

**Általános tájékoztató  
elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő  
ügyfelek részére**

# Tartalom

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

<b>3.2. Rendelkezésre állás .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3. Rendszeres karbantartások .....</b>	<b>17</b>
<b>3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése .....</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet).....</b>	<b>18</b>
<b>3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend .....</b>	<b>18</b>

# 1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

## 1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015.évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az alábbi:

MISKOLC ADG Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal

KRID: 322051198

## 1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

hivatal@miskolc.hu (e-mail)

06 46/512-700 (telefon)

**Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeinket, hogy a joghatás kiváltását célzó beadványokat az Önkormányzat Biztonságos kapcsolattartási címére ([www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu)) küldjük meg.**

## 1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

### 1.3.1. Természetes személyek, gazdálkodó szervezetek (továbbiakban: ügyfél) által elektronikusan indítható eljárások

Jogszabály alapján az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint, az alábbi módokon teheti meg:

- a) az Önkormányzat által jelen tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus elérhetőségen ([www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu)) vagy
- b) az egységes, személyre szabott ügyintézési felületen ([www.szuf.magyarorszag.hu](http://www.szuf.magyarorszag.hu)) teljesítheti.

Ügyfél eljárást elektronikusan csak az Önkormányzat által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Az ügyfelek az elektronikus ügyintézés keretében az alábbiakban felsorolt űrlapok kitöltésével kezdeményezhetnek eljárást 2018. január 1. napjától.

#### Adó ügyek űrlapjai:

- Miskolc Megyei jogú Város Adatlap a termőföld bérbeadásból származó jövedelemről és a levont adóról
- Adatbejelentés a reklámhordozó utáni építményadóról- FŐLAP- Benyújtandó a reklámhordozó felelőssége szerinti Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzati adóhatósághoz
- Adatlap magánszemély fizetési halasztásra, részletfizetésre, és/vagy adómérséklésre irányuló kérelmének elbírálásához
- Bejelentés magánfőzésre szolgáló desztillálóberendezés tulajdonjogának megszerzéséről, valamint a bejelentett adatokban történő változásról
- Bejelentkezés, változás-bejelentés benyújtandó a Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzat adóhatóságához
- Bevallás .... év .. hónapban beszedett idegenforgalmi adóról

- Bevallás a helyi iparüzési adóelőleg kiegészítéséről állandó jellegű iparüzési tevékenység esetén 20.. adóévben a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzat illetékességi területén folytatott tevékenység utáni adókötelezettségről
- Bevallás a helyi iparüzési adóról ideiglenes jellegű iparüzési tevékenység esetén Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzat illetékességi területén folytatott tevékenység utáni adókötelezettségekről
- Bevallás a helyi vízgazdálkodási hatósági jogkörbe tartozó szennyvíz elhelyezéséhez kapcsolódó talajterhelési díjhoz ....évről.
- Bevallás az építményadóról
- Bevallás gépjárműadóról a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzati adóhatóságához
- Bevallás távhőszolgáltatásról más hőellátásra áttérő által felhasznált hőmennyiségről és annak előállításánál kibocsátott szén-dioxidról MMJV Önkormányzat Adóhatóságához
- Iparüzési adóbevallás (2013)
- Iparüzési adóbevallás (2014)
- Iparüzési adóbevallás (2015)
- Iparüzési adóbevallás (2016)
- Iparüzési adóbevallás (2017)
- Kérelem adó- és értékbizonyítvány kiállításához-gyámhatósági ügyben –
- Kérelem Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzati adóhatósága felé, adóigazolás kiadása céljából
- Kérelem túlfizetés számlák közti átvezetéshez
- Kérelem túlfizetésről rendelkező tárgyban „nyilatkozat fennálló köztartozásokról”
- Meghatalmazás Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata előtti képviselő ellátására adott állandó vagy eseti meghatalmazás bejelentéséhez
- Bevallás a telekadóról, a terület szerinti adózás esetében
- Ürlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához

