a küldeményt. Ebben az esetben a kézbesítés második sikertelen megkísérlését követően az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles más módon intézkedni az irat vagy értesítés kézbesítéséről.

A hivatalos elérhetőségnek nem minősülő elérhetőségek tekintetében jogszabályban előírtak szerint igazolható a kézbesítés ténye, kézbesítési vélelem e kézbesítéshez nem fűződik.

Ha az ügyfél az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek címzett nyilatkozatában elektronikus levelezési címét, rövid szöveges üzenet fogadására alkalmas telefonszámát vagy más, elektronikus úton való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét feltüntette, és ettől eltérő ügyintézési rendelkezést nem tett, az elektronikus ügyintézést biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos

elérhetőséggel is rendelkezik, az elektronikus ügyintézést biztosító szerv elsősorban a hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az ügyféllel, az e bekezdés szerinti elérhetőséget kizárólag az ügyfél értesítése vagy tájékoztatása céljából használja.

A biztonságos kézbesítési címre küldött küldemények tekintetében a kézbesítés a postai kézbesítéssel azonos joghatállyal bír.

A hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,
a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy
c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során

1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség

Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele nem elektronikus ügyintézés esetén egyáltalán nem igényli személyazonosító adat megadását.

A nem elektronikus ügyintézés esetén - ha jogszabály erre lehetőséget ad - az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban elvégzett, az ügyfél személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát, amelynek során személye saját magával egyértelműen megfeleltethető.

Az ügyintézési cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető olyan elektronikus azonosítással azonosítja magát, amely biztosítja, hogy az ügyfél neve az elektronikus ügyintézést biztosító szerv, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

Ha olyan ügyben, ahol az elektronikus ügyintézés nem kizárt, jogszabály az ügyféltől tény vagy adat igazolására papír alapú irat, okirat vagy más beadvány eredeti példányának benyújtását követeli meg, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a hiteles elektronikus másolat alapjául szolgáltató beadvány eredeti példányának valódisága kétséges, az elektronikus ügyintézést biztosító szerv indokolt felhívására az ügyfél a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

Ha jogszabály valamely beadvány több példányban történő benyújtását írja elő, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél csak egy elektronikus beadványt köteles benyújtani.

1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga

Az ügyfél a Kormány rendeletében kijelölt szervnél ügyintézési rendelkezése keretében az alábbi tárgykörökben tehet jognyilatkozatokat:
a) elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása,
b) elektronikus azonosítási mód megválasztása,
c) kapcsolattartási mód megválasztása, ideértve az ügyfél olyan tartalmú nyilatkozatait is, amely alapján az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az ügyfél által megjelölt informatikai rendszer útján küldött üzenetet köteles az ügyfél nyilatkozatának tekinteni,
d) elektronikus dokumentumok titkosítására vonatkozó igény,
e) képviseletre vonatkozó jognyilatkozatok.

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a jogszabály értelmében a Rendelkezési Nyilvántartásban meghatalmazás is adható!

Ha valamely jognyilatkozat tekintetében jogszabály írásba foglalást vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalást követel meg, úgy az ügyintézési rendelkezésben tett nyilatkozat e követelményt teljesíti.

A rendelkezési nyilvántartásban felvett nyilatkozat valamennyi elektronikus ügyintézést biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézést elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet előírhatja, hogy folyamatban lévő ügyben az ügy megindítását követően az elektronikus ügyintézést biztosító szerv a rendelkezési nyilvántartásba tett új ügyintézési rendelkezést vagy annak módosítását csak akkor veszi figyelembe, ha azt az ügyfél az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek is bejelenti.

1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézést biztosító szervtől ügyfélszolgálaton vagy elektronikus úton az ügye viteléhez, illetve nem elektronikus úton is az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

Az ügyfél kérelmére az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az ügyfél részére kiadható, elektronikus formában az elektronikus ügyintézést biztosító szerv rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott és az elektronikus ügyintézést biztosító szerv számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

1.11.5. Elektronikus fizetés

Természetes személy ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - jogosult az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Gazdálkodó szervezet ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - az elektronikus ügyintézést biztosító szerv előtti ügye során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja

Közérdekű bejelentéseket, névtelen panaszokat a Hivatal az alábbi e-mail címen fogad:

hivatal@belvaros-lipotvaros.hu

2. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató

2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az adatkezelő adatai:

Név: Belváros-Lipótváros Budapest Főváros V. kerület Polgármesteri Hivatala

Székhely:1051. Budapest, Erzsébet tér 4.

