

10/2019. (IX. 13.) jegyzői utasítás

Gönyúi Polgármesteri Hivatal

Elektronikus ügyintézési szabályzat

HATÁLYOS: 2019. SZEPTEMBER 16-TÓL

Jóváhagyom:


dr. Szigethy Balázs
jegyző



Tartalom

Bevezetés.....	3
Az elektronikus ügyintézési szabályzat célja	3
A Szabályzat hatálya	3
Az elektronikus ügyintézés biztosító szervezet adatai	3
Az iratkezelés felügyelete.....	4
Részletes rendelkezések	4
Az elektronikus ügyintézés folyamata	5
Technikai követelmények, információk.....	6
Általános együttműködési kötelezettség.....	7
A rendelkezésre állás	7
Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás.....	7
A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás	8
Az iratkezelés	8
Információátadás	8
Bejelentések, panaszok kezelésének rendje.....	8
Adat- és titokvédelem.....	9
Adatkezelési előírások, adatvédelem	9
A Szabályzat módosítása	10
Záró rendelkezések	10
Fogalmak, rövidítések	11
Elektronikusan intézhető ügytípusok.....	16
Kapcsolódó szabályzatok, rendeletek.....	17
Jogszabályok.....	18
Tájékoztatók az ELÜGY portálról	19

Bevezetés

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.), valamint a végrehajtására kiadott az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eütv. vhr.) rendelkezéseinek figyelembevételével, a Gönyüi Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) elektronikus ügyintézésének rendjét, az alábbiak szerint szabályozza.

Az elektronikus ügyintézési szabályzat célja

Az elektronikus dokumentum érkeztetése, kezelése, tárolása, az azok követelményire alkalmazott elektronikus dokumentum kezelésével kapcsolatos jogok és kötelezettségek valamint az eljárási szabályok meghatározása.

A Hivatal az elektronikus ügyintézés az E-ügyintézési tv. és a végrehajtására kiadott rendelet szerint elektronikus ügyintézés biztosító Önkormányzati ASP rendszer útján biztosítja. Az elektronikus önkormányzati ügyintézés helyszíne az Elektronikus Ügyintézési portál más néven az Önkormányzati Hivatali Portál (a továbbiakban: Portál) az önkormányzati ASP Központban.

A Hivatal elektronikus űrlap biztosításával nyújtott Elektronikus Ügyintézési Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) nyilvános és elérhető az Önkormányzat hivatalos honlapján.

A Szabályzat hatálya

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az elektronikus ügyintézés biztosító Polgármesteri Hivatalra, valamint az elektronikus űrlap igénybevétele során a vele jogviszonyba kerülő ügyfelekre.

A Szabályzat a Hivatal által az elektronikus ügyintézés során az elektronikus űrlap igénybevétellel kapcsolatos általános rendelkezéseket, valamint az igénybevétel során a Felek között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

III. Általános rendelkezések

I. Fogalmak, rövidítések

A fogalmak és rövidítések meghatározását az 1.sz melléklet tartalmazza.

Az elektronikus ügyintézés biztosító szervezet adatai

Az Önkormányzat és a Hivatal adatai a hivatalos honlap (<http://www.gonyu.hu/>) „közérdekű adatok” menüpont alpontjában találhatóak (<https://www.gonyu.hu/hivatali-ugyintezes>).

3. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos ügyfélszolgálat elérhetősége

Az elektronikus ügyintézés során felmerülő technikai kérdésekkel kapcsolatos

ügyfélszolgálat adatai : 1818

Telefonszám: +36 1 550-1859

E-mail cím: ekozig@1818.hu

A hivatali munkaidő: hétfő 08:00 – 16:00, kedd 13-16, csütörtök, pénteken 08:00 – 12:00 óra.

Szerda: nincs ügyfélfogadás

Az iratkezelés felügyelete

Azokat az iratokat kell elektronikusan kezelni és tárolni, amelyek ügyfélkapun/hivatali kapun keresztül vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva érkeznek, valamint amelyek a hivatali kapun keresztül lettek továbbítva.

A szabályszerű ügyirat-kezelési gyakorlatot a Hivatalvezető felügyeli.

A jegyző gondoskodik:

- az e-ügyintézési szabályzat elkészítéséről, végrehajtásáról, annak ellenőrzéséről, évenkénti felülvizsgálatáról, kezdeményezi a szabályzat módosítását.
- az e-ügyintézéshez szükséges eszközök biztosításáról
- az elektronikus iratkezelési szoftver használatához jogosultságról
- az elektronikus úton történő kapcsolattartás esetén, annak szervezeten belüli működéséről
- az elektronikusan hiteles dokumentumok ügyintézésének rendje és a nyomtatásuk szabályozásáról
- az elektronikus dokumentumok védelméről, a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, valamint a megsemmisülés és sérülés megakadályozásáról.
- az iratok biztonságos megőrzésért a MÁK szervezetein belül felállított Önkormányzati ASP Központ biztosítja, az elektronikus iktatási és iratkezelési rendszer tárgyi és technikai feltételeivel.

