Iktatószám: 1/ERD-6263-3/2019.

ÉRD MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK ÉS POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK

AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI FOLYAMATOT RÖGZÍTŐ SZABÁLYZATA

Hatályos: 2019. 10.15-től

ÉRD MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK ÉS POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK

AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI FOLYAMATOT RÖGZÍTŐ SZABÁLYZATA

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés j) pontjában foglalt felhatalmazás alapján az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény, valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletben foglaltak végrehajtása érdekében, az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos feladatok ellátását a következők szerint szabályozza:

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1.1. Jelen szabályzat meghatározza Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) és Érd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (a továbbiakban: Hivatal) esetében az elektronikus ügyintézés rendjét.

1.2. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Önkormányzat és a Hivatal által foglalkoztatott valamennyi köztisztviselőre, munkavállalóra, illetve munkavégzés céljából egyéb jogviszonyban álló jogi és természetes személyre.

1.3. Jelen szabályzat tárgyi hatálya – az 1.4. pontban foglaltak kivételével – kiterjed az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) Második és Harmadik részében foglaltak Hivatal által történő alkalmazására.

1.4. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki:

a) azon eljárásokra, amelyek esetében központi fejlesztésű, elektronikus ügyintézést biztosító szakrendszerek támogatják a hivatali ügyintézési folyamatokat,
b) az Önkormányzat és a Hivatal a funkcionális működésével összefüggő eljárásokra,
c) a peres és nem peres bírósági eljárásokkal kapcsolatos Hivatalon belüli tevékenységekre.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. Jelen szabályzat alkalmazása során:

a) ÁNYK nyomtatvány: általános nyomtatványkitöltő űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás keretében beküldhető, formalizált, offline elektronikus űrlap;
b) egyéb elektronikus út:
   ba) erd.hu honlapon közzétett e-mail cím;
   bb) telefax;

bc) elektronikus azonosítási szolgáltatás nélkül használt telefon.

c) együttműködő szervek: az E-ügyintézési tv. 51. § (1) bekezdésében meghatározott szervek;

d) Elektronikus Ügyintézési Felügyelet (a továbbiakban: Felügyelet): az E-ügyintézési tv. 1. § 18. pontjában meghatározott, Kormány által kijelölt szerv;

e) e-Papír szolgáltatás: az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eür.) 133. §-ában meghatározott általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás;

f) Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató elektronikus Dokumentációs Rendszer (a továbbiakban: ÉTDR): online elérhető informatikai rendszer, amely az építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokban lehetővé teszi az elektronikus kérelem és terv beadását, valamint az elektronikus ügykezelést;

g) formalizált elektronikus űrlap: iForm űrlap vagy ÁNYK nyomtatvány;

h) iForm űrlap: az elektronikus ügyintézést biztosító szerv által meghatározott adattartalmú (formalizált) elektronikus űrlap, amelyet az ügyfél online tölthet ki és biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján tud benyújtani;

i) iratkezelő rendszer: az iratkezelési szabályzatban meghatározott informatikai rendszer;

j) hivatali tárhely: az Eür. 84. – 87. §-aiban szabályozott szolgáltatás;

k) KRID: a hivatali tárhely azonosítására, címzésére szolgáló egyedi adat;

l) önkormányzati ASP rendszer (ASP): az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet 1. § 6. pontjában meghatározott elektronikus információs rendszer;

m) önkormányzati hivatali portál (a továbbiakban: OHP): az önkormányzati ASP rendszer elektronikus ügyintézési portál rendszere, ideértve az elektronikus űrlap-szolgáltatást is, amely az ügyfelek számára biztosítja az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételének lehetőségét;

n) személyre szabott ügyintézési felület (a továbbiakban: SZÜF): az Eür. 128. §-ában szabályozott szolgáltatás;

o) természetes személyazonosító adat (4T): a természetes személy családi és utóneve, születési családi és utóneve; születési helye; születési ideje; anyja születési családi és utóneve;

p) ügyfél: az E-ügyintézési tv. 1. § 48. pontjában meghatározott személy vagy egyéb jogalany.

2.2. Jelen szabályzat az E-ügyintézési törvénnyel és végrehajtási rendeleteivel együtt értelmezendő és alkalmazandó.

III. ELEKTRONIKUS ÜGYEK KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

3.1. Az Önkormányzat és a Hivatal felé az ügyfél elektronikusan azonosított módon

a) az OHP-n keresztül;

b) ÁNYK nyomtatványon keresztül;

c) e-Papír szolgáltatás útján;

nyilatkozik.

3.2. Ha jogszabály nem követeli meg az ügyfél elektronikus azonosítását, akkor az ügyfél a nyilatkozatát egyéb elektronikus úton is megküldheti.

4.1. Ha jogszabály valamely nyilatkozat esetén nem írja elő az ügyfélnek egyedi szakrendszer használatát, akkor a Hivatal az adott ügyhöz elektronikus űrlapot készít vagy a Magyar Államkincstár által készített űrlapot átveszi és Érd tekintetében megszemélyesíti, ezt követően publikálja az OHP-ra.

4.2. A Hivatal az adott ügyek tekintetében formalizált elektronikus űrlapokat hoz létre. Az egyes űrlapok és az űrlap tartalmáért felelős szervezeti egységek megnevezését a 2. melléklet tartalmazza.

4.3. Nincs szükség formalizált elektronikus űrlap készítésére, ha az adott ügy évenkénti száma vagy az ügy tartalma miatt ettől tényleges ügyintézési előny nem várható.

4.4. Az e-Papír szolgáltatás keretében meghatározott témacsoportok, ügytípusok és azok intézéséért felelős hivatali szervezeti egységek megnevezését a 3. melléklet tartalmazza.

5.1 Az ügyfél az ügyre vonatkozó illetéket, igazgatási szolgáltatási díjat, bírságot, adót, egyéb közterhet elektronikus fizetés keretében pénzforgalmi számláról történő átutalással fizetheti meg.

IV. ELEKTRONIKUS IRATOK ÁTVÉTELE, IKTATÁSA

6.1. Az Önkormányzat és a Hivatal két hivatali tárhelyet üzemeltet. A hivatali tárhelyek azonosítóit a 1. melléklet tartalmazza. A hivatali tárhelyre érkezett küldeményeket az Iratkezelési Szabályzatban meghatározott szervezeti egység veszi át.

6.2. A 2. mellékletben meghatározott ügytípusok esetében hivatali tárhelyre érkező küldemények átvétele az iratkezelő rendszer által automatikusan, egyéb esetekben manuálisan történik meg.