#### Közterület használati ügyek:

- Díj megfizetésének igazolása
- Közterület-használati engedély kérelem

#### Hatósági ügyek ürlapjai:

- Adatváltozás bejelentése (Ipari tevékenység)
- Adatváltozás bejelentése (kereskedelmi tevékenység)
- Adatváltozás bejelentése szálláshely
- Behajtási engedély kérelem .... évre
- Bejelentés egyéni vállalkozó részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékesítő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez
- Bejelentés gazdálkodó szervezet részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékesítő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez
- Bejelentés helyi termelői piac üzemeltetéséről
- Bejelentés ipari tevékenység folytatásáról
- Bejelentés ipari tevékenység folytatásáról (A telep használatára jogosult személyben történő változás miatt)
- Bejelentés kereskedelmi tevékenység gyakorlásáról
- Bejelentés köteles kereskedelmi tevékenység megszűnésének bejelentése
- Bejelentés magánszemélyek részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékesítő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez
- Bejelentés szálláshely üzemeltetési tevékenység folytatásáról
- Bejelentő lap szabálytalan állattartás
- Díj megfizetésének igazolása
- Eb bejelentő adatlap (ebenként külön adatlapot kell kitölteni)
- Eb bejelentő lap (adatváltozás)

- Ipari tevékenység folytatásához szükséges bejelentés/ engedély iránti kérelem
- Jelentés a vendégforgalom összesített adatairól
- Kérelem birtokvédelmi eljárás megindításához
- Kérelem halotti anyakönyvi kivonat kiadása iránt
- Kérelem házassági anyakönyvi kivonat kiadása iránt
- Kérelem lakcímrendezéshez
- Kérelem nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely szolgáltatás közcélú hatósági nyilvántartásba vételére
- Kérelem születési anyakönyvi kivonat kiadása iránt
- Kérelem vásár, piac (fenntartás) üzemeltetési engedélyének kiadására a vásárokról, a piacokról, és a bevásárlóközpontokról szóló 55/2009 Korm. rendelet előírásai alapján
- Kijelentő lap (méhész)
- Külföldön bekövetkezett haláleset okán hagyatéki eljárás megindítása iránti kérelem
- Méhészkedés (méhtartás) bejelentése
- Működési engedély iránti kérelem
- Működési engedély iránti kérelem. Az üzlet használatára jogosult személyében történt változás miatt
- Működési engedéllyel rendelkező üzlet megszűnésének bejelentése
- Nemleges nyilatkozat
- Póthagyatéki eljárás megindítása iránti kérelem
- Rendezvénytartási engedély kiadása iránti kérelem
- Szálláshely megszűnésének bejelentése
- Telepengedély iránti kérelem
- Telephely megszűnéséről szóló bejelentés
- Vadkár bejelentés
- Vásárlók könyvének hitelesítés iránti kérelem
- Zenés, táncos rendezvény megszűnésének bejelentése

#### Szociális ügyek űrlapjai:

- Formanyomtatvány a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény megállapításához és felülvizsgálatához „A” lap, valamint a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításához „B” lap
- Hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításához, amennyiben a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultság már fennáll, a kérelem beadásakor
- Igazolás bérbeadás jellegéről lakásfenntartási támogatás megállapításához
- Kérelem a menetrend szerinti helyi tömegközlekedés igénybevételéhez biztosított támogatás megállapításához
- Kérelem fiatalok önálló életkezdési támogatásának megállapításához
- Kérelem gyermekétkeztetés díj kedvezményének megállapításához
- Kérelem gyógyszer-támogatás megállapításához
- Kérelem ifjúságvédelmi támogatás megállapításához
- Kérelem lakásfenntartási támogatás megállapításához
- Kérelem rendkívüli települési támogatás megállapításához
- Munkáltatói igazolás
- Nyilatkozat gyógyszer-támogatáshoz
- Személyes nyilatkozat
- Vagyonynyilatkozat lakásfenntartási támogatáshoz

