

**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.....	6
1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete.....	9
1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?.....	10
1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet?.....	11
1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága.....	11
1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének lehetőségéről.....	12
1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról.....	12
1.8. Elfogadható fájlformátumok.....	13
1.9. Hiánypótlás módja, menete.....	13
1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről.....	14
1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során.....	14
1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség.....	14
1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége.....	15
1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga.....	15
1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog.....	16
1.11.5. Elektronikus fizetés.....	16
1.11.6. Irat érvényességének ellenőrzéséhez való jog.....	16
1.12. Beadványok elektronikus benyújtásának módja.....	17
2. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató.....	17
2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja.....	17
2.2. Adatbiztonsági intézkedések.....	17
2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek.....	17
2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez.....	18
3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató.....	18
3.1. Elvárt biztonsági szint.....	18
3.2. Rendelkezésre állás.....	18

3.3. Rendszeres karbantartások.....	18
3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése.....	19
3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet).....	19
3.6. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend.....	19

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Herend 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: www.herend.hu

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

info@herend.hu, titkarsag@herend.hu (e-mail) 06/88/513-700, 88/513-702

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a joghatás kiváltását célzó beadványokat az Önkormányzat Biztonságos kapcsolattartási címére (www.herend.hu) küldjék meg.

1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

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

Jogszály 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.herend.hu/elektronikus ügyintézés menüpont](http://www.herend.hu/elektronikus_ugyintezes_menu pont)) vagy
- b) az egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (www.ekozig.mo.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:

- Bevallás a magánszemély kommunális adójáról
- Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogról, tulajdonjogának megszerzéséről
- Bevallás előállított magánfőzet párlat után
- Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás
- Bejelentkezés változás-bejelentés
- Bevallás gépjárműadóról
- Bevallás talajterhelési díjhoz
- Bevallás távhőszolgáltatásról áttérőnek
- Nyilatkozat az adómentesség igénybevételéről

- Ideiglenes iparüzési adóbevallás
- Bevallás helyi iparüzési adóról (2014-2018)(5 db)
- Adó és értékbizonyítvány kiállítási kérelem
- Kérelem adóigazolás kiadása céljából
- Kérelem adófelfüggesztésre
- kérelem költségmentesség engedélyezésének alapjául szolgáló körülmények igazolása
- Megkeresés köztartozás behajtására
- Meghatalmazás adóügyek intézéséhez

Hatósági ügyek űrlapjai:

- Anyakönyvi kivonat kiállítási kérelem
- Köztemetési kérelem
- Adatszolgáltatás hagyatéki leltárhoz
- Fakivágás engedélykérelem, bejelentés
- Adásvételi vagy haszonbérleti szerződés közzétételi kérelem
- Űrlap keresetlevél beterjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben
- Űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához
- Adatszolgáltatás nem üzleti szálláshely szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban
- Szálláshely nyilvántartásba vételi kérelem, bejelentés
- Szálláshely megszűnésének bejelentése
- Működési engedély kérelem üzletköteles termék forgalmazásához
- Működési engedély visszavonási kérelem
- Behajtási engedély iránti kérelem
- Bejelentés, kérelem befogadáshoz
- Nyilatkozat öröklésre jogosultakról
- Közterület, közút eltérő használata iránti kérelem

Általános e-papír:

- Panaszos ügyek
- Közérdekű bejelentések
- Hatósági ügyek

Az űrlapok elérhetőek az alábbi webhelyeken:

- www.herend.hu
- www.ekozig.mo.hu, vagy <https://ohp.asp.lgov.hu>

Az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során:

Az elektronikus eljárás során megfizetendő illetékek, valamint igazgatási szolgáltatási díjak rendezése az alábbi listában szereplő bankszámlaszámokra történő átutalással teljesíthető. Az érintett elektronikus űrlapokon az erre biztosított helyen az átutalás tranzakció számát fel kell tüntetni.

Az E-ügyintézési törvény 24. § (1)-(2) bekezdése alapján a gazdálkodó szervezet ügyfél köteles, a természetes személy ügyfél jogosult az ügye során az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, bírságokat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Az elektronikus fizetés jelenleg az alábbi fizetési számlára teljesíthető átutalással:

(Kérjük, befizetéskor az átutalás közlemény rovatában az ügyfél nevét és az ügy típusát feltüntetni.)

11748007-15734068	Költsévetési számla
11748007-15734068-02130000	Vegyes elkülönített számla
11748007-15734068-02820000	Kommunális adó számla
11748007-15734068-03540000	Iparüzési adó számla
11748007-15734068-03610000	Vbírság számla
11748007-15734068-03780000	Késedelmi pótlék számla
11748007-15734068-03920000	Talajterhelési díj számla
11748007-15734068-04400000	Idegen bevétel számla
11748007-15734068-05120000	Államhoz kapcsolódó számla
11748007-15734068-06080000	Bérlakás értékesítés számla
11748007-15734068-06530000	Letéti számla
11748007-15734068-08660000	Földbérb. Szám. Jövedelem számla
11748007-15734068-08730000	Illeték bevétel számla
11748007-15734068-08800000	Egyéb bevétel számla
11748007-15734068-08970000	Gépjármű adó számla

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 nyújthatóak be.

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

- panaszos ügyek
- közérdekű bejelentések
- hatósági ügyek

Ha az ügyfél úgy kíván e-papír útján kérelmet, iratot, egyéb beadványt benyújtani, hogy az adott beadvány esetében az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, a beadványt hatálytalannak kell tekinteni, és az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

Kérjük tisztelt ügyfelünket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus

formanyomtatvány (űrlap), szíveskedjenek azt használni.