6.3. A formalizált elektronikus űrlapon vagy e-Papír szolgáltatáson útján érkezett küldemény esetében az iratot a formalizált elektronikus űrlap vagy az e-Papír tárgya szerinti ügy intézésére feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek kell megküldeni.

6.4. A 2. mellékletben meghatározott ügytípusok esetében az Űrlap tartalom-meghatározásáért felelős szervezeti egység részére történő megküldést az iratkezelő rendszer automatikusan ennek hiányában az Iktatás és Irattárazás Csoport manuálisan elvégzi.

6.5. A 3. mellékletben szereplő e-Papír szolgáltatáshoz kapcsolódó ügytípusok esetében az Ügytípus ügyintézéséért felelős szervezeti egység részére az Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Iroda Iktatás és Irattárazás Csoportja elektronikusan juttatja el a beadványt.

V. ÜGYEK INTÉZÉSE ELEKTRONIKUSAN, IRATOK HITELESÍTÉSE

7.1. Az ügy tekintetében az Önkormányzat és a Hivatal iratának előkészítéséért az Irodavezető/Csoportvezető által kijelölt ügyintéző felel.

7.2. Az ügyintéző az elektronikus formában érkezett iratot elektronikusan intézi. Az irat tervezetét az iratkezelő rendszer útján a jóváhagyásra jogosult elektronikusan hagyja jóvá.

7.3. A jóváhagyásra jogosult számára a döntéséhez szükséges összes érdemi információt a rendelkezésére kell bocsátani (ügyintézés közben keletkező iratok). Az ügyintézés közben keletkező iratokat csak kivételesen lehet papír alapon előállítani, abban az esetben, ha az irat elektronikusan nem vagy különösen nagy nehézségek árán lenne csak elő állítható. Amennyiben az ügy intézése közben papír alapú irat keletkezik, akkor azt az iratkezelési szabályzatnak megfelelő módon papír alapon szükséges eljuttatni a jóváhagyásra jogosult számára.

7.4. A jóváhagyó személy az irat tervezetét az iratkezelő rendszerben jóváhagyásra jelöli és amennyiben a kiadmányozáshoz további jóváhagyás szükséges, az irattervezetet az iratkezelő rendszer útján továbbítja. Az elektronikus irat kiadmányozására véglegesen jogosult személy a jóváhagyását követően az iratkezelő rendszeren keresztül értesíti erről az ügy intézőjét.

8.1. Az ügy intézőjének a feladata, hogy a rendelkezési nyilvántartásban webes böngészős megoldással vagy az iratkezelő rendszer közreműködésével gépi interfészes módon ellenőrizze, hogy az iraton szereplő címzettnek vagy képviselőjének elérhetősége megfelel-e az ügyfél rendelkezésének.

8.2. Ha az ügyfél a rendelkezését a 7. pont szerinti folyamat során megváltoztatta és a változás érinti az irattervezet elektronikus megjelenését, az ügy intézője új tervezetet készít és a 7.3 pontban meghatározottak szerint zajlik a tervezet ismételt jóváhagyatása.

9.1. Amennyiben papír alapon szükséges kézbesíteni az ügyfél számára az iratot, akkor az irat kiadmányozása a kiadmányozási és iratkezelési szabályzat előírásai szerint zajlik.

9.2. Amennyiben elektronikus úton szükséges kézbesíteni az ügyfél számára az iratot, akkor az ügy intézője a jóváhagyott irat tervezetét haladéktalanul előkészíti elektronikus kiadmányozásra.

9.3. Az egyes ügyek tekintetében elektronikus kiadmányozási jogkörrel a kiadmányozási szabályzatban a papír alapú iratok kiadmányozására feljogosított személyek rendelkeznek.

9.4. Az iratot az elektronikus kiadmányozási jogkör gyakorlója az Eür. 12. § (1) bekezdés b) pontjának megfelelő módon – személyre szóló aláíró tanúsítványa segítségével - hitelesíti.

9.5. Amennyiben a 9.4. pontban meghatározott elektronikus hitelesítés nem lehetséges, akkor a szakterületi kiadmányozásra jogosult személy által jóváhagyott iratot az Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Iroda (Iktatócsoport) az Eür. 12. § (1) bekezdés b) pontjának megfelelő módon – szervezeti bélyegző tanúsítvánnyal – hitelesíti.

9.6. Az elektronikus iratot a hitelesítésekor minden esetben időbélyeggel is el kell látni.

9.7. Az Önkormányzat és a Hivatal esetében egy elektronikus irat több kiadmányozó általi elektronikus hitelesítésére is van lehetőség.

10.1. Az elektronikus kiadmányozásra jogosult az elektronikusan hitelesített iratot az iratkezelő rendszer segítségével, gépi interfészes úton küldi meg a Hivatal tárhelyéről az ügyfél részére.

10.2. Amennyiben a 10.1. pontban meghatározott módon nem lehetséges az irat kézbesítése, akkor az adott szervezeti egységen belül a hivatali tárhely kezelésére jogosult munkatárs az elektronikusan hitelesített iratot böngésző úton küldi meg az Önkormányzat vagy a Hivatal tárhelyéről az ügyfél részére.

11.1. Az ügyfél elektronikus elérhetősége

a) természetes személy esetében
   aa) ha rendelkezésre áll kapcsolati kód, a kapcsolati kód útján;
   ab) ha nem áll rendelkezésre kapcsolati kód, a természetes személyazonosító adatai útján;
b) gazdálkodó szervezet esetében az adószámából;

állapítható meg.

11.2. Hivatali tárhellyel rendelkező szerv részére az iratot – ha iratkezelési rendszerek közötti áthelyezésnek nincs helye – a hivatali tárhelyre kell továbbítani. A hivatali tárhelyre való küldéshez KRID azonosító szükséges.

12.1. Ha az ügyfél az elektronikus kapcsolattartást választotta vagy elektronikus kapcsolattartásra köteles, de elektronikusan nem érhető el, akkor az iratot papír alapon kell részére kiadmányozni és megküldeni.

12.2. Ha a gazdálkodó szervezet ügyfél nem rendelkezik hivatalos elérhetőséggel, és felszólítás ellenére 5 munkanapon belül sem létesít ilyen elérhetőséget, akkor az Önkormányzat vagy a Hivatal az E-ügyintézési tv. 14. § (8) bekezdésében foglalt eljárást kezdeményez.

12.3. Az elektronikus kézbesítéshez szükséges a 11.1. és a 11.2. pontban meghatározott adatokat az ügyet intéző személynek az iraton meg kell határoznia.