#### Vagyongazdálkodási ügyek űrlapjai:

- Díj megfizetésének igazolása
- Kérelem belterületbe vonás tárgyában
- Kérelem elővásárlási jogról történő nyilatkozat megkéréséhez
- Kérelem fellebbezési jogról lemondó nyilatkozathoz
- Kártalanítási kérelem (Miskolc Megyei Jogú Város Építési szabályzatáról szóló 21/2004. (VII.6.) önkormányzati rendeletben meghatározott korlátozás miatt)
- Kérelem tulajdonosi és/vagy kezelői hozzájáruláshoz Közút és/vagy vízügyi és/vagy egyéb kezelői hozzájáruláshoz
- Kérelem törzsvagyonból kivonás tárgyában

#### Városépítészeti ügyek űrlapjai:

- Településképi bejelentés iránti kérelem
- Településképi vélemény iránti kérelem

#### Egyéb ügyek űrlapjai:

- Díj megfizetések igazolása
- Formanyomtatvány a jegyző társasházak feletti törvényességi felügyeleti eljárásának megindításához
- Kérelem kapubehajtó ingatlan csatlakozás létesítéséhez szükséges hozzájárulás iránt
- Kérelem közérdekű adat megismerésére
- Kérelem tulajdonosi és/vagy kezelői hozzájáruláshoz Közút és/vagy vízügyi és/vagy egyéb kezelői hozzájáruláshoz
- Változásbejelentő lap

#### Egyéb beadvány:

- Egyéb beadvány

Az űrlapok elérhetőek az alábbi webhelyeken:

- [www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu)
- [www.szuf.magyarorszag.hu](http://www.szuf.magyarorszag.hu)

Az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során:

Az elektronikus eljárás során megfizetendő illetékek, valamint igazgatási szolgáltatási díjak rendezése a [www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu) oldalon található listában szereplő bankszámlaszámokra történő átutalással teljesíthető. Az érintett elektronikus űrlapokon az erre biztosított helyen az átutalás tranzakció számát fel kell tüntetni.

Az illetékek, valamint az igazgatási szolgáltatási díjak kivételével, valamennyi egyéb díjat (pl. közterület-használati díj, behajtási engedély díja, Kérelem tulajdonosi és/vagy kezelői hozzájáruláshoz Közút és/vagy vízügyi és/vagy egyéb kezelői hozzájáruláshoz díjat) a „Díj megfizetések igazolására” elnevezésű űrlapon szükséges igazolni.

### **1.3.2. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés**

Azon ügyek, melyek űrlapokkal nem támogatottak, vagyis a felsorolt űrlapok között nem szerepelnek, ún. e-papír szolgáltatás útján nyújthatók be.

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

- Adatkérés, tájékoztatás kérése, közérdekű bejelentés, javaslat
- HR, munkaügyi ügyek
- Ingatlan ügyek
- Kulturális ügyek
- Oktatási ügyek
- Polgárvédelemmel, honvédelemmel kapcsolatos ügyek
- Vállalkozási ügyek
- Az önkormányzat képviselőtestületével kapcsolatos ügyek
- Egyéb

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 tisztelt ügyfelünket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus formanyomtatvány (űrlap), szíveskedjenek azt használni.**

#### **1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete**

Az elektronikus ügyindításra az Önkormányzat honlapján, valamint az ügynevezett Személyes Ügyintézési Felületen is lehetőség van az Önkormányzat által közzétett űrlapokon.