Telefon:872-72-72

Honlap:www.belvaros-lipotvaros.hu

Az adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe.

Az adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

A Központi személyi-adat és lakcímnyilvántartásban tárolt adatok

Az adatkezelés célja az ügyfelek egyértelmű azonosítása, az adatkezelés jogalapja jogszabályi felhatalmazás (Ákr. 27.§).

A hatóság jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajtát szabályozó törvényben meghatározott személyes adatok, továbbá - ha törvény másként nem rendelkezik - a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatok megismerésére és kezelésére. A kérelemre induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

A hatóság gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok (a továbbiakban: védett adat) ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen.

2.2. Adatbiztonsági intézkedések

A Hivatal az adatok biztonságát az elektronikus szakrendszerekben azáltal biztosítja, hogy informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. A Hivatal a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

A Hivatal az elektronikus szakrendszerek tekintetében nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak, és mindent intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatok illetéktelen személyek birtokába ne kerüljenek.

2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek

Az érintettek adataihoz a Hivatal alkalmazottai férnek hozzá a munkavégzésükhöz szükséges mértékben és ideig, figyelemmel a célhoz kötött adatkezelés elvére.

2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez

Az ügyfélnek a beadvány benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

Az elektronikus ügyintézést biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézést biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.

Az ügyfél kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben együttműködő szervnél rendelkezésre álló, az ügy elintézéséhez szükséges személyes adat tekintetében az ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell a személyes adatnak az eljáró elektronikus ügyintézést biztosító szerv részére történő továbbításához, valamint az e szerv általi, az ügy elintézéséhez szükséges és elégséges kezeléséhez, ha az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről az ügyfelet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelő módon tájékoztatta.

Az ügyfél erre irányuló igénye esetén az alábbi módon kaphat tájékoztatást személyes adatainak továbbításáról.

3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

3.1. Elvárt biztonsági szint

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja (E-ügyintézési törvény 18.§ (8) szerint): Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv a jelen tájékoztatásban foglaltaknál magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg.

2-es biztonsági szint

3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás vállalt célértékét az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az alábbiak szerint állapítja meg:

Az önkormányzat vállalja, hogy minden héten hétfőtől csütörtökig 9 és 16, pénteken 8 és 13.00 óra között, 98 %-ban biztosítja a rendszer, és ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet (verzióváltás) időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

3.3. Rendszeres karbantartások

„Tájékoztatjuk az ..... ügyfeleket, hogy a ..... (szakrendszer) karbantartására **csütörtökönként 20.00-22.00 óra között** kerül sor, mely időszak alatt a ..... (tevékenység) nem lehetséges. A ..... a karbantartás ideje alatt is zavartalanul működnek.

Nem számít bele a határidőbe az a nap - a 451/2016. (XII. 19.) számú Kormányrendelet alapján – amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézést. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe."

3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése

„Az ..... (szakrendszer) tervezett karbantartása miatt 2018. .....-án ..:.. és 2018. .....-án ..:.. óra között az Interneten történő ..... szolgáltatás ..... átmenetileg nem elérhető.

Nem számít bele a határidőbe az a nap - a 451/2016. (XII. 19.) számú Kormányrendelet alapján – amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézést. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe."

3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni, továbbá értesíteni az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,

- az elektronikus ügyintézést biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,

- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles az elektronikus ügyintézés felületén és magyarorszag.hu felületén is elérhető nyilvántartást hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézést biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

A beadvány elektronikus úton történő benyújtását gátló, egymunkanapot meghaladó üzemszünet, üzemzavar esetén mind a természetes személy, mind a gazdálkodó szervezet ügyfél a hagyományos ügymenetnek megfelelően jogosult papír alapon benyújtani a beadványt és mellékleteit.

Jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.

Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ) használatát érintette.

Budapest, 2017. november 30.

dr. Sélley Zoltán
jegyző