13. Az irat elektronikus kézbesítési állapotának változását (ideértve a kézbesítés sikertelenségét) az iratkezelési rendszer automatikusan átvezeti.

VI. INFORMÁCIÓÁTADÁS

14. Együttműködő szervekkel történő elektronikus kapcsolattartás során a IV. és V. Fejezet szabályait e fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

15. Együttműködő szervtől az irat érkezhet

a) hivatali tárhelyre történő kézbesítéssel,
b) egyéb elektronikus úton.

16. Együttműködő szerv részére az elektronikus iratot a Hivatal

a) automatikus információátadás esetén az információátadási felületen,
b) egyéb esetben a 15. pont szerinti úton

adja át.

17. Az elektronikusan hiteles iratot egyéb elektronikus úton akkor lehet az együttműködő szervnek megküldeni, ha a kézbesítéshez jogszabály nem fűz jogkövetkezményt, valamint

tájékoztatás céljából, amennyiben az együttműködő szervvel kötött együttműködési megállapodás ezt nem zárja ki.

VII. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS KOORDINÁCIÓJA

18.1. Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos koordinációs feladatok a Hivatalon belül három szervezeti egység között oszlanak meg.

18.2. A Jogi Iroda:

a) nyomon követi a Hivatal működését befolyásoló, elektronikus ügyintézést és informatikai együttműködést érintő jogszabályi változásokat;
b) döntés-előkészítő tevékenységet végez a Hivatal elektronikus ügyintézést és informatikai együttműködést érintő fejlesztések, működési változások előkészítése tekintetében;
c) az elektronikus ügyintézés biztosítása tekintetében kapcsolatot tart az önkormányzati ASP rendszer működtetőjével, az Elektronikus Ügyintézési Felügyelettel, a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt-vel, továbbá szükség esetén külső szakértőkkel;
d) biztosítja az elektronikus ügyintézésre és az informatikai együttműködésre vonatkozó, Hivatali működést érintő változásokról való tájékoztatást a Hivatal munkatársai számára.

18.3. Az Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Iroda Iktatás és Irattárazás Csoportja:

a) ellátja a szakterülethez automatikusan nem köthető elektronikus iratok szakterületre való eljuttatásának feladatát;
b) amennyiben a személyre szóló e-aláírással történő hitelesítés nem lehetséges, akkor elvégzi a szakterületi kiadmányozásra jogosult személy által jóváhagyott irat elektronikus bélyegző tanúsítvánnyal történő hitelesítését;
c) gondoskodik az az elektronikus bélyegzővel hitelesített iratok kézbesítéséről;
d) felel az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó naprakész tájékoztatásért;
e) tartalomközlő és tartalomfelelős útján ellátja a tájékoztatási feladatokat a szabályzatban meghatározottak szerint.

18.4. Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda:

a) koordinációs tevékenységet végez a Hivatal elektronikus ügyintézést és informatikai együttműködést érintő fejlesztések, működési változások végrehajtása tekintetében;
b) koordinálja az elektronikus ügyintézést, informatikai együttműködést érintő módosítások Hivatal oldalán jelentkező fejlesztéseit, folyamati változásait és egyéb szükséges beavatkozásokat;
c) szakterületi igények alapján koordinálja a Hivatalt érintő űrlapkészítési feladatokat;
d) kapcsolatot tart az informatikai fejlesztővel.

VIII. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS TÁJÉKOZTATÁSI FELÜLETE

19.1. Az Önkormányzat és a Hivatal az elektronikus ügyintézés során elérhető

a) a SZÜF-ön,

b) az erd.hu internetes oldalon,
c) az OHP-n.

19.2. Az Önkormányzat és a Hivatal a 19.1. a)-b) pontja szerinti felületeken közzéteszi
a) azon ügyeket, ahol űrlap használata kötelező;
b) az ÁNYK űrlapokat;
c) az üzemszünetre, üzemzavarra vonatkozó adatokat, az E-ügyintézési tv. és az Eür. szerint;
d) az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről szóló 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet 13. § (5) bekezdése szerinti tájékoztatót.

19.3. Az Önkormányzat és a Hivatal a 19.1. c) pontja szerinti felületen közzéteszi az iForm űrlapokat.

IX. ELJÁRÁS ÜZEMZAVAR ESETÉN

20.1. Üzemzavarnak minősül
a) ha az elektronikus ügyintézéshez használt szolgáltatás nem érhető el,
b) ha az OHP nem érhető el,
c) ha az elektronikus ügyintézéshez szükséges szakrendszer nem érhető el,
d) ha a Hivatal informatikai rendszere az elektronikus ügyintézéshez szükséges feltételeket nem biztosítja.

20.2. Üzemszünetnek minősül a 20.1. pontban meghatározott eset, ha az egy munkanapot meghalad.

20.3. Ha az üzemzavar a Hivatal informatikai rendszerén kívül következett be, az elektronikus ügyintézést koordináló szervezeti egység
a) az elektronikus ügyintézési szolgáltatás szolgáltatója,
b) az érintett elektronikus ügyintézést biztosító szerv,
c) az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
honlapján ellenőrzi az üzemzavar tényét, ha az nincs bejelentve, megteszi a bejelentést az érintett fél felé. Az üzemzavar tényéről az ügyben eljáró szervezeti egységet tájékoztatni kell.

21.1. Üzemzavar esetén az elektronikus ügyintézésre köteles ügyfél papír alapon is tarthat kapcsolatot.

21.2. A Hivatal akkor tart papír alapon üzemzavar esetén kapcsolatot az elektronikus ügyintézésre kötelezett vagy azt választó ügyféllel, ha
a) az ügyintézési határidő miatt feltétlenül szükséges,
b) egyéb okból kiemelten szükséges vagy
c) az üzemzavar elhárítása az a)-b) pontok szerinti esetekre figyelemmel nem várható meg.

X. EGYES ÜGYFAJTÁKRA VONATKOZÓ ELTÉRŐ RENDELKEZÉSEK

22.1. Az Önkormányzat és a Hivatal a funkcionális működésével összefüggő ügyekben nem alkalmazza az E-ügyintézési tv., és az Eür. előírásait.

22.2. A helyi iparűzési adó bevallás a Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatali tárhelyéről is érkezhet a Hivatal hivatali tárhelyére.

22.3. A helyi adóügyek intézése az önkormányzati ASP rendszer önkormányzati adószakrendszerében elektronikusan történik.

22.4. Az ÉTDR ügytípusok tekintetében a teljes ügyintézésre (ideértve a kérelembenyújtást, hitelesítést, kézbesítést) az ÉTDR-re vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben és a műszaki dokumentációban foglaltak az irányadóak.