Az elektronikus ügyintézés végző közalkalmazottak feladatai:

Csak a vonatkozó szabályzatok utasítások betartásával végezhetik munkájukat

- Az elektronikus ügyintézési szabályzat megismerésével, a kapcsolódó szabályzatok vonatkozó részének betartásával (iratkezelés, adatvédelem, informatikai biztonság) .
- az elektronikus iktató és iratkezelési rendszert használatával
- az elektronikus ügyintézés során tapasztalt problémát, veszélyt jelentő rendellenességet, üzemzavart haladéktalanul jelezni köteles az arra megjelölt helyen.

Részletes rendelkezések

A Hivatal az elektronikus ügyintézés az E-ügyintézési tv.-ben és az Eütv. vhr.-ben foglaltaknak megfelelően nyújtja.

Elektronikus ügyintézés az Ügyfél előzetes Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásba vételét követően kezdeményezhető.

A Hivatal az elektronikus ügyintézés az 2. számú mellékletben foglalt ügytípusoknak az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (a továbbiakban: EÜF) történő bejelentését követően biztosítja hivatali munkarendben.

Az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevételel egyidejűleg tudomásul veszi, és magára nézve kötelezőnek ismeri el a Szabályzat rendelkezéseit, és tudomásul veszi, hogy az igénybevételt követően rá egyedi szerződés megkötése nélkül, a Szabályzat elfogadásával az elektronikus ügyintézés igénybevételel összefüggő kötelezettségek hárulnak.

Amennyiben jogszabály az elektronikus ügyintézéshez az Ügyfél által csatolandó mellékletként a hiteles – eredeti vagy megfelelően hitelesített másolati – példány benyújtását írja elő, akkor az ügyfélnek a dokumentumhitelesítés az E-ügyintézési tv.-ben és az Eütv. vhr. által meghatározott szabályai szerint hitelesített dokumentumot kell csatolnia.

A Hivatal az elektronikus aláírások tekintetében elfogadott tanúsítványt kibocsátó hitelesítés-szolgáltatóknak a <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign/hitRend/init.do> weboldalon megnevezett közigazgatásban alkalmazható tanúsítványt kibocsátó hitelesítés szolgáltatókat tekinti.

Az elektronikus ügyintézésrel összefüggő kapcsolattartás során a kézbesítési vélelem beálltára vonatkozóan a hatályos jogszabályok irányadók.

Ha egy ügytípusban az elektronikus ügyintézés nem kötelező, a természetes személy ügyfélnek az elektronikus ügyintézés teljes körben vagy az érintett eljárási cselekmény vonatkozásában kizáró ügyintézési rendelkezése – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az elektronikus nyilatkozatra vonatkozó kézbesítési vélelem beálltát is kizárja.

Az elektronikus ügyintézés folyamata

Az 2. számú mellékletben felsorolt ügytípusok elektronikus ügyintézése az ugyanott meghatározott elektronikus űrlapok használatával történik.

Az elektronikus űrlapok elektronikus úton a Hivatal számára történő benyújtása az ÁNYK vagy e-Papír szolgáltatás használatával történik a Hivatal hivatali kapuján keresztül az alábbiak szerint:

- a) a hatályos elektronikus űrlap (ÁNYK vagy e-Papír) az Önkormányzat (www.gonyu.hu) honlapján érhető el,
- b) az ÁNYK űrlap sablont a kitöltéshez le kell tölteni az Ügyfél által használt számítógépre, az e-Papír űrlap közvetlenül weblapon tölthető ki (Önkormányzat honlap vagy központi e- Papír szolgáltatási felület: <https://epapir.gov.hu/>);
- c) az ÁNYK űrlap kitöltését támogató alkalmazás az ÁNYK nyomtatványkitöltés weboldalról tölthető le,
- d) a kitöltött ÁNYK űrlap és csatolmányai az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás, az e-Papír űrlap az e-Papír szolgáltatás igénybevételével (mindkét esetben a szolgáltató a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ Zrt.), elérhetősége: www.nisz.hu) küldhetők be az Önkormányzat hivatali tárhelyére a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldással azonosított Ügyfél által.

