

Általános tájékoztató

**Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata és
Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala
elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő
ügyfelei részére**

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) általános biztonságos kapcsolattartási címe a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján az alábbi:

Rövid név: MMJVONK

KRID: 352554780

Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának (a továbbiakban: Hivatal) általános biztonságos kapcsolattartási címe:

Rövid név: MISKOLCADG

KRID: 322051198

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a joghatás kiváltását célzó beadványokat az Önkormányzat/Hivatal biztonságos kapcsolattartási címére szükséges megküldeni.

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat e-mail címe:

hivatal@miskolc.hu

telefon: 06 46/512-700 ; 06 46/512-800

Az ügyfélfogadásról bővebb tájékoztató az alábbi elérhetőségen érhető el:

[Ügyfélfogadás | Miskolc Megyei Jogú Város](#)

1.3. Elektronikusan indítható eljárások

1.3.1. Természetes személyek, gazdálkodó szervezetek (a 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) Miskolc Megyei Jogú Város honlapjáról indítva a <https://www.miskolc.hu/varoshaza/ugyintezes> linken,
- b) az egységes, Személyre Szabott Ügyintézési Felületen https://magyarorszag.hu/szuf_szolg_lista?kategoria=OZ.Miskolc,
- c) vagy az E-Önkormányzat Portálon: <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>.

Az ügyfelek az elektronikus ügyintézés keretében az alábbiakban felsorolt ügyleírásokhoz tartozó űrlapok kitöltésével kezdeményezhetnek eljárást:

Adóügyekben:

1. Adó- és értékbizonyítvány
2. Adóellenőrzés
3. Adóigazolás

4. Adók módjára behajtandó köztartozások
5. Automatikus részletfizetés
6. Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, változásáról
7. Bevallás távhőszolgáltatásról áttérőnek
8. Előrehozott adó
9. Építményadó
10. Gépjárműadó
11. Helyi iparűzési adó
12. Helyi iparűzési adó – célirányos felhasználási javaslat
13. Idegenforgalmi adó
14. Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben
15. Méltányossági, fizetési könnyítés kérelem
16. Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal, Adó Osztálya által kitűzött hatósági árverések
17. Reklámhordozó utáni építményadó
18. Talajterhelési díj
19. Telekadó
20. Termőföld bérbeadásából származó jövedelemadó
21. Túlfizetés elszámolása
22. Végrehajtás

Hatósági ügyekben:

1. A gyermek családi jogállásának rendezése érdekében a gyermek családi és utónevének megállapítása
2. Állampolgársági eskütétel
3. Anyakönyvi okirat kiállítása (születési, házassági, halálozási)
4. Behajtási engedély
5. Bejegyzett élettársi kapcsolat létesítése iránti szándék bejelentése
6. Bejelentéshez kötött ipari tevékenységek folytatásához kapcsolódó eljárások
7. Bejelentéshez kötött kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos eljárás
8. Birtokvédelem
9. Családi jogállás rendezése
10. Családvédelmi koordinációs feladatok
11. Ebtartás bejelentés, megszüntetés és ebösszeírás
12. Föld haszonbérleti és adásvételi szerződések hirdetményi úton történő közzététele
13. Hagyatéki eljárás
14. Haláleset anyakönyvezése
15. Házassági szándék bejelentése, házasságkötés
16. Hirdetmények kifüggesztése
17. Hozzájárulás a kiskorú gyermeknek az apaság megállapítása iránti perben az anya pertársaként való részvételéhez
18. Ingatlanközvetítés, ingatlanvagyon-értékelés és -közvetítés tevékenységek bejelentése
19. Ipari tevékenység folytatásához szükséges engedély iránti kérelem
20. Ipari tevékenység megszűnésének bejelentése
21. Ismeretlen szülőktől származó gyermek és a képzelt szülők adatainak megállapítása
22. Keresetlevél beterjesztése jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben
23. Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása

24. Közösségi együttélés alapvető szabályainak megszegésével kapcsolatos eljárás
25. Lakcím adatjavítás
26. Méhészekkel, méhek vándoroltatásával kapcsolatos ügyek
27. Miskolc város címerének és zászlójának használata
28. Miskolc város nevének használata
29. Működési engedéllyel kapcsolatos eljárások
30. Nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatás engedélyezési eljárása
31. Névváltozás
33. Piacok fenntartóinak, vásárok rendezőinek, bevásárlóközpontok üzemeltetőinek nyilvántartásba vétele, hatósági ellenőrzése
34. Rendezvénytartási ügyek
35. Szabálytalan állattartás
36. Szálláshelyek üzemeltetése, szálláshely-üzemeltetési bejelentéssel kapcsolatos eljárás
37. Születés anyakönyvezése
38. Talált tárgyak
39. Üzletek állandó éjszakai nyitva tartása
40. Üzletek eseti éjszakai nyitva tartása
41. Üzletek működésével kapcsolatos egyéni és közérdekű bejelentések kivizsgálása
42. Vadkár, vadászati kár, vadban okozott kár ügyek
43. Vásárlók könyve hitelesítése

Szociális ügyekben:

1. Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjrendszer
2. Életkezdési támogatás
3. Gyermekétkeztetés térítési díj kedvezménye
4. Gyógyszertámogatás
5. Hátrányos, és halmozottan hátrányos helyzet megállapítása
6. Ifjúságvédelmi támogatás
7. Iskolakezdési támogatás
8. Kiegészítő pénzbeli ellátás
9. Lakásfenntartási támogatás
10. Lakbértámogatás
11. Rendkívüli települési támogatás
12. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
13. Salkaházi Sára Miskolc Program
14. Személyes nyilatkozat szociális ügyekben
15. Születési támogatás
16. Temetési támogatás

Vagyongazdálkodási ügyekben:

1. Belterületbe vonás
2. Elővásárlási jogról történő nyilatkozat megkérése
3. Kártalanítási kérelem
4. Önkormányzati tulajdonban lévő ingatlan Civil szervezet általi használata

5. Törzsvagyomból kivonás kérelem
6. Tulajdonosi, közútkezelői, valamint vízügyi kezelői hozzájárulás kiállítása iránti kérelem

Építési, környezetvédelmi, közterület-használati ügyekben:

Közterület-használati engedélyezésben:

1. Közterület-használati engedély

Építési ügyekben:

1. Előzetes szakhatósági állásfoglalás kérése
2. Építési tilalom törlésének kezdeményezése
3. Hatósági bizonyítványok kiállítása 3,5 tonna össztömeget meghaladó tehergépjármű, autóbusz székhelyének, telephelyének bejegyzéséhez
4. Hatósági bizonyítványok kiállítása lakcímrendezési eljárásokhoz
5. Házszám megállapítási eljárás
6. Iratbetekintés/iratmásolat iránti kérelem
7. „Kártalanítási igény kizárása” bejegyzés törlésének kezdeményezése

Környezetvédelmi ügyekben:

1. Közterületi fakivágási engedély
2. Parlagfüves ingatlanokkal kapcsolatos ügyek
3. Zajkibocsátási ügyek
4. Zajpanasz

Városépítészeti ügyekben:

1. Településképi bejelentés
2. Településképi véleményezés

Városüzemeltetési ügyekben:

1. Kérelem kapubejáró útsatlakozás létesítéséhez
2. Munkakezdési (közútkezelői) hozzájárulási kérelem
3. Tulajdonosi, közútkezelői, valamint vízügyi kezelői hozzájárulás kiállítása iránti kérelem

Panasz ügyekben:

1. Panasz és közérdekű bejelentés

Egyéb ügyekben:

1. Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása
2. Tájékoztató társasházak feletti törvényességi felügyeleti eljárásának megindításához

Kérjük tisztelt ügyfeinket, hogy a kérelmeket szíveskedjenek az ügyleírásban foglaltak szerint kitölteni és benyújtani.

Az elektronikus eljárás során megfizetendő illeték, valamint igazgatási szolgáltatási díj rendezése bankszámlaszámra történő utalással teljesíthető, mely bankszámlaszámok az [Ügyintézés | Miskolc Megyei Jogú Város](#) elérhetőségen, az aktuális ügytípus kiválasztása után, a Bankszámlaszámok menüpontban kerültek feltüntetésre.

Amennyiben az érintett elektronikus űrlapon erre a célra biztosított rovat található, az átutalás tranzakciószámát fel kell tüntetni. Egyéb esetekben a befizetésről szóló bizonylat másolatban történő benyújtása indokolt.