22.5. Az Elektronikus Anyakönyvi Rendszerben (EAK) történő ügyintézésre az anyakönyvezésre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben és a rendszer műszaki dokumentációiban foglaltak az irányadóak.

22.6. Az Elektronikus Közbeszerzési Rendszerben (EKR) történő ügyintézésre az közbeszerzésekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a rendszer műszaki dokumentációiban foglaltak az irányadóak.

XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

23.1. Ez a szabályzat 2019. október 15-én lép hatályba.

23.2. Ezen szabályzat rendelkezéseit a hatályba lépését követően indult ügyekben kell alkalmazni.

23.3. Ezen szabályzatban foglalt előírások valamennyi foglalkoztatottal való megismertetése az egyes szervezeti egységek vezetőinek feladata.

Érd, 2019. október 14.

.....	.....
dr. Csőzik László	**Mecsérné dr. Szilágyi Erzsébet**
polgármester	**jegyző**

1. melléklet

A BIZTONSÁGOS KÉZBESÍTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ HIVATALI TÁRHELYEK LISTÁJA

A	B	C	D	E
Ssz.	**HIVATAL RÖVID NEVE**	**HIVATAL TELJES NEVE**	**KRID**	**gépi / böngésző**
1.	**ERDPH**	Érd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala	707189964	gépi és böngésző
2.	**ERDONK**	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata	654366906	böngésző

2. melléklet

A HIVATAL ÁLTAL ALKALMAZOTT FORMALIZÁLT ŰRLAPOK

A	B	C	D	E
Ssz.	**Űrlap megnevezése**	**Űrlap tartalom-meghatározásáért felelős szervezeti egység**	**Iktatása manuális vagy automatikus**	**Hivatali tárhely KRID**
1.	**ADATBEJELENTÉS A GÉPJÁRMŰADÓRÓL**	Adócsoport	automatikus	707189964
2.	**ADATBEJELENTÉS A TELEKADÓRÓL**	Adócsoport	automatikus	707189964
3.	**ADATBEJELENTÉS AZ ÉPÜLET, ÉPÜLETRÉSZ UTÁNI ÉPÍTMÉNYADÓRÓL**	Adócsoport	automatikus	707189964
4.	**ADÓ- ÉS ÉRTÉKBIZONYÍTVÁNY KIÁLLÍTÁSI KÉRELEM**	Adócsoport	automatikus	707189964
5.	**ADÓBEVALLÁS AZ IDEGENFORGALMI ADÓRÓL (2019.01.01-TŐL)**	Adócsoport	automatikus	707189964
6.	**AUTOMATIKUS RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM**	Adócsoport	automatikus	707189964
7.	**BEJELENTKEZÉS, VÁLTOZÁS-BEJELENTÉS**	Adócsoport	automatikus	707189964
8.	**BEVALLÁS ELŐREHOZOTT HELYI ADÓRÓL**	Adócsoport	automatikus	707189964
9.	**HELYI IPARŰZÉSI ADÓ BEVALLÁS, IDEIGLENES JELLEGŰ IPARŰZÉSI TEVÉKENYSÉG**	Adócsoport	automatikus	707189964
10.	**HELYI IPARŰZÉSI ADÓ BEVALLÁS, ÁLLANDÓ JELLEGŰ IPARŰZÉSI TEVÉKENYSÉG, 2013 ÉVRE; 2014 ÉVRE; 2015 ÉVRE; 2016 ÉVRE; 2017 ÉVRE; 2018 ÉVRE; 2019 ÉVRE**	Adócsoport	automatikus	707189964
11.	**KOMBINÁLT ÁRUSZÁLLÍTÁS BEJELENTÉSE**	Adócsoport	automatikus	707189964
12.	**KÉRELEM ADÓFELFÜGGESZTÉSRE**	Adócsoport	automatikus	707189964
13.	**KÉRELEM ADÓIGAZOLÁS, ADÓHATÓSÁGI BIZONYÍTVÁNY KIADÁSÁRA**	Adócsoport	automatikus	707189964

14.	**KÉRELEM KÖLTSÉGMENTESSÉG ENGEDÉLYEZÉSÉNEK ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ KÖRÜLMÉNYEK IGAZOLÁSÁRA**	Adócsoport	automatikus	707189964
15.	**MEGHATALMAZÁS ÖNKORMÁNYZATI ADÓÜGYEKBEN**	Adócsoport	automatikus	707189964
16.	**MEGKERESÉS KÖZTARTOZÁS BEHAJTÁSÁRA**	Adócsoport	automatikus	707189964
17.	**MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELEM**	Adócsoport	automatikus	707189964
18.	**NYILATKOZAT AZ ADÓMENTESSÉG IGÉNYBEVÉTELÉRŐL**	Adócsoport	automatikus	707189964
19.	**TALAJTERHELÉSI DÍJ BEVALLÁS**	Adócsoport	automatikus	707189964
20.	**TÚLFIZETÉS ÁTVEZETÉSI ÉS VISSZATÉRÍTÉSI KÉRELEM**	Adócsoport	automatikus	707189964
21.	**HELYI IPARŰZÉSI ADÓELŐLEG-KIEGÉSZÍTÉS BEVALLÁS**	Adócsoport	automatikus	707189964
22.	**Űrlap keresetlevél beterjesztéséhez (birtokvédelem)**	Lakosság-szolgálati Iroda	manuális	707189964
23.	**űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához)**	Lakosság-szolgálati Iroda	manuális	707189964
24-	**Panasz bejelentő lap (parlagfű, állattartás, hulladék)**	Lakosság-szolgálati Iroda	manuális	707189964
25.	**Űrlap Érd város névhasználatának engedélyezéséhez**	Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Iroda	manuális	707189964
26.	**Űrlap Érd város névhasználatának engedélyezéséhez**	Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Iroda	manuális	707189964