A kitöltött elektronikus űrlap és csatolmányai BKSZ¹-szel kerülnek a Hivatal hivatali tárhelyére, amelyről az Ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz kapcsolódó tárhelyére automatikus visszaigazolást kap:

- a) ÁNYK űrlap esetében közvetlenül az Hivatal hivatali kapujától, a beküldött ÁNYK tartalma az Ügyfél számára saját munkaállomásán rendelkezésre áll,
- b) e-Papír esetén a NISZ Zrt. küld automatikus visszaigazolást (feladási igazolás és letöltési igazolás), amely igazolja, hogy az e-Papír feladása és NISZ Zrt. általi letöltése megtörtént. A NISZ Zrt. az e-Papírt továbbítja az Ügyfél által kiválasztott címzett hivatali kapujára. Az automatikus visszaigazolásokban címzettként a NISZ Zrt. jelenik meg mint közvetítő szervezet. Az Ügyfél által kitöltött e-Papír letölthető az e-Papír beküldésekor megjelenő címről, mely tartalmazza az Ügyfél által meghatározott címzettet.

A Hivatal a számára beküldött elektronikus űrlapot olyan formátumban állítja elő az ügyfeldolgozás céljából, amelynek adattartalma ember által olvasható és értelmezhető

¹ BKSZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás (NISZ Zrt. szolgáltatása)

formában a széles körben elterjedt irodai vagy böngészőprogramokkal közvetlenül megjeleníthető, és amely automatizált feldolgozásra alkalmas, strukturált módon tartalmazza az űrlap adattartalmát.

Amennyiben a beküldött elektronikus űrlaphoz csatolt dokumentumok nem értelmezhetők (nem megfelelő fájlformátum), az Ügyfél a hibára vonatkozóan automatikus hibajelzést kap. A beküldött elektronikus űrlap feldolgozásra kerül és az ügyintézési szabályoknak megfelelően kerül meghatározásra a nem értelmezhető csatolt dokumentumok ismételt benyújtása.

A Hivatal hivatali tárhelyére beérkező küldeményeket az Hivatal iratkezelő rendszere automatikusan érkezteti, és az elektronikus űrlap befogadásáról, annak időpontjáról, az érkeztetési azonosítóról automatikus értesítést küld az Ügyfél tárhelyére, amelyről az Ügyfél a hivatalos kapcsolattartási csatornán keresztül kap értesítést.

Amennyiben az Ügyfél ÁNYK űrlap használata esetén nem a hatályos, az Önkormányzat honlapján közzétett elektronikus űrlapon nyújtja be a kérelmét, hanem egy korábbi, de már hatálytalan verziót használ, úgy a Hivatal a befogadás elutasításáról értesítést küld a hivatalos kapcsolattartási csatornán keresztül az Ügyfél tárhelyére.

Az ügyintézés az alapul szolgáló beadvány vagy kérelem benyújtásának módjától függetlenül a hatályos jogszabályoknak és az iratkezelési szabályzatnak megfelelően történik.

Amennyiben az elektronikus űrlapot beküldő természetes személy Ügyfél meghatalmazottként jár el, köteles a meghatalmazás elfogadására utaló rendelkezést rögzíteni az RNY²-ben.

Amennyiben az Ügyfél az RNY-ben titkosított kapcsolattartásról rendelkezik, a Hivatal a kapcsolattartás során az Ügyfél által az RNY-be feltöltött publikus kulccsal titkosított dokumentumot küld az Ügyfél számára. Amennyiben a publikus kulcsot az Ügyfél nem tölti fel az RNY-be, vagy a feltöltött kulcs hibás, a Hivatal nyílt dokumentumot küld az Ügyfél számára, és egyben felhívja az Ügyfél figyelmét a megfelelő publikus kulcs feltöltésére.

Technikai követelmények, információk

Az egyes űrlapokhoz csatolható dokumentumok és az azokhoz tartozó követelmények az adott űrlaphoz kapcsolódóan, a www.gonyu.hu honlapon elhelyezett tájékoztatóban található.

Csatolható fájlformátumokat Eütv. vhr. 1. számú melléklete határozza meg, amelyeket hitelesített „asice” formátumban is fel lehet tölteni. A fentiekén túl a Hivatal elfogadja a .doc és a .xls fájlformátumokat is.

A csatolható fájlok paramétereit – így különösen kép esetén a felbontást, hanganyag esetén a mintavételezési frekvenciát – a felhasználási célnak megfelelően kell megválasztani.

Az ÁNYK űrlap kitöltéséhez szükséges számítógépre vonatkozó mindenkor technikai követelményeket az ÁNYK űrlapkitöltő program telepítési leírása tartalmazza (http://nav.gov.hu/data/cms126071/telepitesi_leiras.pdf).

² A Rendelkezési Nyilvántartás (RNY) egy olyan rendszer, amely a természetes személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván

Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos értesítések, visszaigazolások az Ügyfél értesítési tárhelyén – az értesítési tárhelyet szolgáltató szolgáltatási feltételeinek megfelelően – korlátozott ideig kerülnek tárolásra.

Az e-Papír esetében a feltölthető csatolmányokra vonatkozó mindenkori méretkorlát a weblapon olvasható a beadvány kitöltése során.