1.3.2. E-Papír szolgáltatás segítségével történő ügyintézés

Azon ügytípusok esetében, amelyek űrlapokkal nem támogatottak, a kérelmek úgynevezett e-Papír szolgáltatás útján nyújthatók be, előzetes Ügyfélkapu+ vagy DÁP mobilalkalmazás, illetve Cégkapu regisztráció után.

Az elektronikus kérelem elérhető:

a.) <https://epapir.gov.hu/szolgalatas> használatával.

Amennyiben az ügyfél úgy kíván e-Papír szolgáltatáson keresztül kérelmet, iratot vagy 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 érvénytelennek kell tekinteni, és a digitális szolgáltatást nyújtó szerv – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségen a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

Kérjük tisztelt ügyfeinket, hogy a kérelmet szíveskedjenek - amennyiben ügyleírás rendelkezésre áll - az ügyleírásban foglaltak szerint benyújtani.

Az e-Papír szolgáltatás használatával kapcsolatos további tájékoztatás az alábbi oldalon érhető el:

https://magyarorszag.hu/szuf_ugyleiras?id=774eec93-86ec-4dd3-8647-932303d7ac6f

1.4. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan?

1.4.1. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan a természetes személy?

Elektronikus ügyindítás a magyarorszag.hu (www.mo.hu) portálon az „Önkormányzat” menüpontot, majd Miskolc városát kiválasztva elérhető ügyleírások linkjein keresztül lehetséges. Ide mutatnak a www.miskolc.hu honlapon található ügyindító linkek is.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevétele a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) útján történő azonosítás használatával lehetséges, amellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a www.magyarorszag.hu oldalon kaphat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél (bármely kormányablakban, kormányhivatali ügyfélszolgálati irodán, a NAV központi ügyfélszolgálatán, külképviseleten), vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1. napját követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználó nevét és elektronikus levélcímét, tekintettel arra, hogy erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások a regisztrációkor kapott felhasználónévvel és jelszóval vehetők igénybe, valamint a továbbiakban lehetősége lesz az ügyfélnek e-személyivel, telefonos-, illetve arcképes azonosítással történő ügyintézésre is.

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

A regisztráció folyamata részletesen elérhető a https://www.nyilvantarto.hu/hu/ugyfelkapu_regisztracio linken.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosan a Digitális Állampolgárság Program szintén irányadó, mivel a program keretein belül elérhető a DÁP mobilalkalmazás, amely az Ügyfélkapu + mellett szintén lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézésre.

A Digitális Állampolgárság Program, valamint a DÁP mobilalkalmazás használatával és a regisztrációval kapcsolatos információk elérhetők a <https://dap.gov.hu/>, valamint a <https://app.dap.gov.hu/mobilalkalmazas/regisztracio> oldalakon.

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.

Adóhatósági ügyek esetén - a gazdálkodó szervezetek vonatkozásában, az erre vonatkozó adójogszabályoknak megfelelően -, jogi személyt és egyéb szervezetet az adóhatóság előtt állandó meghatalmazás alapján képviselheti pl. a képviseleti jogosultságát igazoló nagykorú tag, foglalkoztatott, nyilvántartásba vett adószakértő, nyilvántartásba vett okleveles adószakértő, nyilvántartásba vett adótanácsadó, könyvvizsgáló, könyvelő.

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

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

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 teszi kötelezővé. (Például: házasságkötési szándék bejelentése, bejegyzett élettársi kapcsolat létesítésének 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 igénybevételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok és a szervezetek rendelkezhessenek az azonosítási és kapcsolattartási módokról, valamint egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételéről. A Rendelkezési Nyilvántartásban - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - lehetőség van továbbá meghatalmazások megtételére, amely a törvény erejénél fogva azonos joghatás kiváltására alkalmas, mintha azt közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalták volna.

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.

Rendelkezés az alábbi weboldalon tehető, Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) útján történő azonosítást követően:

<https://rendelkezes.gov.hu/rny-office/start>

1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás és elektronikus hitelesítés módjairól

Tájékoztatjuk, hogy 2025. január 1-től a www.magyarorszag.hu portál Dokumentumhitelesítés szolgáltatása megszűnt. A portálba integrált egyéb alkalmazások és űrlapok esetén a szolgáltatás 2025. október 31-ig volt használható.