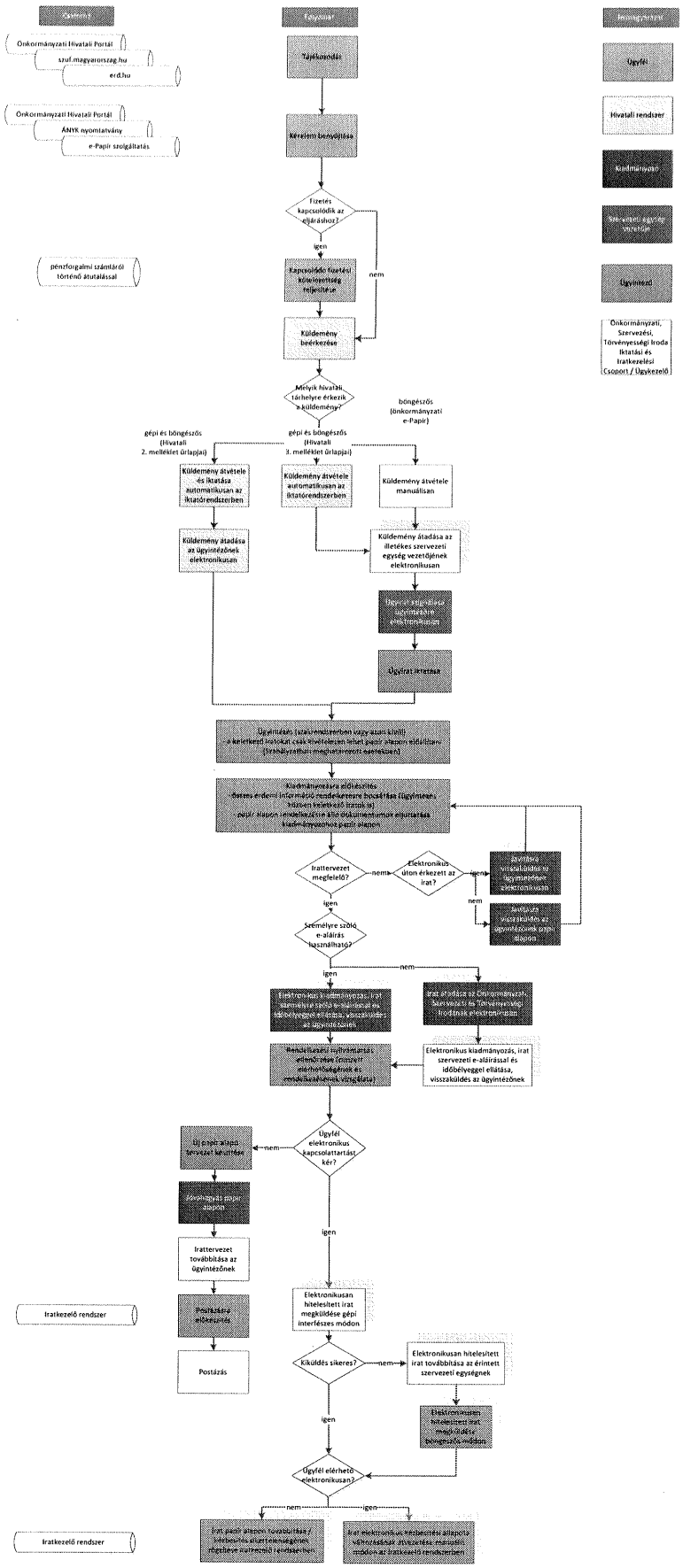
3. melléklet

A HIVATAL ÁLTAL MEGHATÁROZOTT E-PAPÍR SZOLGÁLTATÁSON KERESZTÜL BENYÚJTHATÓ ÜGYTÍPUSOK

A	B	C	D
Ssz.	**Témacsoport megnevezése**	**Ügytípus megnevezése**	**Ügytípus ügyintézéséért felelős szervezeti egység**
1.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**ADATKÉRÉS, TÁJÉKOZTATÁS KÉRÉSE, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS, JAVASLAT**	Valamennyi szervezeti egység
2.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**ADÓÜGYEK**	Adócsoport
3.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**ANYAKÖNYVI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
4.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**AZ ÖNKORMÁNYZAT KÖZGYŰLÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÜGYEK**	Önkormányzati, Szervezési és Törvényességi Csoport
5.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**AZ ÖNKORMÁNYZAT TULAJDONÁVAL KAPCSOLATOS TULAJDONOSI, VAGYONKEZELÉSI ÜGYEK**	Vagyongazdálkodási és Vagyon-nyilvántartási Csoport
6.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**CÍMNYILVÁNTARTÁSI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
7.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**EGÉSZSÉGÜGYI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
8.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**EGYÉB**	valamennyi szervezeti egység
9.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**ÉPÍTÉSI ÜGYEK**	Hatósági Csoport
10.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**GYERMEKVÉDELEM ÉS GYÁMÜGYEK**	Szociálpolitikai Csoport
11.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**HAGYATÉKI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
12.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**HR, MUNKAÜGYI ÜGYEK**	Személyzeti Csoport
12.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**INGATLAN ÜGYEK**	Vagyongazdálkodási és Vagyon-nyilvántartási Csoport
14.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**KERESKEDELMI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
15.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**KULTURÁLIS- ÉS SPORT ÜGYEK**	Humán Iroda
16.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**MEZŐGAZDASÁGI, ÁLLAT- ÉS NÖVÉNY-EGÉSZSÉGÜGYI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek
17.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**OKTATÁSI ÜGYEK**	Humán Iroda
18.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**PARKOLÁSI ÜGYEK**	Városrendészeti Csoport
19.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**POLGÁRVÉDELMI, HONVÉDELMI, KATASZTRÓFAVÉDELMI ÜGYEK**	Közbiztonsági Referens
20.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**SZOCIÁLIS ÜGYEK**	Szociálpolitikai Csoport
21.	**ÖNKORMÁNYZATI**	**TELEPÜLÉSI ZÖLDTERÜLET**	Általános Igazgatási Ügyek

	IGAZGATÁS	ÜGYEK	
22.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**TELEPÜLÉSKÉPI ÉS VÁROSÉPÍTÉSI ÜGYEK**	Főépítészi Csoport
23.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**TELEPÜLÉSTERVEZÉSI ÜGYEK**	Főépítészi Csoport
24.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**TELEPÜLÉSÜZEMELTETÉSI ÜGYEK**	Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda
25.	**ÖNKORMÁNYZATI IGAZGATÁS**	**VÁLLALKOZÁSI ÜGYEK**	Általános Igazgatási Ügyek

Az elektronikus ügyintézés, kapcsolattartás folyamatábrája:



2. függelék:

Az elektronikus ügyintézés során alkalmazandó jogszabályok:

1. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 910/2014 rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS-rendelet)
2. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/2102 irányelve (2016. október 26.) a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről (Akadálymentesítési irányelv)
3. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (Kp.)
4. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.)
5. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.)
6. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.)
7. Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (Ibtv.)
8. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (Infotv.)
9. A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (Szolgtv.)
10. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
11. A személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (Szaztv.)
12. Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (Eür.)
13. Az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet (ASPr.)
14. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet
15. Az elektronikus információs rendszerek biztonsági felügyeletét ellátó hatóságok, valamint az információbiztonsági felügyelő feladat- és hatásköréről, továbbá a zárt célú elektronikus információs rendszerek meghatározásáról szóló 187/2015. (VII. 13.) Korm. rendelet
16. Az Európai Unió tagállamainak az elektronikus azonosítás területén történő együttműködésével kapcsolatos rendelkezésekről szóló 152/2015. (VI. 19.) Korm. rendelet
17. Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV.21.) Korm. rendelet (KijelölőR.)
18. A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet

19. A közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018. (II. 21.) BM rendelet

20. A minősített elektronikus aláírást és minősített elektronikus bélyegzőt létrehozó eszközök megfelelőségét tanúsító szervezetekről és a kijelölésükre vonatkozó szabályokról 41/2016. (X. 13.) BM rendelet

21. A bizalmi felügyelet által vezetett nyilvántartások tartalmáról és a bizalmi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentésekről 26/2016. (VI. 30.) BM rendelet

22. A bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet

23. Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet

24. Az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet

3. függelék:

Rövid összefoglaló az e-ügyintézés és kapcsolattartás jogi követelményeiről:

Az E-ügyintézési tv. hatálya

Az E-ügyintézési tv. az értelmező rendelkezések között határozza meg a törvény szervi hatályát, amely természetesen nem tételes felsorolás abban az értelemben, hogy nem konkrétan az elektronikus ügyintézés biztosítására köteles szerveket nevezi meg, hanem az erre kötelezett szervtípusokat deklarálja. Ennek megfelelően az érintett szerveknek maguknak kell mérlegelniük, hogy elektronikus ügyintézést biztosító szervként az E-ügyintézési tv. hatálya alá tartoznak-e. A felsorolás több esetben kihivatkozik, amely alapján más törvény vagy kormányrendelet is keletkeztethet ilyen jellegű kötelezettséget, másrészt önkéntesen is lehet vállalni (olyan szervek esetében, amelyek amúgy nem lennének erre kötelezettek) az E-ügyintézési tv.-nek való megfelelést. Harmadrészt külön kategóriát képviselnek a közüzemi szolgáltatók, amelyek csak bizonyos feltételek teljesülése (meghatározott tevékenységi kör, „havonta átlagosan legalább 150 000 számlát bocsátott ki") esetén minősülnek elektronikus ügyintézést biztosító szerveknek.

Külön kategóriát teremtett az E-ügyintézési tv. 2018. január elsejétől hatályos módosítása abból a szempontból, hogy megengedte egyes, a törvényben, illetve az Eür.-ben szabályozott szolgáltatások igénybe vételét azon szervek esetében, amelyek nem kötelezettek az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézés biztosítására, és nem is vállalják azt önkéntesen, ennek a harmadik kategóriának az összefoglaló elnevezése „piaci szereplő".

Érdekességképpen kiemelendő, hogy az E-ügyintézési tv. szerint a bíróságok az Országos Bírósági Hivatal útján valósítják meg az E-ügyintézési tv.-nek való megfelelést. Ehhez hasonló rendelkezést tartalmaz az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet, amikor kimondja, hogy az önkormányzati ASP rendszer biztosítja a rendszercsatlakozó önkormányzatok esetében az E-ügyintézési tv. 25. § (3) bekezdése által támasztott követelmények teljesítését.

Elektronikus ügyintézés, mint alapvető jog

Az E-ügyintézési tv. alapvető ügyféli joggá emeli az elektronikus ügyintézéshez való jogot, amely alól természetesen azon esetek kivételt képeznek, amikor az ügyek elektronikus intézése nem értelmezhető, illetve az E-ügyintézési tv. további eltéréseket is megenged a témakörben. Szintén kivételt jelentenek ebből a szempontból a fogvatartott személyek, mert esetükben az elektronikus ügyintézéshez való jog az E-ügyintézési tv. alapján meghatározott célok elérése érdekében törvényben korlátozható.

Főszabályként az elektronikus ügyintézést biztosító szervek minden feladat- és hatáskörükbe tartozó ügy, valamint a jogszabály alapján nyújtandó szolgáltatásaik tekintetében kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézés lehetőségét. Ezen általános kötelezettség alól az alábbi kivételeket határozza meg az E-ügyintézési tv.:

- ha valamely törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet
    - az ügyfél személyes megjelenését vagy
    - bizonyos okirat személyes benyújtását írja elő;
- az adott ügy elintézéséhez szükséges eljárási részcselekmény az elektronikus térben nem értelmezhető;
- ezt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja;
- amikor a benyújtandó irat, okirat vagy más beadvány minősített adatot tartalmaz.

Az elektronikus ügyintézésre vonatkozó előírások az elektronikus ügyintézést biztosító szerv és az ügyfél közötti kapcsolatokat rendezik, ennek megfelelően az E-ügyintézési tv.-nek nem célja az ügyintézés lebonyolítására kötelezett szerv, belső, funkcionális működését befolyásolni, szabályozni. Figyelemmel arra, hogy a jogszabály megfogalmazása nem tiltja, így az adott szervek saját hatáskörükben dönthetnek abban a kérdésben, hogy az E-ügyintézési tv.-ből eredő megoldásokat milyen mértékben használják a funkcionális (belső) működésük során.

Folyamat felülvizsgálat

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles felülvizsgálni az ügyintézési folyamatait és azokat az ügyfél érdekeinek megfelelően az elektronikus ügyintézésre optimalizálni. Az Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanács által készített és a Felügyelet honlapján[1] publikált elektronizálási útmutató is megállapítja: *„Ennek megfelelően a teljes ügyintézési folyamat értelmes elektronizálása egyben a folyamat optimalizálását is jelenti, amely a back office folyamatok elektronizálását és újjászervezését is maga után vonja (spill over hatás).”* A jogszabályi előírás nem konkrét abból a szempontból, hogy semmilyen iránymutatást, tételes elvárást vagy szankciót nem fogalmaz meg a folyamatok egyszerűsítésével, optimális kialakításával kapcsolatban. Ugyanakkor az egyértelműen kijelenthető, hogy ennek a munkának az elvégzése egyúttal a szerv kifejezett érdeke is, amelynél hatékonyságnövekedés igazán a folyamatoptimalizálást követően végrehajtott elektronizálás esetén tud érvényre jutni.

