



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

Hatályba lépés dátuma: 2018. augusztus 27.

TARTALOM

1. A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJAI ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS SORÁN.....	3
1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím.....	3
1.2. Ügyfélszolgálat.....	3
1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások.....	3
1.4. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés.....	3
1.5. Az elektronikus ügyindítás módja, menete.....	5
1.5.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?.....	6
1.5.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet?.....	6
1.6. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága.....	7
1.7. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről.....	7
1.8. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról.....	8
1.9. Elfogadható fájlformátumok.....	8
1.10. Hiánypótlás módja, menete.....	9
1.11. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről.....	10
1.12. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során.....	10
1.12.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség.....	10
1.12.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége.....	11
1.12.3. Az ügyfél rendelkezési joga.....	11
1.12.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog.....	12
1.12.5. Elektronikus fizetés.....	12
1.13. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja.....	12
2. AZ ÜGYFÉL SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELMEÉRŐL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ	13
2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja.....	13
2.2. Adatbiztonsági intézkedések.....	13
2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek.....	14
2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez.....	14
3. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS TECHNIKAI BIZTOSÍTÁSÁVAL	14
KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÓ.....	14
3.1. Rendelkezésre állás.....	14
3.2. Rendszeres karbantartások.....	14
3.3. Tervezett üzemszünetek bejelentése.....	15
3.4. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend.....	15
3.5. Az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend szabályozása.....	15

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébeti Polgármesteri 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 neve	Hivatali kapu rövid neve	KRID
Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébeti Polgármesteri Hivatal	BP20KERPMH	607035326

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

- polgarmesteri.hivatal@pesterzsebet.hu (e-mail)
- 06-1-283 0640 (telefon)

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

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

- a) - törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (www.ekozig.mo.hu) vagy
- b) ha az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv ilyet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézészt 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 jelenleg csak e-Papír elektronikus űrlap kitöltésével indíthatnak ügyet.

1.4. 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 ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

Az ügyfél az alábbi ügyekben jogosult e-papír segítségével beadvány benyújtására a <https://epapir.gov.hu/> oldalon Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébeti Polgármesteri Hivatal kiválasztását követően.

Témacsoport	Ügytípus
egyéb	adatkérés, tájékoztatás kérése, közérdek bejelentés, javaslat
önkormányzati igazgatás	adóügyek
	anyakönyvi ügyek
	az önkormányzat képviselő-testületével kapcsolatos ügyek
	az önkormányzat tulajdonával kapcsolatos tulajdonosi, vagyonkezelési ügyek
	címnyilvántartási ügyek
	egészségügyi ügyek
	egyéb
	építési ügyek
	gyermekvédelmi és gyámügyek
	hagyatéki ügyek
	HR, munkaügyi ügyek
	ingatlan ügyek
	kereskedelmi ügyek
	kulturális és sport ügyek
	mezőgazdasági, állat-és növény-egészségügyi ügyek
	oktatási ügyek
	parkolási ügyek
	polgárvédelmi, honvédelmi, katasztrófavédelmi ügyek
	szociális ügyek
	települési zöldterületi ügyek
	településképi és városépítési ügyek
	településtervezési ügyek
	településüzemeltetési ügyek
	vállalkozási ügyek

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

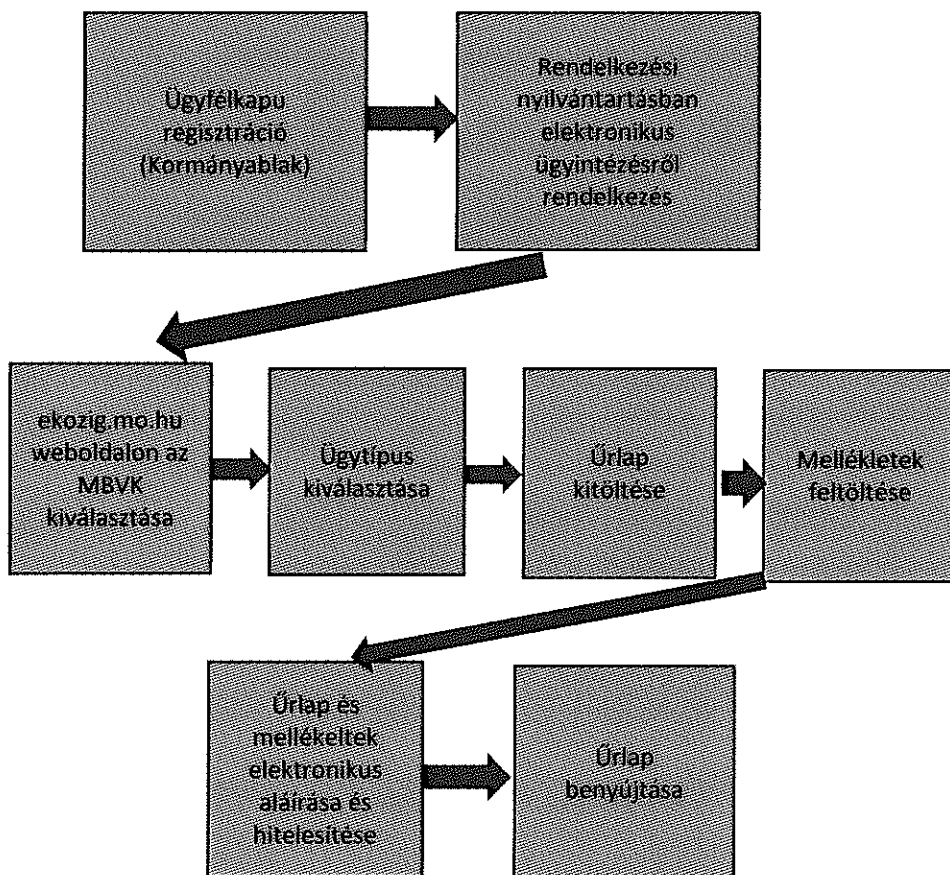
Kérjük ügyfelünket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus formanyomtatvány, szíveskedjenek azt használni.