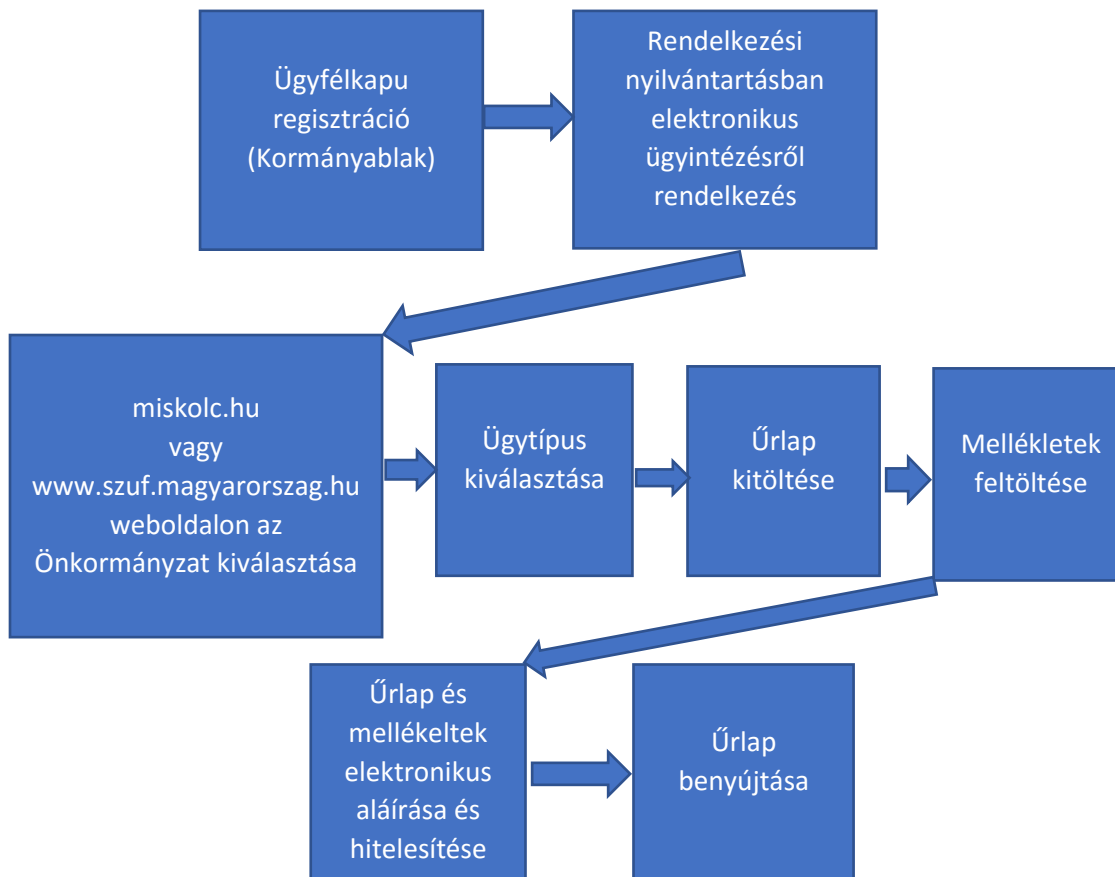
Ezek elérhetőségei:

[www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu)

<http://www.szuf.magyarorszag.hu/>



Az online elektronikus űrlapbenyújtás menetét az alábbi ábra mutatja be.



#### 1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) oldalon kaphat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél (bármely okmányirodában, kormányhivatali ügyfélszolgálati irodán, adóhatóság ügyfélszolgálatán, külképviseleten), 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 Önkormányzat jogszabály alapján vélelmezi, hogy az igénybe vett elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat az arra feljogosított személy használja.

#### **1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet?**

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

A gazdálkodó szervezet képviselőjére jogosult személy a cégkapu regisztráció során kérhetette adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégkapu regisztrációról bővebben ezen a linken olvashat.

<https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/tajekoztato.html>

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.

#### **1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága**

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, amelynél jogszabály az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi. (Például: házasságkötési szándék bejelentése, bejegyzett élettársi kapcsolat létesítésének a kezdeményezése, névváltoztatási kérelmek kezelése)

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

#### **1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről**

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok és a szervezetek rendelkezhessenek az azonosítási és kapcsolattartási módokról, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybe vételéről.

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/>

## 1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott űrlapot és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni szükséges.

**A [www.szuf.magyarorszag.hu](http://www.szuf.magyarorszag.hu) weboldalon, illetve az Önkormányzat [www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu) oldalán benyújtható űrlapok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az ügyfélnek nincs külön teendője.**

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

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

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

## 1.8. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus 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	

## 1.9. Hiánypótlás módja, menete

Amennyiben az eljárásban hiánypótlás válik szükségessé, annak teljesítésére is csak elektronikus módon kerülhet sor.

A hiánypótlást teljesítő beadványt elektronikusan hitelesíteni szükséges.

## 1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

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.