Kötelező elektronikus ügyintézés

Annak érdekében, hogy az elektronikus ügyintézés minél gyorsabban elterjedjen az ügyfelek körében, az Országgyűlés bizonyos jogalanyok számára kötelező jelleggel előírta az ügyek elektronikus intézésének kötelezettségét. Mindez az érintett ügyfelek számára azt jelenti, hogy az E-ügyintézési tv. 9. § (2) és (4) bekezdésében meghatározott kivételektől eltérően, valamennyi ügytípusban kizárólag elektronikus módon intézheti az ügyét, természetesen ilyenkor is figyelemmel kell lenni az E-ügyintézési tv. 8. § (2)-(6) bekezdéseiben meghatározott kivételekre. Amennyiben az ügyfél – az előbb hivatkozott és megengedett eltéréseken túl – nem elektronikus módon intézi az ügyét, akkor a jognyilatkozatai hatálytalannak minősülnek, tehát joghatás kiváltására alkalmatlanok. A követelmény fordított irányban is érvényes az elektronikus ügyintézést biztosító szervek elektronikusan kötelesek megkeresni az elektronikus ügyintézésre kötelezetteket. Természetesen ezen elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előírást csak akkor tudják az érintett szereplők betartani, ha az elektronikus ügyintézésre szolgáló információs rendszerek (saját és a SZEÜSZ-ök) elérhetőek és megfelelően működnek, üzemzavar és üzemszünet esetében nem teljesíthető ez a követelmény.

Az E-ügyintézési tv. bizonyos szerveket, személyeket, mint ügyfeleket kötelez az elektronikus ügyintézésre, amely szereplőket a következőképpen csoportosíthatjuk:

- gazdálkodó szervezetek[2],
- bizonyos közjogi jogalanyok (E-ügyintézési tv. 9. § (1) bek. ab)-ah) alpontjai tartalmazzák a felsorolást),
- az ügyfél jogi képviselője.

Természetes személy ügyfelek esetében csak (másik) törvényben lehet megállapítani elektronikus ügyintézési kötelezettséget.

[1] https://euf.gov.hu/egyeb-tajekoztatas

[2] E-ügyintézési tv. 1. § 23. pontját figyelembe véve a Pp. 7. § (1) bek. 6. pontjában meghatározott szervezetek

Az előzőekben említett szervezeti kör kapcsán az elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára követelmény, hogy kizárólag elektronikus úton lehet kapcsolatot tartani.

Főszabálytól való eltérést enged meg az E-ügyintézési tv., amikor kimondja, hogy a nem természetes személyek bizonyos köre számára előírt elektronikus ügyintézési kötelezettségtől csak nemzetközi szerződésben vagy nemzetközi szerződés eredő kötelezettség miatt megalkotandó törvényben lehet eltérni.

Természetesen, ha az adott eljárási cselekménynél nem értelmezhető az elektronikus ügyintézés, akkor abban az esetben az erre kötelezett szerveknél sem áll fenn ilyen jellegű kötelezés. Szintén kivételt jelent az elektronikus ügyintézés kötelezettsége alól, ha:

- az üzemszünet vagy üzemzavar ezt lehetetlenné teszi,
- maga az elektronikus ügyintézési szolgáltatás, SZEÜSZ nem érhető el,
- az elektronikus ügyintézés biztosítására köteles szerv nem tette közzé a jogszabály vagy a saját maga által előírt formanyomtatványt.

Adatok igazolása, adatokról nyilatkozat

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv nem kérheti az ügyféltől olyan adatnak az igazolását, amelyet valamely közhiteles nyilvántartás tartalmaz (nem csupán a közhiteles adatra vonatkozik mindez) vagy amelyet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) alapján ténylegesen közzétettek. Az E-ügyintézési tv. ezen előírása nem azt jelenti, hogy a kérelem benyújtására szolgáló formanyomtatványon nem lehet az adat szerepeltetését az ügyféltől kérni, hanem csupán azt, hogy ennek az adatnak az igazolása nem kérhető az ügyféltől (pl. tulajdoni lap). A közigazgatási hatósági eljárások esetében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) az E-ügyintézési tv.-nél szélesebb körben zárja ki az adatok igazolásának kötelezettségét, mert az Ákr. szerint magát az adatot sem lehet elkérni (nem csak az igazolását) az ügyféltől, másfelől nem csupán az Infotv. előírásai alapján közzétett adatokra vonatkozik az adatigazolás tilalma, hanem valamennyi nyilvános adatra. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 112. §-a viszont az E-ügyintézési tv.-vel hasonló szabályozást tartalmaz.

Teljes elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása

Az E-ügyintézési tv. alapján, az elektronikus ügyintézést a teljes ügyintézési folyamatot támogató elektronikus ügyintézési megoldások útján kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézés nyújtására köteles szervek, ha azt törvény vagy az ügyfél ügyintézési rendelkezése nem zárja ki, és a teljes ügyintézési folyamat megvalósítható elektronikus ügyintézési megoldások útján.

Elsődlegesen az ügyfél által közvetlenül használt folyamatokat vagy azok részeit szükséges elektronizálni, amelyhez először fel kell térképezni az ügyintézési folyamatokat, illetve azok kapcsolódásait. Természetesen ténylegesen érezhető hatékonyságnövekedés abban az esetben érhető el, ha nem csupán az ügyfelek által közvetlenül igénybe vett front, hanem az ügyintézéshez ugyanúgy fontos back office folyamatok újraszervezése, elektronizálása is megtörténik.

Fentiekben leírtak alapján a teljes ügyintézési folyamat értelmes elektronizálása egyben a folyamat optimalizálását is jelenti, amely a back office folyamatok elektronizálását és újjászervezését is maga után vonhatja.

Formanyomtatvány versus e-Papír szolgáltatás

A gyakorlatban az e-Papír[3] szolgáltatást a NISZ Zrt. nyújtja az ügyfelek számára, amelyen keresztül bármilyen, szabad szöveges beadványt be lehet terjeszteni az e-Papír szolgáltatáshoz csatlakozott elektronikus ügyintézést biztosító szervek számára. Minden olyan esetben biztosítani kell az e-Papír szolgáltatást az elektronikus ügyintézést biztosító szerveknek, amikor adott ügytípusban nem áll az ügyfelek rendelkezésére formanyomtatvány. Ezen szervek oldalán ilyenkor eljárási kötelezettségük keletkezik az így beérkezett dokumentum alapján, kivéve abban az esetben, ha

- az adott beadvány esetében az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy
- az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg (formanyomtatványi kötelezettség),

mert, akkor főszabályként, a beadványt hatálytalannak kell tekinteni. Ilyenkor az elektronikus ügyintézést biztosító szerv erről az ügyfelet nyolc napon belül tájékoztatja.