1.5. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az űrlapokkal történő elektronikus ügyintézésre az alábbi linkeken van lehetőség.

- <http://ekozig.mo.hu/>
- <https://epapir.gov.hu>

Az e-papíron történő online elektronikus űrlapbenyújtás menetét az alábbi ábra mutatja be.



1.5.1. 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.

1.5.2. 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

1.6. 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 ügyekben kizárt az elektronikus ügyintézés lehetősége:

- Apai elismerő nyilatkozat
- Állampolgári eskütétel
- Bejegyzett élettársi kapcsolat ügye
- Felmentés házasságkötés várakozási idő alól
- Gyermekek családnévére vonatkozó megállapítás
- Halotti hazai anyakönyvi kivonat
- Házasság hazai anyakönyvezése
- Házasságkötés
- Házasságkötés lemondása
- Honosítás
- Külföldi állampolgár házasságkötése
- Névváltoztatás
- Születési anyakönyvi bizonyítvány beszerzése
- Születés hazai anyakönyvezés
- Újbóli anyakönyvezés
-

1.7. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének 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 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 űrlapot 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 ügyintézészt 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 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 panasz és egyéb űrlapok 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>

1.9. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézészt 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	

1.10. 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

- Pesterzsébet Önkormányzat Polgármesteri Hivatala;
- eljárási cselekményt választ (e-papír esetén egyéb beadvány);
- szakrendszeri ügyet választ;
- rögzíti az űrlapon előzményügy azonosítóját.

Ezt követően az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általánosúrlapon 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.

1.11. 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 ügyintézését biztosító szerv - ha azt az ügyfél ügyintézési rendelkezésében nem zárta ki - megkísérélheti az ügyfél általa ismert elektronikus elérhetőségére kézbesíteni a küldeményt. Ebben az esetben a kézbesítés második sikertelen megkísérlését követően az elektronikus ügyintézését 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 ügyintézését 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 ügyintézését biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, az elektronikus ügyintézését 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.

1.12. 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 az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv, 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 az elektronikus ügyintézészt 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 ügyintézészt 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.

1.12.3. 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 az elektronikus ügyintézészt 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 ügyintézészt biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézészt elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

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

1.12.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

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

1.12.5. Elektronikus fizetés

Az ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - jogosult 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:

polgarmesteri.hivatal@pesterzsebet.hu

2. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató

2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az adatkezelő adatai:

Név: Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébeti Polgármesteri Hivatal

Székhely: 1201 Budapest Kossuth Lajos tér 1.

Telefon: + 36 (1) 283 0640

Honlap: www.pesterszebet.hu

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 (Ákr. 27. §).

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 vélelmezni kell, hogy 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 az általa használt informatikai rendszer és hálózat egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. Az Hivatal a biztonságról a meghatározott szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárások betartásával 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 elektronikus ügyintézészt biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.

3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

3.1. Rendelkezésre állás

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

A hivatal vállalja, hogy minden héten hétfőtől péntekig 9 és 15.30, pénteken 9 és 14.00 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 rendszerleállítások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

3.2. 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.) számú Kormányrendelet alapján – amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézészt. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.”

3.3. 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.) számú Kormányrendelet alapján – amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.”

3.4. 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 ügymenetnek megfelelően jogosult papír alapon benyújtani a beadványt és mellékleteit.

Jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézését 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.

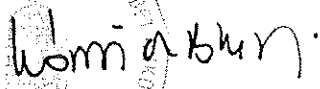
Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ) vagy központi elektronikus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

3.5. Az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend szabályozása

Az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend szabályozása elérhető ezen a linken:

www.pesterzsebet.hu

Kelt: Budapest, 2018. augusztus 23.


dr. Demjanovich Orsolya
jegyző
távollétében, helyette
Kóczyánné dr. Pohl Mónika aljegyző