ÁNYK űrlap esetében a csatolmányok méretkorlátja az összes csatolmányra vonatkozóan 300 Mb-ot.

Általános együttműködési kötelezettség

A Hivatal és az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevételével elfogadják, hogy a Szabályzatban foglalt feladatok teljesítése érdekében az irányadó jogszabályok alapján kiemelt figyelemmel együttműködnek. Ennek keretében a Felek vállalják, hogy fokozottan törekednek minden olyan magatartás, körülmény vagy állapot elkerülésére és elhárítására, amely a jelen Szabályzatba ütközne, az abban rögzítetteket akadályozná, vagy megghiúsítaná.

A Hivatal és az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevétele során kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

A rendelkezésre állás

Az elektronikus ügyintézés igénybevételének rendelkezésre állása heti 7 nap, naponta 24 óra, az e fejezetben rögzített eltérésekkel.

Az e-Papír szolgáltatás működtetője a Belügyminisztérium, üzemeltetője a NISZ Zrt. Az e-Papír szolgáltatás rendelkezésre állását az üzemeltető az általános célú elektronikus kérelem űrlap (e-Papír) általános szerződési feltételei határozzák meg (http://nisz.hu/sites/default/files/epapir_aszf.pdf).

Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás

Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely valamelyik Felet vagy mindkettőt időlegesen megakadályozza vagy korlátozza a szerződés szerinti teljesítésben. Rendkívüli eseménynek minősül különösen a Szabályzatban foglalt szolgáltatásokkal kapcsolatos, a Hivatal által közvetlenül elháríthatatlan üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, az internetes hálózat hibája, az Önkormányzat irányítási körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, és szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

A Hivatal rendkívüli helyzet esetén haladéktalanul megteszi az elektronikus ügyintézés zavartalanlansága érdekében szükséges lépéseket és tájékoztatást tesz közzé az Önkormányzat honlapján a rendkívüli helyzetről, annak az elektronikus ügyintézés elérhetőségében okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes a Szabályzatból fakadó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tenni.

Az Önkormányzat felelősségi körébe nem tartozó esetek:

- a) a vis maior esetén fellépő károk,
- b) az előzetesen bejelentett szüneteltelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károk,
- c) az Ügyfél együttműködésének elmaradásából eredő károk.

A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Az Önkormányzat az ügyfelek előzetes tájékoztatása mellett szünetelteti az elektronikus ügyintézés a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából. Az ASP rendszerek esetén a szolgáltatás szüneteltetése, karbantartásról az Önkormányzati rendszerek üzemeltetője (MÁK, NISZ.Zrt.) értesíti a Hivatalt.

A Hivatal a kijelölt időpontról és időtartamról a honlapján tájékoztatja az ügyfeleket, a tervezett üzemfenntartási munkát megelőzően. A Hivatal az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok az elektronikus ügyintézés elérhetőségét lehetőség szerint ne korlátozzák.

Az iratkezelés

A köziratok biztonságos őrzésének módját, rendszerezését, nyilvántartását, segédletekkel ellátását, irattározását, selejtezését és levéltárba történő átadását az Iratkezelési szabályzat szabályozza.

Az Iratkezelési Szabályzat hatálya kiterjed a Polgármesteri Hivatalnál, keletkező, oda érkező, illetve onnan kimenő valamennyi iratra, az ügyvitel valamennyi területére és résztvevőjére.

Az iratkezelési szabályzat az iratkezelés minden fázisára meghatározza azokat az előírásokat, amelyek biztosítják az elektronikus és a papíralapú ügyiratok egységének megőrzését, kezelhetőségét, használhatóságát és megakadályozzák az illetéktelen hozzáférést.

A Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatában és az egyes munkaköri leírásokban határozza meg az iratkezelés szervezeti rendjét, az iratkezelésre, valamint az azzal összefüggő tevékenységekre vonatkozó feladat- és hatásköröket, és kijelöli az iratkezelés felügyeletét ellátó vezetőt.

Információátadás

Információátadási szolgáltatás, olyan szolgáltatás, amelynek keretében egy együttműködő szerv egyszerű vagy automatikus információátadás útján adatokat vagy iratokat ad át egy másik együttműködő szervnek, a hatékonyabb ügyintézés biztosítása érdekében, akár elektronikus akár papír alapú szolgáltatás biztosításához.

A Hivatal az információk átadását „Információ átadási szabályzat”-ba foglaltak szerint végzi, biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül.

Az ASP rendszerhez való csatlakozást követően a szakrendszerekhez kapcsolódó leírásban foglaltak szerint történik az információ átadás.

