

**ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI
SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ ÜGYFELEK RÉSZÉRE**

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az alábbi

Hivatal rövid neve: BPFPH

KRID: 108164188

1.2. Ügyfélszolgálatok elektronikus elérhetősége

Központi ügyfélszolgálat:

ugyfelszolgalat@budapest.hu(e-mail)

Adó ügyfélszolgálat:

https://ssl.budapest.hu/web_hair/info1.do

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

1.3. Helyi adóügyekben tájékoztató

https://ssl.budapest.hu/web_hair/

1.4. Elektronikusan indítható eljárások űrlapok segítségével

Az ügyfél eljárást elektronikusan csak a Hivatal által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Jogszabály alapján az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint

- a) - törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézését biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (www.ekozig.mo.hu) vagy
- b) ha az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ilyet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton

teljesítheti.

Az ügyfelek elektronikus űrlap kitöltésével az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik:

Űrlap név	Típus
Űrlap közigazgatási szerv részére a keresetlevél betérjesztéséhez	ÁNYK (budapest.hu)
Űrlap keresetlevél betérjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben	ÁNYK (budapest.hu)
Űrlap a fővárosi jelképek használatának kérelméhez	ÁNYK (budapest.hu)
Űrlap a „Budapest” név és változatai használatának kérelméhez	ÁNYK (budapest.hu)

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

- A Hivatal az OTP Banknál vezetett 11784009-15735636-00000000 számú bankszámlaszámára történő átutalással, mely átutalásról a bizonylatot elektronikus formában mellékletként csatolni szükséges az űrlaphoz.

1.4.1. 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 ügyfél az alábbi ügyekben jogosult e-papír segítségével beadvány benyújtására:

Űrlap név	Típus
Az önkormányzat képviselő-testületével kapcsolatos ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Kereskedelmi ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Az önkormányzat tulajdonával kapcsolatos tulajdonosi, vagyonkezelési ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Címnyilvántartási ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Ingtalan ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Kulturális- és sport ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Igazolási kérelem (Budapest Főváros Önkormányzata)	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Hiánypótlás (Budapest Főváros Önkormányzata)	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Egyéb	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Építési ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Parkolási ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Településtervezési ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Adatkérés, tájékoztatás kérése, közérdekű bejelentés, javaslat	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Települési zöldterületi ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Településképi és városépítési ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Településüzemeltetési ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Téves befizetés visszautalás kérése (Budapest Főváros Önkormányzata)	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Vállalkozási ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)
Szociális ügyek	e-Papír (www.ekoziq.mo.hu)

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 a Hivatal - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

1.5. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az űrlapokkal történő elektronikus ügyintézésre a Hivatal honlapján, az e-papírral történő elektronikus ügyindításra az úgynevezett Személyes Ügyintézési Felületen is lehetőség van.

Ezek elérhetőségei:

<http://budapest.hu/Lapok/2016/nyomtatvanyok-friss.aspx>

<http://ekoziq.mo.hu/>

1.5.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy ügyfél?

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.

1.5.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet ügyfél?

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

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 képviselőjére jogosult személy a cégkapu regisztráció során kérhetette 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

1.6. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága

incs 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.

1.7. 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 szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan.

Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartás (személyiadat-és lakcímnnyilvántartás, központi idegenrendészeti nyilvántartás vagy az elektronikus ügyintézés 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/>

1.8. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott **úrlapot** és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

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

Az ekozig.mo.hu (**e-papír.gov.hu**) weboldalon benyújtható beadványok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az ügyfélnek nincs külön teendője.

A Hivatal „Ügyfélkapus ügyintézés” aloldalán letölthető ÁNYK úrlapok ügyfélkapun keresztül nyújthatók be.

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://nizsavdh.gov.hu/index.jsessionid=FA335CD285F2E73E810F3B215CABE89E.route2>

1.9. Elfogadható fájlformátumok

A Hivatal az alábbiak szerint határozza meg, az elektronikus kapcsolattartás keretében milyen formátumú elektronikus dokumentumokat fogad el:

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	

1.10. 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 (e-papír.gov.hu) oldalon és kiválasztja a következőket

- Főpolgármesteri Hivatal;
- eljárási cselekményt választ;
- szakrendszeri ügyet választ;
- rögzíti az űrlapon az előzményügy azonosítóját.

