

AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁS SZABÁLYAI

Karcag
2019

Készítette:

HANGANOV Kft.
Az információbiztonság és az adatvédelem szakértője
www.hanganov.hu

1. TARTALOM

1. CÉLJA.....	3
2. A MELLÉKLET FELÜLVIZSGÁLATA.....	3
3. A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJAI AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS SORÁN.....	3
3.1. A Biztonságos kapcsolattartási címek:.....	3
3.2. Ügyfélszolgálat.....	3
4. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	4
5. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK, HASZNÁLT FOGALMAK.....	4
6. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	5
7. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS MÓDJA, MENETE.....	6
7.1. Elektronikus ügyintézés az Önkormányzati Hivatali Portálon.....	6
Az elektronikus ügyintézés menete.....	6
7.2. e-Papír segítségével történő ügyintézés.....	7
7.3. Gazdálkodó szervezet Ügyfelekre vonatkozó szabályok.....	7
8. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉG KIZÁRTSÁGA.....	7
9. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	8
9.1. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog.....	8
9.2. Elektronikus azonosítási kötelezettség.....	8
9.3. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége.....	9
10. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE.....	9
10.1. A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás.....	9
10.2. Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás.....	9
11. TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEK, INFORMÁCIÓK.....	10
11.1. Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételenek lehetősége.....	10
11.2. Elektronikus aláírás szükségessége és módja.....	10
11.3. Az elektronikus úton történő kézbesítés.....	11
12. AZ ÜGYFÉL SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME.....	12
12.1. Adatkezelési előírások.....	12
12.2. Adatbiztonsági intézkedések.....	12
12.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek.....	13
12.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez.....	13

1. CÉLJA

Az Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás Szabályainak (a továbbiakban: Melléklet) célja meghatározni a Karcag Városi Önkormányzat (továbbiakban: Önkormányzat) részéről biztosított és a Karcagi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) által intézett elektronikus ügyintézési szolgáltatások rendjét, a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos szabályokat, az elektronikus ügyintézés során az elektronikus űrlap igénybevételével kapcsolatos általános rendelkezéseket, az igénybevétel során a Felek között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket, továbbá biztosítani az elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő Ügyfelek megfelelő tájékoztatását.

Célja emellett a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, különösen az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.), az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (továbbiakban: Eütv. vhr.) és az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendeletben foglalt követelményeknek történő maradéktalan megfelelés biztosítása.

2. A MELLÉKLET FELÜLVIZSGÁLATA

A Melléklet felülvizsgálata a Jegyző feladata és felelőssége.

A felülvizsgálatot a következő gyakorisággal kell elvégezni:

- az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó jogszabályi változásokat követően, vagy
- az elektronikus ügyintézés szervezetében, illetve a végrehajtásában érintett szerepökben történő jelentős változás esetén, vagy
- az elektronikus ügyintézés céljából alkalmazandó új információs rendszer bevezetését, használatba vételét megelőzően, illetve
- az elektronikus ügyintézésre használt informatikai rendszerekben bekövetkezett jelentős technológiai változásokat követően.

3. A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJAI AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS SORÁN

3.1. A BIZTONSÁGOS KAPCSOLATTARTÁSI CÍMEK:

Az Önkormányzat biztonságos kapcsolattartási címe:

KgVo, KRID: 445847909

A Polgármesteri Hivatal biztonságos kapcsolattartási címe:

PHKARCAG, KRID: 600114174

3.2. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

Elektronikus levelezési címe (e-mail cím):	phkarcag@ph.karcag.hu
Telefonszáma:	+3659500610

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, az ilyen tárgyú beadványokat az Önkormányzat, illetve a Hivatal fenti, biztonságos kapcsolattartási címére kell beküldeni.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatást a Hivatal az év minden napján 0-24 órában biztosítja.

Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban felmerült technikai vagy egyéb kérdés esetén személyes vagy telefonos tájékoztatás, segítségnyújtás a Hivatal az alábbi, normál munkarend szerinti ügyfélfogadási rendjében kérhető:

Hétfő:	08:00 – 16:00
Kedd:	Nincs ügyfélfogadás
Szerda:	08:00 – 16:00
Csütörtök:	08:00 – 16:00
Péntek:	Nincs ügyfélfogadás

4. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Felek az elektronikus ügyintézés igénybevételével elfogadják, hogy a jelen Mellékletben 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 Mellékletbe ütközne, az abban rögzítetteket akadályozná vagy megghiúsítaná.

Felek az elektronikus ügyintézés igénybevétele során kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

5. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK, HASZNÁLT FOGALMAK

A Mellékletben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve a jelen cím alatt definiált fogalmakat, amelyek az itt megadott jelentést hordozzák.