Bejelentések, panaszok kezelésének rendje

A Szabályzatban szabályozott elektronikus ügyintézésel összefüggő bejelentés a panaszra okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg e-mailben a jegyzo@gonyu.hu címen. Ezen jogvesztő határidő nem érinti az elektronikusán intézett ügyre vonatkozó eljárási jogszabály által az Ügyfél részére az ügy elintézésével összefüggésben biztosított jogorvoslati jogosultság gyakorlását, amelyre az alapul szolgáló eljárási jogszabály irányadó.

A panasszal összefüggő vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre.

Az Ügyfél felügyeleti vizsgálatot kezdeményezhet az EÜF-nél az E-ügyintézési tv.-ben biztosított jogainak sérelme vagy az Ügyfél jogát, jogos érdekét érintő az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv kötelezettségeinek elmulasztása esetén.

Adat- és titokvédelem

A Felek vállalják, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutott, illetve birtokukba került minden adatot, tényt és információt, amelynek titokban tartásához valamelyik Félnek érdeke fűződik, bizalmasan kezelnek, és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása hiányában egyik fél sem hozza nyilvánosságra, vagy illetéktelen harmadik személy tudomására. Az elektronikus ügyintézés alapjául szolgáló üggyel összefüggő adatok kezelésére az adott eljárásra irányadó jogszabályi előírások irányadók.

A Hivatal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (a továbbiakban: Ibtv.) hatálya alá tartozó adatkezelő szervezetként köteles gondoskodni az Ibtv. előírásainak megfelelően az általa kezelt adatok bizalmasságáról, sértetlenségéről és rendelkezésre állásáról.

A titoktartás a Feleket határozatlan ideig köti.

Amennyiben Felek bármelyike a titoktartási kötelezettségét megszegi, köteles a másik Fél ebből eredő kárát megtéríteni.

Nem minősül az adat- és titokvédelmi kötelezettség sérelmének:

- a) az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,
- b) az adatok, tények vagy információk jogszabály, határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- c) jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján adatok, tények vagy információk megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása,
- d) a Hivatalt vagy az ügyfelet jogszabály alapján terhelő nyilvánosságra hozatali és adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése.

A jelen pontban meghatározott kötelezettségek az Ügyfél és az Önkormányzat meghatalmazottjait a Felekkel azonos módon terhelik.

Adatkezelési előírások, adatvédelem

Személyes adatok kezelésre jogosult személyek a Hivatal ügy elintézésével összefüggésben feladatkörrel rendelkező munkatársai.

Az Ügyfél jogosult azonos adatkörre vonatkozóan évente egyszer díjmentesen tájékoztatást kérni a Hivatal által kezelt személyes adatairól, az adtavédelmi szabályzat tájékoztatója szerint.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatban felmerült kifogás esetén az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

A Szabályzat módosítása

A Hivatal fenntartja magának a jogot, hogy a Szabályzatot – a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően – egyoldalúan módosítsa. A Hivatal a módosítást – a hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal – honlapján közzéteszi, valamint megküldi az EÜF-nek is.

Záró rendelkezések

A Szabályzat 2019. szeptember 16. napján lép hatályba, és az Önkormányzat hivatalos honlapján kell az ügyfelek számára folyamatosan hozzáférhetővé tenni.

Fogalmak, rövidítések

1. úrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás: a jogszabályban meghatározott szerv vagy szolgáltató meghatározott technikai előírásoknak megfelelő elektronikus úrlapok ügyfél általi kitöltését, elektronikus ügyintézését biztosító szervhez való elektronikus azonosítással egybekötött benyújtását biztosító szolgáltatás;

2. archiválási szolgáltatás: az elektronikus dokumentumok hosszú távú megőrzésére vonatkozó szolgáltatás, amely magában foglalja a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2014. július 23-i 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: eIDAS Rendelet) 3. cikk 16. pont c) alpontja szerinti bizalmi szolgáltatást is;

3. automatikus információátadás: információátadás az információ átadását biztosító együttműködő szerv részéről emberi beavatkozást nem igénylő módon; (önkormányzat-MAK)

4. automatikus információátadási felület: az információ átadását biztosító együttműködő szerv által létrehozott és üzemeltetett, automatikus információátadást lehetővé tevő műszaki megoldás;

5. azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés: olyan szolgáltatás, amelynek keretében a jogszabályban meghatározott szolgáltató az ügyfél által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot az általa igazolt személyhez rendeli, majd a személyhez rendelést hitelesen igazolja;

6. belső nyilvántartás: olyan nyilvántartás, amelynek a vezetése kizárólag az azt vezető szerv saját céljait, feladatellátását, ellenőrzési tevékenységét szolgálja, és nem célja, hogy harmadik személy számára adatot adjon át, valamint nem minősül információforrásnak harmadik személy számára;

7. bizalmi szolgáltatás: az eIDAS Rendelet 3. cikk 16. pontja szerinti szolgáltatás;