Ezt követően az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általános űrlapon 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 véglejezi a hiánypótlását és benyújtja.

A hiánypótlást teljesítő beadványt szükséges elektronikusan hitelesíteni.

1.11. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az ügyfélkapu tárhely (KÜNY tárhely), az ide kapott küldeményekről pedig e-mailben kap értesítést.

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

Természetes személy ügyintézési rendelkezésében jogosult megadni hivatalos elérhetőséget.

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.

Ha a természetes személy ügyfél nem ad meg hivatalos elérhetőséget, úgy a Hivatal – 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 a Hivatal 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 a Hivatalnak 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, a Hivatal jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, a Hivatal elsősorban a hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az ügyféllel, az e bekezdés szerinti elérhetőséget kizárólag az ügyfél értesítése vagy tájékoztatása céljából használja.

1.12. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során

1.12.1. 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 a Hivatal, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

1.12.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével a Hivatal az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet 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 valóságosága kétséges, a Hivatal 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.

1.12.3. 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 a Hivatal az ügyfél által megjelölt informatikai rendszer útján küldött üzenetet köteles az ügyfél nyilatkozatának tekinteni,
- d) elektronikus dokumentumok titkosítására vonatkozó igény,
- e) képviselőre 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 ügyintézését biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézését elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet előírhatja, hogy folyamatban lévő ügyben az ügy megindítását követően a Hivatal a rendelkezési nyilvántartásba tett új ügyintézési rendelkezést vagy annak módosítását csak akkor vegye figyelembe, ha azt az ügyfél a Hivatalnak is bejelenti.

1.12.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

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

Az ügyfél kérelmére a Hivatal az ügyfél részére kiadható, elektronikus formában a Hivatal rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus

formában és úton az általa megadott és a Hivatal számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

1.12.5. 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 – a Hivatalnál kezdeményezett ügye során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

1.13. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja

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

ugyfelszolgalat@budapest.hu

2. Az ügyfél személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztató

2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az adatkezelő adatai:

Név: Budapest Főváros a Főpolgármesteri Hivatal

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Molnár Katalin telefon: +36-1-327-1454

Székhely: 1052 Budapest, Városház utca 9-11

Telefon: +36-1-327-1000

Honlap: www.budapest.hu

Az adatkezelő adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

Az adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

- természetes személy neve
- természetes személy címe
- természetes személy születési dátuma
- természetes személy anyja leánykori neve

Az adatok felvételére az online űrlap kitöltése során kerül sor részben központi nyilvántartásokból történő megszemélyesítésen keresztül részben azáltal, hogy az ügyfél szolgáltat adatot az ügyintézéshez szükséges mezők kitöltésével.

Az adatkezelés célja az ügyfelek egyértelmű azonosítása, az adatkezelés jogalapja jogszabályi felhatalmazás.

A Hivatal 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 a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

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.

Az ügyfél jogszabály alapján jogosult arra, hogy elektronikus úton, legfeljebb 3 napon belül tájékoztatást tudjon szerezni arról, hogy mely adatait mely elektronikus együttműködő szerv, milyen célból és milyen időpontban vette át.

2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez

A Hivatal az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának a Hivatal tudomására jutásától megilleti.

3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

3.1. Elvárt biztonsági szint

A Hivatal az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja [E-ügyintézési törvény 18. § (8) szerint]:

„alacsony”

A Hivatal a jelen tájékoztatásban foglaltaknál magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg.

3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás vállalt célértékét a Hivatal 98%-ban állapítja meg.

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

Rendszeres karbantartásról a Hivatal az alábbi szöveggel tájékoztatja ügyfeleit a honlapján.

„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.) Korm. rendelet 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

Tervezett üzemszünetről a Hivatal az alábbi szöveggel tájékoztatja ügyfeleit a honlapján.

„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.) Korm. rendelet 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 a Hivatal 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,
- a Hivatal ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

A Hivatal 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 a Hivatal által kiadott tájékoztatást.

3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

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

Jogszába alapján az elektronikus ügyintézés egy munkanapot meghaladó szünetelése esetén a Hivatal 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.