Ügyfél: a Mellékletben leírt elektronikus ügyintézés a Hivataltól e Mellékletben rögzített feltételek alapján igénybe vevő természetes vagy jogi személy, illetve ezen személyek arra feljogosított képviselői.

Fél/Felek: a Melléklet alkalmazásában kizárólag az Ügyfél és a Hivatal külön-külön, vagy együttesen.

Kiesési idő: az az időszak, amelyben az elektronikus ügyintézés igénybevételének lehetősége nem biztosított. Nem számít kiesési időnek az elektronikus ügyintézés biztosító informatikai rendszer tervezett karbantartásának ideje.

Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ): olyan Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (KEÜSZ), amelynek keretében a KEÜSZ szolgáltató a Hivatal számára biztosítja az azonosítási módnak azonosítandó személy általi megválasztásának lehetővé tételét, valamint az azonosítandó személy által kiválasztott azonosítási szolgáltatónál a konkrét azonosítás szükség szerinti végrehajtását.

e-Papír: olyan KEÜSZ szolgáltatás, amelynek keretében a szolgáltató biztosítja, hogy az Ügyfél az E-ügyintézési tv. 18. § (2) bekezdése szerinti azonosítását követően szabadszöveges beadványt terjesszen elő, amennyiben a beadvány elektronikus úton történő előterjesztését

jogszabály nem zárja ki és a beadvány elektronikus úton történő előterjesztésére jogszabály további formai követelményt nem állapít meg.

Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás (BKSZ): olyan kézbesítési szolgáltatás, amely az elektronikus üzenet kézbesítésével kapcsolatban biztosítja:

- az üzenet fogadásának igazolását, ha a küldőtől átvett üzenetet a kézbesítési rendszer átvette,
- az üzenet sértetlenségét,
- az átvevő igazolását (üzenet átvevője csak a címzett vagy a feljogosított helyettes átvevő lehet),
- a sikertelen kézbesítés igazolását.

Üzemzavar: a Hivatal által az elektronikus ügyintézés eszközéül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus kapcsolattartást és ügyintézés.

Rendelkezési Nyilvántartás (RNY): egy olyan rendszer, amely a természetes személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és az arra jogosultak részére lekérdezhetővé teszi. Lehetőséget biztosít az Ügyfelek részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, az RNY-hez csatlakozott szervezetek számára pedig a rendelkezések megismerésére.

6. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Hivatal a jelen Mellékletben meghatározott, elektronikus ügyintézással összefüggő feladatokat és tevékenységeket az E-ügyintézési tv., valamint Eütv. vhr. rendelkezéseinek megfelelően elektronikus ügyintézés biztosító információs rendszer útján, interneten keresztül elérhető és elektronikus formában benyújtható elektronikus űrlapok, illetve nyomtatványok alkalmazásával biztosítja.

Az Ügyfél a tartózkodási helyétől függetlenül, internet kapcsolatán keresztül a világ bármely pontjáról igénybe veheti az elektronikus ügyintézési szolgáltatást.

Az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevételével egyidejűleg tudomásul veszi és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Melléklet rendelkezéseit, továbbá tudomásul veszi, hogy az elektronikus ügyintézési szolgáltatás igénybe vételét követően rá külön, egyedi szerződés megkötése nélkül az elektronikus ügyintézés igénybe vételével összefüggésben – a vonatkozó, hatályos jogszabályi előírásokban, illetve a jelen Mellékletben meghatározott – további 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, a közigazgatásban alkalmazható tanúsítványt kibocsátó hitelesítés szolgáltatókat tekinti.

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

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

Természetes személy kizárólag törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

Az elektronikus ügyintézással 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.

7. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS MÓDJA, MENETE

Az Önkormányzat az elektronikus ügyintézés a jogszabályban meghatározottak szerint az Önkormányzati Hivatali Portálon keresztül (<https://ohp-20.asp.lgov.hu>) biztosítja, a portálon felsorolt, elérhető ügytípusokban.

Azokban az ügyekben, amelyek az Önkormányzati Hivatali Portálon keresztül nem elérhetőek az e-Papír szolgáltatáson keresztül (<https://epapir.gov.hu/>) van lehetősége az Ügyfélnek elektronikus formában ügyet indítani, illetve – jellemzően a nem helyi illetékességű ügyekben – az úgynevezett Személyes Ügyintézési Felületen (SZÜF portálon), a <https://szuf.magyarorszag.hu> vagy <https://ekozig.mo.hu> elérhetőségeken.