8. bizalmi szolgáltatási rend: olyan szabálygyűjtemény, amelyben egy bizalmi szolgáltató, igénybe vevő vagy más személy valamely bizalmi szolgáltatás használatának feltételeit írja elő igénybe vevők valamely közös biztonsági követelményekkel rendelkező csoportja vagy meghatározott alkalmazások számára;

9. bizalmi szolgáltatási ügyfél: a bizalmi szolgáltatóval szolgáltatási szerződést kötő személy;

10. bizalmi szolgáltató: az eIDAS Rendelet 3. cikk 19. pontja szerinti bizalmi szolgáltató;

11. biztonságos kézbesítési szolgáltatás: olyan kézbesítési szolgáltatás, amely az elektronikus küldemény kézbesítésével kapcsolatosan az alábbi feltételek mindegyikének teljesülését biztosítja:

a) ha a küldőtől átvett üzenetet változatlan formában a címzett rendelkezésére bocsátották, akkor erről a küldő számára legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumba foglalt igazolás álljon rendelkezésre,

b) az üzenet és a kézbesítést igazoló okirat észrevétlenül nem megváltoztatható sem a kézbesítés során, sem a kézbesítést követően,

c) az üzenet átvevője csak a címzett vagy a feljogosított helyettes átvevő lehet, és a tényleges átvevő személyét az átvétellel kapcsolatos okirat igazolja,

d) a feladónak okirati bizonyíték áll rendelkezésére (tértivevény) arról az esetről is, ha a kézbesítés a megadott időn belül sikertelen; az igazolás a megíúsulás időpontját és - ha azonosítható - okát tartalmazza;

12. egyszerű információátadás: információ automatikus információátadásnak nem minősülő átadása együttműködő szervek között;

13. elektronikus azonosítás: az eIDAS Rendelet 3. cikk 1. pontjában meghatározott folyamat;

14. elektronikus fizetés:

a) a pénzforgalmi számláról történő átutalás,

b) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül történő átutalás,

c) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül történő egyszerűsített elektronikus fizetés,

d) a bankkártyával történő fizetés,

e) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül, POS terminál útján történő bankkártyás fizetés;

15. elektronikus fizetési és elszámolási rendszer: a Kormány által rendeletben meghatározott módon a hozzá csatlakozott elektronikus ügyintézészt biztosító szervek és ügyfelek számára a fizetési számlák közötti elektronikus fizetések lehetőségét biztosító szolgáltatás;

16. elektronikus információs rendszer: az adatok, információk kezelésére használt eszközök (környezeti infrastruktúra, hardver, hálózat és adathordozók) és szoftverek együttese;

17. elektronikus ügyintézészt biztosító szerv :

a) az államigazgatási szerv,

b) a helyi önkormányzat,

c) a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany,

d) az Országos Bírósági Hivatal és a bíróság,

e) az alapvető jogok biztosa,

f) az ügyészség,

g) a közjegyző,

h) a bírósági végrehajtó, az önálló bírósági végrehajtó iroda,

i) a hegyközségek kivételével a köztestület,

j) a közüzemi szolgáltató,

k) a törvényben vagy kormányrendeletben elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalany, valamint

l) a meghatározott ügyek e törvény szerinti elektronikus intézését önkéntesen vállaló, az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelően biztosító és ezt az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek bejelentő, az a)-k) alpont hatálya alá nem tartozó jogalany;

17a. * Elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett állami szerv: az 17. pont a), b), d)-f) alpontja szerinti szervek, valamint a 17. pont c), k) és l) pontja szerinti állami vagy önkormányzati jogalanyok;

18. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet (a továbbiakban: Felügyelet): az elektronikus ügyintézés előmozdításáért, az elektronikus ügyintézés felügyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős, e törvényben és a törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott feladatokat ellátó, Kormány által kijelölt szerv;

19. elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amelynek keretében a jogszabályban kijelölt szolgáltató biztosítja az elektronikus ügyintézészt biztosító

szerv által meghatározott adattartalmú elektronikus űrlapok létrehozását, azok ügyfél általi kitöltésének és benyújtásának lehetőségét;

20. érvényesítési adat: az eIDAS Rendelet 3. cikk 40. pontja szerinti adat;

21. érvényességi lánc: az elektronikus dokumentum vagy annak lenyomata és azon egymáshoz rendelhető információk (így különösen azon tanúsítványok, a tanúsítványokkal kapcsolatos információk, az aláírás vagy bélyegző létrehozásához használt adatok, a tanúsítvány aktuális állapotára, visszavonására vonatkozó információk, valamint a tanúsítványt kibocsátó szolgáltató érvényességi adatára és annak visszavonására vonatkozó információk) sorozata, amelyek segítségével megállapítható, hogy az elektronikus dokumentumon elhelyezett fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás, bélyegző vagy időbélyegző, az aláírás, bélyegző vagy időbélyegző elhelyezésének időpontjában érvényes volt;