Az e-Papír szolgáltatás, valamint az E-Önkormányzat Portál esetén az elektronikus hitelesítést az IdomSoft Zrt. a FEDOR szolgáltatással végzi, amely esetekben a dokumentum hiteles lesz, de nem minősül teljes bizonyító erejű magánokiratnak.

Dokumentumok elektronikus hitelesítésére a Digitális Állampolgár mobilalkalmazás digitális aláírás funkciója használható. A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás funkcióiról, a használathoz szükséges készülékkövetelményekről az állampolgárok a Digitális Állampolgárság Program tájékoztató portál Gyakran Ismételt Kérdések rovatában olvashatnak.

Az elektronikus aláírással kapcsolatos információk az alábbi linken elérhetőek:

<https://dap.gov.hu/ugyintezes/digitalis-alairas>

1.8. Elfogadható fájlformátumok

A digitális szolgáltatást biztosító szervek által kötelezően elfogadandó dokumentumformátumok közül a gyakorta használt fájlformátumok használata szükséges, pl.: txt, krx, docx, odt, xlsx, ods, tif, jpeg, png, mp4, mp3, wav, asice, zip, pdf, stb.

1.9. Hiánypótlás módja, menete

Amennyiben az eljárás során hiánypótlás válik szükségessé, annak teljesítésére is csak a korábban ismertetett módokon kerülhet sor.

1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az ügyfélkapu tárhelye (KÜNY tárhely), az ide érkezett küldeményekről pedig – amennyiben beállította – e-mailben is kap értesítést.

Természetes személy az 1.6 pontban ismertetett Rendelkezési Nyilvántartásban, ügyintézési rendelkezésben jogosult megadni hivatalos elérhetőséget.

Jogsabály eltérő rendelkezése hiányában, ha a természetes személy ügyfél nem ad meg hivatalos elérhetőséget, úgy a digitális szolgáltatást biztosító szerv megkísérélheti az ügyfél általa ismert elektronikus elérhetőségére kézbesíteni a küldeményt. Ebben az esetben a kézbesítés második sikertelen megkísérlését követően a digitális szolgáltatást biztosító szerv köteles más módon intézkedni az irat vagy értesítés kézbesítéséről.

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

Ha az ügyfél az elektronikus ügyintézés biztosító szervnek címzett nyilatkozatában, vagy a Rendelkezési Nyilvántartásban 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 ügyintézés biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatósi jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha a szervezet 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, amennyiben:

- a) a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény felhasználó által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
- b) a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett másodszori 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 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.

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.

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 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) 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.

1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga

A rendelkezési jog célja, hogy a digitális térben a felhasználó világosan és egyértelműen érvényesítse akaratát az ügyintézés során.

Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 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.

Az ügyfél kizárólag elektronikus úton tarthat kapcsolatot, amennyiben az ügyfelet jogszabály erre kötelezi.

1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

Minden felhasználót megillet a digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatáshoz, valamint tájékozódáshoz való jog. E jog érvényesülését valamennyi, a Dáptv. szerint szolgáltatást nyújtó szervezet köteles biztosítani, különösen közérthető tájékoztatók közzétételével, ügyfélszolgálat működtetésével, valamint a szolgáltatások igénybevételeét segítő informatív tartalmak biztosításával.

1.11.5. Fizetési kötelezettség teljesítése

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

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

1.12. Bejelentések, panaszok benyújtásának módja

Közérdekű bejelentéseket, panaszokat az Önkormányzat részére a magyarország.hu oldalon, valamint e-papír formájában lehet benyújtani.

2. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

2.1. Elvárt biztonsági szint

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól 2023. évi CIII. törvény, valamint a törvényhez kapcsolódó kormányrendeletek szerint jár el.

2.2. Rendelkezésre állás

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

Az önkormányzat vállalja, hogy minden héten az ügyfélszolgálati időnek megfelelően hétfőn, kedden, csütörtökön 8.00 és 16.00, szerdán 8.00 és 17.30, illetve pénteken 8.00 és 12.00 óra között, 98%-ban biztosítja a rendszer és ezáltal az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet (verzióváltás) időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, valamint 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.

2.3. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)

A digitális szolgáltatás 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén a digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles biztosítani a felhasználók 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.

A digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles a műszaki rendeletben meghatározottak szerint tájékoztatni a felhasználókat:

- a) az olyan előre tervezett technikai tevékenységről, amely a digitális szolgáltatás szünetelését vagy korlátozott működőképességét eredményezi,
- b) az előre nem tervezett üzemszünetről vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó eseményről.

Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a törvény, illetve a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által meghatározott határidőbe nem számít bele az a nap, amely során legalább négy órán át fennálló, üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta a digitális szolgáltatást biztosító szervezet digitális szolgáltatást biztosító elektronikus információs rendszerének működését.

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén az elektronikus ügyintézőt 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 a Digitális Szolgáltatások Felügyeletet.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását,
- b) az elektronikus ügyintézőt biztosító szerv vagy a szabályozott vagy a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- c) ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

2.4. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

A digitális szolgáltatás 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén a digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles biztosítani a felhasználók 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.

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 egy munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézőt 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 (SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (KEÜSZ) használatát érintette.

3. Adatbiztonsági és adatvédelmi tájékoztatás

A Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata, és annak munkaszervei az adatkezelés során a GDPR általános adatvédelmi rendelet és az Infotv. valamint a kiberbiztonsági tanúsításról és a kiberbiztonsági felügyeletről szóló 2023. évi XXIII. törvény előírásai szerint járnak el.

3.1. Adatbiztonsági intézkedések

Az elektronikus ügyintézőt biztosító szerv az adatok biztonságos tárolása érdekében – a tudomány és a technológia állásának figyelembevételével – megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, és az adatkezelési tevékenység végzése során mindent megtesz annak érdekében, hogy az adatok biztonságát megőrizze.

Az elektronikus ügyintézőt biztosító szerv 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. A Hivatal a biztonságról a vonatkozásában meghatározott szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárások betartásával gondoskodik.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az elektronikus szakrendszerek tekintetében nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak, vagy a hozzáférésre munkájuk végzéséhez nincsen szükségük és minden intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatok illetéktelen személyek birtokába ne kerüljenek.

3.2 Adatvédelem az ügyintézés során

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

Az ügyfél jogszabály alapján jogosult arra, hogy elektronikus úton tájékoztatást kérjen és kapjon arról, hogy mely adatait, mely elektronikus együttműködő szerv, milyen célból és milyen időpontban vette át, vagyis adatai hova kerültek továbbításra.

3.3 Az ügyfelek adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában az ügyfél az adatkezeléssel kapcsolatban:

- bármikor jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy az Önkormányzat/Hivatal mely adatait kezeli és milyen célból, valamint az adatkezelésre vonatkozó egyéb adatokról, információkról;
- bármikor jogosult kérni az Önkormányzatnál/Hivatalnál kezelt adatainak helyesbítését;
- jogosult kérni kezelt adatainak törlését, ha azokat az Önkormányzat/Hivatal jogellenesen kezelte, vagy a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- jogosult kérni az adatkezelés korlátozását, ha vitatja a személyes adatok pontosságát, az adatok ellenőrzéséig, vagy jogellenes adatkezelés esetén, amennyiben ellenzi az adatok törlését, vagy ha az Önkormányzatnak/Hivatalnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az ügyfél igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- jogosult a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, azonban az Önkormányzat/Hivatal a személyes adatokat olyan kényszerítő erejű jogos okok alapján kezeli – elektronikus ügyintézésrel együtt járó, az azonosításhoz szükséges kötelező adatkezelés -, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet elektronikus úton az Önkormányzat/Hivatal 1.1 pontban meghatározott biztonságos kapcsolattartási címére lehet küldeni, e-Papír formájában.

Az Önkormányzat/Hivatal a beérkezett kérelemre annak beérkezésétől számított 25 napon belül tájékoztatást ad a megtett intézkedésekről, vagy azok elmaradásának okáról. A határidő további két hónappal meghosszabbítható, amelyről 25 napon belül az Önkormányzat/Hivatal tájékoztatja az ügyfelet.

A Hivatal működésére és igazgatási tevékenységére, valamint az egyes ügytípusok során történő adatkezelés szabályaira vonatkozó adatkezelési tájékoztató az alábbi linken érhető el:

<https://www.miskolc.hu/varoshaza/adatvedelem/szemelyes-adatok-vedelme>

Az ügyfél az adatkezeléssel kapcsolatban jogosult panasszal élni az Önkormányzatnál/Hivatalnál, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9, telefon: +36-1-391-1400, fax: +36-1-391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <http://www.naih.hu>).