7.1. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS AZ ÖNKORMÁNYZATI HIVATALI PORTÁLON

Az Önkormányzati Hivatali Portálon történő ügyintézéshez az Ügyfél részéről szükséges a Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztüli azonosítás.

Természetes személy Ügyfél esetén ehhez, azaz az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatban további, részletes tájékoztatást a <https://ugyfelkapu.gov.hu> oldalon találhat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél (például bármely Kormányhivatalban) 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.

Az elektronikus ügyintézés menete

Az Önkormányzati Hivatali Portálon elérhető ügytípusok elektronikus ügyintézése elektronikus űrlapok használatával történik.

A kitöltött elektronikus űrlap és csatolmányai a portálon keresztül kerülnek kézbesítésre, amelyről az Ügyfél automatikus visszaigazolást kap a portálon keresztül.

A küldött elektronikus űrlapot a Hivatal olyan formátumban állítja elő az ügyfeldolgozás céljából, amelynek adattartalma ember által olvasható és értelmezhető formában a széles körben elterjedt irodai vagy böngészőprogramokkal közvetlenül megjeleníthető és amely strukturált módon tartalmazza az űrlap adattartalmát.

Amennyiben a beküldött elektronikus űrlaphoz csatolt dokumentumok nem értelmezhetőek (például nem megfelelő fájlformátum miatt), az Ügyfél a hibára vonatkozóan visszajelzést kap „Hiánypótlási felhívás” formájában. A beküldött elektronikus űrlap feldolgozásra kerül és az ügyintézési szabályoknak megfelelően kerül meghatározásra a nem értelmezhető csatolt dokumentumok ismételt benyújtása.

Az Önkormányzathoz beérkező küldeményeket az iratkezelő rendszer automatikusan érkezteti és az elektronikus űrlap befogadásáról, valamint annak időpontjáról és az érkeztetési azonosítóról az elektronikus ügyintézési portálon keresztül az Ügyfél számára tájékoztatást nyújt.

Amennyiben az Ügyfél nem az elektronikus ügyintézési portálon közzétett, hatályos 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 részére.

7.2. E-PAPÍR SEGÍTSÉGÉVEL TÖRTÉNŐ ÜGYINTÉZÉS

Természetes személy Ügyfelek az e-Papír szolgáltatáson keresztül valamennyi más, az Önkormányzati Hivatal Portálon elektronikus űrlappal nem támogatott ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat.

Az e-Papír szolgáltatás a <https://epapir.gov.hu> oldalon keresztül vehető igénybe, kivéve a jelen Melléklet 9. fejezetében, az „Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága” pontjában meghatározott ügyeket.

Az Önkormányzat jogszabályi kötelezettsége alapján köteles e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványokat befogadni azon ügyekben, melyek elektronikus űrlapokkal nem támogatottak.

Az e-Papír szolgáltatás használatához az Ügyfél részéről szintén szükséges a Központi Azonosítási Ügynökön (KAŰ) keresztüli azonosítás, amelynek előfeltétele természetes személy Ügyfelek esetében a meglévő Ügyfélkapu regisztráció.

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.

7.3. GAZDÁLKODÓ SZERVEZET ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az E-ügyintézési törvény 9. § (1) bekezdése értelmében 2018. január 1.-jétől az Ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezetek, valamint a jogi képviselővel eljáró Ügyfelek kötelesek ügyeiket elektronikus úton intézni.

A 2018. január 1. előtt indult eljárások esetében a 2017. december 31.-ig hatályos szabályozás az irányadó, vagyis ezek esetében nem kötelező, hanem csak lehetőség az elektronikus ügyintézés.

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

A cég képviselőjére jogosult személy a cégkapu regisztráció során kérheti adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégkapu regisztrációról bővebben a következő weboldalon olvashat: <https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/tajekoztato.html>.

8. AZ 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.

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.

9. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

9.1. AZ ELEKTRONIKUS TÁJÉKOZTATÁSHOZ VALÓ JOG

Az Ügyfél jogosult a Hivataltól, mint az elektronikus ügyintézésben eljáró szervtől Ügyfélszolgálatán személyesen vagy elektronikus úton az ügye viteléhez, illetve nem elektronikus úton is az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybe vételével, használatával kapcsolatos további, részletes felhasználói, illetve technikai tájékoztatást az Önkormányzat honlapján közzétett alábbi tájékoztatók tartalmazzák:

- Elektronikus ügyintézés az önkormányzati hivatali portálon általános tájékoztató (https://karcag.hu/files/Kotelezo_e_ugyintezes/elektronikus_ugyintezes_az_onkormanyzati_hivatali_portalon_20190524.pdf)
- Dokumentum hitelesítés tájékoztató (https://karcag.hu/files/Kotelezo_e_ugyintezes/02Tajekoztato_DokumentumHitelesitse.pdf)
- e-Papír felhasználói kézikönyv (https://karcag.hu/files/Kotelezo_e_ugyintezes/03_ePapir_Felhasznaloi_kezikonyv_v1.pdf)
- Tájékoztató az elektronikus ügyintézés változásáról, az ASP adószakrendszer bevezetéséről (https://karcag.hu/files/Kotelezo_e_ugyintezes/TAJEKOZTATO_ASP_1_jovahagyott.pdf)

Az Ügyfél kérelmére a Hivatal, mint az elektronikus ügyintézésben eljáró szerv az Ügyfél részére kiadható, elektronikus formában rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott elektronikus kapcsolattartási címére továbbítja.

9.2. 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 Önkormányzat, mint az elektronikus ügyintézését biztosító szerv, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

9.3. AZONOSÍTÓK ÉS ADATOK IGAZOLÁSÁNAK KÖTELEZETTSÉGE

Az Ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével a Hivatal, mint az elektronikus ügyintézésben eljáró 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 teljesítheti ezt a kötelezettséget.

Ha a hiteles elektronikus másolat alapjául szolgáltató beadvány eredeti példányának valóságára kétséges, a Hivatal indokolt felhívására az Ügyfél a beadvány eredeti példányának bemutatására 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.

10. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE

Az Önkormányzati Hivatali Portál működtetője a Magyar Államkincstár, üzemeltetője a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Az Önkormányzati Hivatali Portál, s ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét az üzemeltető a rendszeres karbantartások kivételével folyamatosan, az év minden napján 0-24 órában biztosítja.

Az e-Papír szolgáltatás működtetője a Belügyminisztérium, üzemeltetője a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

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

10.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KARBANTARTÁS

A Hivatal az Ügyfelek előzetes tájékoztatása mellett szünetelteti az elektronikus ügyintézését a saját hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából.

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

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

10.2. 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 Mellékletben foglalt elektronikus ügyintézési szolgáltatásokkal kapcsolatos, a Hivatal által közvetlenül

elháríthatatlan üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, az internetes hálózat hibája, a Hivatal irányítási, felügyeleti körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, továbbá a szolgáltatások működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

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

A Hivatal felelősségi körébe nem tartozó esetek:

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

11. TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEK, INFORMÁCIÓK

Az egyes űrlapokhoz csatolható dokumentumok és az azokhoz tartozó követelmények az adott űrlaphoz kapcsolódóan az Önkormányzat honlapján elhelyezett tájékoztatóban található.

Csatolható fájlformátumokat Eütv. vhr. 1. számú melléklete határozza meg, amelyeket hitelesített „asice” formátumban is fel lehet tölteni. Fentiekben túl a Hivatal elfogadja az ismert szövegszerkesztő programban készített dokumentum(.doc) és a táblázatkezelő programban készített (.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 elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos értesítések, visszaigazolások az Ügyfél értesítési tárhelyén – az értesítési tárhelyet szolgáltató szolgáltatási feltételeinek megfelelően – korlátozott ideig kerülnek tárolásra.

Az e-Papír szolgáltatás esetében a feltölthető csatolmányokra vonatkozó mindenkori méretkorlát a weblapon (<https://epapir.gov.hu/>) olvasható a beadvány kitöltése során.

11.1. RENDELKEZÉSI NYILVÁNTARTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK LEHETŐSÉGE

A Rendelkezési Nyilvántartás a természetes személy Ügyfelek 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.gov.hu/rny-public/>

11.2. ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁS SZÜKSÉGESSÉGE ÉS MÓDJA

Az elektronikus úton benyújtott beadványt és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

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

A dokumentumok hitelesítéséről az Önkormányzat honlapján elérhető, a „Dokumentum Hitelesítése tájékoztató” nyújt további segítséget.

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

- a 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.

A Személyes Ügyintézési Felületen, az Önkormányzati Hivatali Portálon, illetve az e-Papír szolgáltatáson keresztül benyújtható beadványok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az Ügyfélnek nincs külön teendője.

Az egyéb beadványok hitelesítése során az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítést (AVDH) javasolt alkalmazni. A beadvány és a mellékletek a benyújtást megelőzően kerülnek hitelesítésre. Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítésre az alábbi weboldalon van lehetősége az Ügyfélnek Ügyfélkapu regisztrációt és belépést követően: <https://niszavdh.gov.hu/>.