22. fokozott biztonságú elektronikus aláírás: az eIDAS Rendelet 3. cikkének 11. pontja szerinti aláírás;

23. gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott, belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet, azzal az eltéréssel, hogy e törvény alkalmazásában nem minősül gazdálkodó szervezetnek az adószámmal nem rendelkező egyesület, alapítvány;

24. hitelesítési rend: olyan bizalmi szolgáltatási rend, amely bizalmi szolgáltatás keretében kibocsátott tanúsítványra vonatkozik;

25. információátadás: információk együttműködő szervek közötti átadása és átvétele;

26. információátadási szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amelynek keretében egy együttműködő szerv egyszerű vagy automatikus információátadás útján adatokat vagy iratokat ad át egy másik együttműködő szervnek;

27. információforrás: az a jogalany, akinél az információ rendelkezésre áll;

28. irányadó bizalmi szolgáltatási követelmények: az eIDAS Rendeletben, az eIDAS Rendelet uniós végrehajtási aktusaiban, az e törvényben, az e törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályokban, a bizalmi szolgáltató szolgáltatási szabályzatában, bizalmi szolgáltatási rendjében, valamint a bizalmi felügyelet bizalmi szolgáltatóra vonatkozó határozatában meghatározott követelmények;

29. jogi képviselő: jogszabály eltérő rendelkezése hiányában az ügyfél képviseletében eljáró ügyvéd, ügyvédi iroda és kamarai jogtanácsos;

30. kormányzati célú hírközlési szolgáltatás: az elektronikus hírközlésről szóló törvényben meghatározott kormányzati célú hálózatnak minősülő, jogszabályban meghatározott elektronikus hírközlő hálózat felhasználásával, jogszabályban meghatározott felhasználók részére nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás;

30a. központi állami szolgáltatás: olyan, a Kormány által kötelezően biztosított szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak, valamint központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak nem minősülő, központi szolgáltatásként nyújtott informatikai, hálózati és infrastrukturális szolgáltatás, amelyet az állam kijelölt központi szolgáltatón keresztül biztosít;

31. központi dokumentumhitelesítési ügynök: olyan központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás, ahol az ügyfél vagy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ügyintézője az általa feltöltött iratot a szolgáltatás által felkínált hitelesítési módok közül választva hitelesítheti;

32. közfeladatot ellátó szerv: a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló törvényben meghatározott, a 17. pontban foglaltak közé nem tartozó közfeladatot ellátó szerv;

33. közüzemi szolgáltató: az a vállalkozás, amely törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozik, amely e kötelezettség alapján víziközmű-szolgáltatást, távhőszolgáltatást, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatást, kéményseprő-ipari szolgáltatást, egyetemes postai szolgáltatást, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatást, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatást nyújt és a szolgáltatásaiért a tárgyévvel megelőző évben havonta átlagosan legalább 150 000 számlát bocsátott ki;

34. lenyomat: olyan meghatározott hosszúságú, az elektronikus dokumentumhoz rendelt bitsorozat, amelynek képzése során a használt eljárás (lenyomatképző eljárás) a képzés időpontjában teljesíti az e törvény végrehajtására kiadott rendeletben megfogalmazott követelményeket;

35. minősített adat: a minősített adat védelméről szóló törvény szerinti minősített adat;

36. minősített bizalmi szolgáltatás: az eIDAS Rendelet 3. cikk 17. pontja szerinti szolgáltatás;

37. minősített bizalmi szolgáltató: az eIDAS Rendelet 3. cikk 20. pontja szerinti szolgáltatás;

38. minősített elektronikus aláírás: az eIDAS Rendelet 3. cikk 12. pontja szerinti aláírás;

39. összerendelési nyilvántartás: a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módookról és az azonosító kódok használatáról szóló törvényben szabályozott összerendelési nyilvántartás;

40. személyre szabott ügyintézési felület: a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére;

41. szolgáltatási szabályzat: a bizalmi szolgáltató nyilatkozata az egyes bizalmi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan alkalmazott részletes eljárási vagy más működési követelményekről;

42. szolgáltatási szerződés: a bizalmi szolgáltató és a bizalmi szolgáltatási ügyfél között létrejött szerződés, amely a bizalmi szolgáltatás nyújtására és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket tartalmazza;

43. tanúsítvány alany: a tanúsítványban a bizalmi szolgáltató által igazolt azonosságú vagy tulajdonságú személy, így különösen elektronikus aláírás tanúsítványa esetén az aláíró;