További eltérés a főszabálytól, hogy nem alkalmazható az ügyféllel szemben hátrányos jogkövetkezmény (nem lehet hatálytalannak tekinteni a beadványát), ha

- az ügyfél az ügyet elektronikus úton üzemzavar vagy üzemszünet miatt formalizált űrlapon keresztül nem tudja elindítani;
- az adott ügy elektronikus intézéséhez szükséges elektronikus ügyintézési szolgáltatás, az azt elősegítő szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás vagy más kapcsolódó szolgáltatás átmenetileg, vagy tartósan nem érhető el;
- a formanyomtatvány kitölthető és letölthető változatát az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint nem tette közzé.

Elektronikus kapcsolattartás szabályai

Az E-ügyintézési tv. fogalomhasználata alapján, ahol a gyakorlati folyamat szempontjából értelmezhető, ott az elektronikus kapcsolattartás alatt a hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton [pl. (mobil)telefon, skype-on] történő kapcsolattartást is érteni kell.

Főszabályként megállapítható, hogy joghatás kiváltására alkalmas információ nem közölhető telefonon, amely alól kivételt jelent az elektronikus azonosítással és hangrögzítéssel folytatott telefonos beszélgetés, mert ahogyan az a jelenleg is elérhető telefonos ügyintézésekből következik, ezen beszélgetésekhez joghatás kötődik. Telefonos kapcsolattartásra az ügyfél kérésére vagy az azonnali beavatkozást igénylő esetekben (súlyos kár vagy életveszély fennállása vagy bekövetkezésének lehetősége) kerülhet sor.

Az ügyfelek tájékoztatása

Az ügyfelek tájékoztatása az elektronikus ügyintézést biztosító szervek kötelezettsége, melynek részletes tartalmát a Eür. 15. alcíme határozza meg. A tájékoztatási kötelezettségek tételes ismertetése meghaladja a jelen dokumentum kereteit, de az elektronikus ügyintézést biztosító szerveknek a következő pontokba szedett követelményeket érdemes figyelembe venniük.

Az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek kifejezetten az elektronikus ügyintézés elősegítése érdekében tájékoztatást kell adnia különösen:

„a) elektronikus elérhetőségeiről,

[3] e-Papír szolgáltatás: általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás

b) ügyfélszolgálata elérhetőségéről,

c) az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről,

d) az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrendről,

e) a személyre szabott ügyintézési felületen kívüli ügyintézési lehetőségekről,

f) az adott szervnél speciálisan igénybe vehető azonosítási módokról,

g) a szervnél elektronikus űrlap kitöltésével kezdeményezhető eljárásokról, az elektronikus űrlapok elérhetőségeiről,

h) az eljárásért fizetendő terhek elektronikus megfizetésének módjáról."

A tájékoztatásnak mind technikai, mind tartalmi értelemben, mind pedig szerkezetét tekintve ügyfélbarátnak kell lennie. A tájékoztatást az interneten keresztül, a széleskörűen elterjedt böngészőprogramokkal olvasható, folyamatosan elérhető, kereshető, nyomtatható és megtekinthető módon kell közzétenni. A tájékoztatás felületeit minden esetben akadálymentesen hozzáférhetővé kell tenni fogyatékossággal élő személyek számára is. A tájékoztatás tartalma a hasonló feladatokat ellátó intézmények tájékoztatásával legyen összhangban, ugyanakkor ne legyen indokolatlanul párhuzamos. A közzétett hivatalos tájékoztatás aktuális vagy legfeljebb 5 évre visszamenő korábbi tartalmáról az ügyfél részére a kérelemére hiteles elektronikus igazolást kell kiállítani.

A magyarorszag.hu-n is meg kell jeleníteni az ügyintézéshez szükséges információkat, méghozzá főszabály szerint magyar és angol nyelven is. Az egységesség és pontos tájékoztatás s hozzáférés biztosítása érdekében az elektronikus ügyintézést biztosító szerv saját honlapján is csak tartalmilag a fenti honlapokon megjelenővel azonos tájékoztatást tehetnek közzé, és valamennyi tájékoztatást be kell csatornázni a személyre szabott ügyintézési felületre is.

Üzemszünet

Az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek minden olyan előre tervezhető technikai tevékenységet, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését eredményezi, köteles olyan időszakra ütemezni, amelyben a szünetelés nem okoz jelentős fennakadást az elektronikus ügyintézésben. Praktikusan mindez a gyakorlatban a hétvégéket, illetve a késő esti, hajnali órákat jelentheti.

Az előre tervezett üzemszünetről szóló tájékoztatást az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületén, a szuf.magyarorszag.hu honlapon, valamint a saját honlapján is kötelessége a technikai tevékenység tervezett kezdő időpontja előtt 3 nappal közzétenni. Erről a Felügyeletet is értesítenie kell. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a technikai tevékenység tervezett kezdő és záró időpontját (nap, óra, perc pontossággal);
- a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkező változásokat;
- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosítás pontos leírását, valamint a felhasználásban bekövetkező változások leírását;
- ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségét.

Üzemzavar

Üzemzavar bekövetkezése esetén az elektronikus ügyintézést biztosító szervnek az üzemzavar bekövetkezését követően az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületén, a szuf.magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján kötelessége haladéktalanul tájékoztatást közzétenni. Erről a Felügyeletet is értesítenie kell. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat;
- az elektronikus ügyintézést 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.

Ha egy munkanapot meghaladó időtartamban szünetel az elektronikus ügyintézést, akkor az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles fogadni és feldolgozni az ügyfelek nem elektronikus úton küldött beadványát. Ez még azokra az esetekre is igaz, amikor az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetősége az ügyfélnek. Az E-ügyintézési tv. nem tesz különbséget a szünetelés oka tekintetében. Mindegy, hogy üzemszünetről vagy üzemzavarról van szó, illetve a saját rendszerében vagy annak működtetéséhez szükséges SZEÜSZ-ök miatt szünetel az elektronikus ügyintézés. A kötelezettség szempontjából egyetlen döntő tényező van a szünetelés időtartama.

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az elvégzett – üzemszünet okozó – technikai tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles nyilvántartást vezetni és azt az elektronikus ügyintézés felületén, illetve a szuf.magyarorszag.hu felületén is hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézést biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.