11.3. AZ ELEKTRONIKUS ÚTON TÖRTÉNŐ KÉZBESÍTÉS

A természetes személy Ügyfeleknek történő kézbesítési szabályokat az E-ügyintézési törvény 15. §-a határozza meg. Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az Ügyfélkapu tárhely, amely a <https://tarhely.gov.hu> oldalon érhető el, 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 az irányadóak. Ha a természetes személy Ügyfél nem ad meg hivatalos elérhetőséget, úgy a Hivatal, mint az elektronikus ügyintézésben eljáró 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 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 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, mint az elektronikus ügyintézésben eljáró szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az Ügyféllel. Ha az Ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, a Hivatal elsősorban az hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az Ügyféllel, s 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,

- ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény Ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban;
- ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban;
- 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.

12. AZ ÜGYFÉL SZEMÉLYES ADATAINAK VÉDELME

A Hivatal az elektronikus ügyintézés során az adatvédelmi kötelezettségeit az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) előírásai alapján az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában meghatározott szabályok következetes betartásával teljesíti.

12.1. ADATKEZELÉSI ELŐÍRÁSOK

Személyes adatok kezelésére a Hivatal ügyintézésével összefüggésben meghatározott feladatkörrel rendelkező munkatársai jogosultak. Az Ügyfél jogosult azonos adatkörre vonatkozóan évente egyszer díjmentesen tájékoztatást kérni a Hivatal által kezelt személyes adatairól. A tájékoztatás kérést az Hivatal 25 napon belül teljesíti.

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

12.2. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

A Hivatal az általa kezelt adatok illetéktelen hozzáférés, jogosulatlan módosítás vagy törlés, illetve megsemmisülés elleni védelmét, így a személyes adatok biztonságát az elektronikus információs rendszerekben, az általa az elektronikus ügyintézés szolgáltatás biztosítása céljából alkalmazott informatikai rendszerekben azáltal biztosítja, hogy az informatikai rendszerek és eszközök védelméről korszerű, az ismert kockázatokkal arányos informatikai biztonsági megoldások alkalmazásával gondoskodik.

A Hivatal által alkalmazandó védelmi intézkedéseket, informatikai biztonsági követelményeket az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (Ibtv.), valamint az e törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet tartalmazza.

Fentiek mellett a 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet értelmében az önkormányzati ASP szakrendszeri csatlakozás előfeltétele, hogy teljesíteni kell a rendeletben megfogalmazott informatikai és információbiztonsági követelményeket, amelyeket a rendelet 2. számú melléklete tartalmaz.

Teljesíteni kell ASP szakrendszerek biztonsági osztályba sorolása alapján megállapított információbiztonsági követelményeket a reá vonatkozó mértékben.

A fenti jogszabályi kötelezettségek teljesítése érdekében Informatikai Biztonsági Szabályzatában határozta meg a Hivatal egészére, annak minden folyamatára, így az elektronikus ügyintézésre is érvényesíteni szükséges biztonsági követelményeket és a megvalósításukhoz szükséges adminisztratív, fizikai és logikai védelmi intézkedéseket.

Az elektronikus ügyintézés során minden ügyintéző a Karcagi Polgármesteri Hivatal Informatikai Biztonsági Szabályzatában foglalt előírásoknak megfelelően köteles eljárni.

A Hivatal az informatikai rendszerekben kezelt adatokhoz és a papír alapú iratokhoz a hozzáférést az Hivatali munkatársak számára is engedélyhez köti, a jogosultságok kiosztásának alapelve, hogy kizárólag a munkavégzésükhöz szükséges adatokat ismerhetik meg.

A személyes adatok kezelését végző, azokhoz hozzáféréssel rendelkező hivatali munkatársak a munkavégzésük során megismert, tudomásukra jutott információkra vonatkozóan titoktartási kötelezettségükről írásos nyilatkozatot tesznek.

12.3. 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.

A Hivatal az informatikai rendszereihez nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak és minden intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az azokban kezelt adatok illetéktelen személyek birtokába ne kerülhessenek.

12.4. HOZZÁJÁRULÁS AZONOSÍTÓ ADATOK IGÉNYLÉSÉHEZ

Az Ügyfélnek a beadvány benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból az eljáráshoz megigényelhető legyen. Hozzájárulás hiányában az Ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

A Hivatalt az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az Ügyfél ügyintézési szándékának a tudomására jutásától megilleti.

Az Ügyfél kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben az együttműködő szervnél rendelkezésre álló, az ügy elintézéséhez szükséges személyes adat tekintetében az Ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell a személyes adatnak a Hivatal részére történő továbbításához, valamint az e szerv általi, az ügy elintézéséhez szükséges és elégséges kezeléséhez, ha a Hivatal az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről az Ügyfelet a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő módon tájékoztatta.