44. tanúsítvány: az elektronikus aláírás tanúsítvány, az elektronikus bélyegző tanúsítvány és a weboldal-hitelesítő tanúsítvány, valamint mindazon, a bizalmi szolgáltatás keretében a szolgáltató által kibocsátott elektronikus igazolás, amely tartalmazza a tanúsítványra vonatkozó érvényesítési adatot és a tanúsítvány használatához szükséges kapcsolódó adatokat, és amely elektronikus dokumentum megbízhatóan védve van a kibocsátáskor és az érvényességi ideje alatt rendelkezésre álló technológiákkal elkövetett hamisítás ellen;

45. tartós adathordozó: olyan eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze;

46. természetes személy: nem gazdálkodó szervezetként eljáró, a polgári törvénykönyvről szóló törvény szerinti természetes személy;

47. természetes személy tanúsítvány alany: a tanúsítványban szereplő természetes személy, függetlenül attól, hogy a tanúsítványban egyúttal valamely nem természetes személy képviselőjére való jogosultságát vagy azzal való kapcsolatát is igazolják;

48. ügyfél: az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként, félként vagy az eljárás alanyaként, az eljárás egyéb résztvevőjeként, a szolgáltatás igénybe vevőjeként vagy ezek képviselőjeként részt vevő olyan személy vagy egyéb jogalany, aki vagy amely elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek nem minősül és az ügyben eljáró elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek nem tagja vagy alkalmazottja.

49. SZEÜSZ: szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás

50. KEÜSZ: Központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás

Elektronikusan intézhető ügdtípusok

- Ügyindítás
- Mentett űrlapok
- Ügykövetés
- Adóegyenleg lekérdezés
- Adóbevallási információk

Kapcsolódó szabályzatok, rendeletek

- Információátadási szabályzat
- Informatikai biztonsági szabályzat
- Gönyői Polgármesteri Hivatal Iratkezelési Szabályzata
- Gönyői Polgármesteri Hivatal Adatvédelmi és adatkezelési szabályzata

Jogszabályok

- Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eütv. vhr.)
- 2013. évi L. törvény az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról
- 335/2005. (XII.29) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet (Továbbiakban: ASP Korm. rendelet) az önkormányzati ASP rendszer szakrendszereit, az önkormányzati adattárházak működtető szervet, az önkormányzati adattár adatai forrását és az önkormányzati adattárházból történő adatlekérdezés, adatösszegzés és adatszolgáltatás feltételeit az önkormányzati ASP rendszerről szabályozza.
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 GDPR (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK GDPR hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi GDPR)
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)

Tájékoztatók az ELÜGY portálról

<https://ohp-20.asp.lgov.hu/tajekoztato>

- [Milyen szolgáltatásokat nyújt az E-önkormányzat portál?](#)
- [Ki veheti igénybe az E-önkormányzat portál szolgáltatásait?](#)
- [Milyen feltételei vannak a bejelentkezés utáni ügyintézésnek?](#)
- [Hogyan lehet az E-önkormányzat portálra regisztrálni?](#)
- [Lehetséges-e törölni az E-önkormányzat portálon lévő felhasználói fiókomat?](#)
- [Hogyan tudok belépni a portálra?](#)
- [Hogyan tudok kilépni a portálról?](#)
- [Miért szükséges az önkormányzat-választás? Hogyan tudok önkormányzatot keresni?](#)
- [Mit jelent, hogyan működik a Saját önkormányzatok menüpont?](#)
- [Hogyan tudok űrlapot keresni? Mit tegyek, ha nem találok a szükséges űrlapot a listában?](#)
- [Hogyan tudok űrlapot kitölteni és beküldeni?](#)
- [Hogyan tudok cég nevében ügyet intézni?](#)
- [Hogyan tudok intézmény nevében ügyet intézni?](#)
- [Hogyan tudok egyéni vállalkozóként ügyet intézni?](#)
- [Hogyan tudok egyéni vállalkozó nevében ügyet intézni?](#)
- [Hogyan tudok más természetes személy nevében ügyet intézni?](#)
- [Hogyan tudok regisztráció vagy bejelentkezés nélkül ügyet intézni?](#)
- [Tudom-e később folytatni az űrlap kitöltését?](#)
- [Hogyan tudom megkönnyíteni a szükséges mezők kitöltését? Hogyan tudok űrlapot másolni?](#)
- [Hogyan tudom lekérdezni az adóegyenlegemet? Hogyan tudom lekérdezni képviseltem adóegyenlegét?](#)
- [Hogyan tudom megtekinteni adóbevallásaimat?](#)
- [Hogyan tudom megnézni, hol állnak az indított ügyeim? Hogy tudom megnézni, sikeres volt-e az űrlapbeküldésem?](#)
- [Milyen technikai feltételek szükségesek az oldal használatához?](#)