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

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

Ha az ügyfél az elektronikus ügyintézészt 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 ügyintézészt biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, az elektronikus

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

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

A hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,

a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,

b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy

c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

## **1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során**

### **1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség**

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

A nem elektronikus ügyintézés esetén az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát.

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.

### **1.11.2. 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.

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, az ügyfél a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a 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, elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél csak egy elektronikus beadványt köteles benyújtani.

### **1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga**

Az ügyfél a Kormány rendeletében kijelölt szervnél ügyintézési rendelkezése keretében az alábbi tárgykörökben tehet jognyilatkozatokat:

- a) elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása,
- b) elektronikus azonosítási mód megválasztása,
- c) kapcsolattartási mód megválasztása, ideértve az ügyfél olyan tartalmú nyilatkozatait is, amely alapján az elektronikus 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 tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy 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.

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.

### **1.11.4. 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 a szerv rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, ingyenesen, elektronikus formában az ügyfél által megadott és a szerv számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

### **1.11.5. Elektronikus fizetés**

Természetes személy ügyfél – eltérő rendelkezés hiányában - jogosult az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Gazdálkodó szervezet ügyfél - eltérő rendelkezés hiányában - elektronikus ügyintézés során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

#### **1.11.6. Irat érvényességének ellenőrzéséhez való jog**

Az Iratérvényességi Nyilvántartás a hatóság által kiadmányozott elektronikus dokumentumok, illetve ezekről az elektronikus dokumentumokról készített papír alapú hiteles másolatok tartalmának és hitelességének ellenőrzését biztosító nyilvántartás, amely során:

- a hatóság meghozza döntését elektronikus formában (aláírja),
- az iratról létrehoz egy elektronikus egyedi (a dokumentumhoz tartozó) kulccsal titkosított példányt,
- érvényesség nyilvántartónak megküldi,
- amely az iratot nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél elektronikus példányt vagy papír másolatot kap, amelyben szerepel a titkosítás visszafejtő kulcsa és az elérési kód. Ezek alapján az irat birtokosa az irat titkosított formáját a nyilvántartótól bármikor elérheti, a kulccsal visszafejtheti és a nála lévő példánnyal azonosságát ellenőrizheti.

Az ügyfélnek ezáltal lehetősége van arra, hogy a rendelkezésére álló elektronikus irat érvényességét, érvényességének fennállását online ellenőrizze.

Az érvényesség ellenőrzésére az alábbi linken van lehetőség:

<https://iraterv.kekkh.gov.hu/Szeusz.aspx>

#### **1.12. Beadványok elektronikus benyújtásának módja**

Közérdekű bejelentéseket, panaszokat az Önkormányzat részére e-papír formájában lehet benyújtani.

## **2. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató**

### **2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja**

Az adatkezelő adatai:

Név: Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata

Székhely: 3525 Miskolc, Városház tér 8.

Telefon: 06 46/512-700

Honlap: [www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu)

Az adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe.

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

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

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

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

## **2.2. Adatbiztonsági intézkedések**

Az Önkormányzat a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

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

## **2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek**

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

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

## **2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez**

Az ügyfélnek az űrlap benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek be kell mutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

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. Elvárt biztonsági szint**



Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során az E-ügyintézési törvény 18.§ (8) szerint jár el.

### 3.2. Rendelkezésre állás

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

Az önkormányzat vállalja, hogy minden héten az ügyfélszolgálati időnek megfelelően hétfőn, kedden, csütörtökön 8 és 16.00, szerdán 8 és 17.30 illetve pénteken 8 és 12.00 óra között, 98 %-ban biztosítja a rendszer, és ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét.

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

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

### 3.3. Rendszeres karbantartások

A rendszeres karbantartásokról az ügyfeleket az alábbiak szerint tájékoztatjuk:

„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 ügyintézését. Az Önkormányzat az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.”

### 3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése

A rendszeres tervezett üzemszünetekről az ügyfeleket az alábbiak szerint tájékoztatjuk:

„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.”

### **3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)**

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

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
- az elektronikus ügyintézés biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

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

### **3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend**

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

Jogszába alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézés 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.