Az e-Papír szolgáltatás a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül vehető igénybe, elérhetősége:
<https://epapir.gov.hu>

Ügdtípus megnevezése	Ügdtípus rövid leírása
Adatkérés, tájékoztatás kérése, közérdekű bejelentés, javaslat	Az önkormányzat, az önkormányzat fenntartásában lévő intézmény, az önkormányzat felügyelete alatt álló szervezet működésével kapcsolatos tájékoztatáskérés, közérdekű, vagy közérdekből nyilvános adat igénylése. E szervezetek működésével kapcsolatos javaslatok.
Adóügyek	Az önkormányzati adóhatóság hatáskörébe tartozó adókkal (pl. az önkormányzat által bevezetett helyi adókkal) kapcsolatos kérdés).
Anyakönyvi ügyek	A születés anyakönyveztetésével, a haláleset anyakönyveztetésével, a házasságkötéssel, a házassági névviseleési forma megváltoztatásával, a válás, illetve özvegyiség esetén volt feleség névváltoztatásával, a teljes hatályú apai elismerő nyilatkozattal kapcsolatos ügyek, anyakönyvi kivonatok igénylése.
Címnyilvántartási ügyek	A lakcím, mozgószállítás, tartózkodási hely vagy annak megváltozására vonatkozó bejelentés a bejelentett lakcím valódiságának ellenőrzése, lakcím érvénytelenségének megállapítása, nyilvántartások vezetésével kapcsolatos ügyek, címkezelési eljárások.
Építési ügyek	Az önkormányzat hatáskörébe tartozó építési hatósági ügyek (vízelvezetés)
Hagyatéki ügyek	A hagyatéki eljárással kapcsolatos ügyek.
HR, munkaügyi ügyek	A HR pályázatokkal kapcsolatos ügyek, az önkormányzati köztisztviselőkkel kapcsolatos megkeresések, önkormányzati kitüntetések, kitüntető címek, díjak adományozására javaslat.
Gyermekvédelem és gyámügyek	A jegyző hatáskörébe tartozó gyámhatósági ügyek (környezettanulmány készítés, a gyermek rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultságának megállapítása, a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermek, nagykorúvá vált gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének fennállásának megállapítása. Az önkormányzat által a kiskorúak részére biztosított segélyekkel, támogatásokkal kapcsolatos ügyek.
Ingatlan ügyek	Közműfejlesztés, ingatlanok közműellátása, közműfejlesztési hozzájárulással kapcsolatos ügyek.

Kereskedelmi ügyek	nyilvántartásával kapcsolatos, a nem üzleti célú közösségi és szabadidős szálláshely-szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek.
Mezőgazdasági, állat- és növény egészségügyi ügyek	A jegyző hatáskörébe tartozó állatvédelmi (kóbor állatok befogása, élelmiszerlánc felügyeleti (méhállomány fenntartásának helye) és növényvédelmi ügyek (közérdekű védelem parlagfűvel kapcsolatban), továbbá az állatvédelemmel kapcsolatos ügyek.
Oktatási ügyek	Az önkormányzat által fenntartott óvodával, az óvodai jogviszonnyal kapcsolatos ügyek, az önkormányzat által szervezett táborokkal kapcsolatos ügyek.
Polgárvédelemmel, honvédelemmel kapcsolatos ügyek	Önkormányzatok hatáskörébe tartozó polgárvédelemmel és honvédelemmel kapcsolatos ügyek.
Szociális ügyek	Az önkormányzat által biztosított szociális/ (Pl. a rendkívüli települési támogatás, lakásfenntartási támogatás, gyógyszer-támogatás, temetési segély, születési támogatás, beiskolázási segély, gyermekétkeztetési kedvezmény, köztemetés .)
Településüzemeltetési ügyek	A közterület használatával, a közterület foglalással, a közterület rendeltetésétől eltérő használatával kapcsolatos ügyek. Az önkormányzati beruházásokkal, közterületi felújítási, karbantartási, hibaelhárítási feladatokkal kapcsolatos ügyek, a helyi közösségi közlekedés szervezésével összefüggő kérdések, a közhasznú szerződés alapján ellátásra kerülő feladatokkal kapcsolatos ügyek, közvilágítás üzemeltetésével és bővítésével kapcsolatos ügyek. Közterület tisztán tartásával, felügyeletével, hulladék elhelyezésével, gyűjtésével, szállításával, valamint a köztemetőkkel kapcsolatos ügyek
Településképi és városépítési ügyek	Az önkormányzat építési szabályzatával, a tervtanáccsal, a településképi rendelettel, a település arculati kézikönyvvel, a helyi védettséggel kapcsolatos ügyek.
Településtervezési ügyek	Településtervezési, partnerségi ügyek.
Települési zöldterületi ügyek	Zöldterületek (parkok, játszóterek) létesítésével, fenntartásával kapcsolatos ügyek.
Az önkormányzat képviselő-testületével kapcsolatos ügyek	Az önkormányzat képviselő-testületével, a képviselő-testület szerveivel (bizottságokkal, tisztségviselőkkel) kapcsolatos ügyek.
Az önkormányzat tulajdonával	Az önkormányzat tulajdonában álló lakóingatlanok kezelése, a

kapcsolatos tulajdonosi, vagyonkezelési ügyek	társasházakban található önkormányzati tulajdonú albetétek tulajdonosi képviselője, a lakásbérleti szerződések megkötése, módosítása, megszüntetése. A nem lakó ingatlanok (helyiségek, ipar-, és mezőgazdasági területek, telkek, építési telkek, reklámtáblák. Stb.) kezelése, üzemeltetése, birtokba adása, birtokbavétele, bérleti szerződések kötése. Az önkormányzati tulajdonú bérlakások és helyiségek rendeltetésszerű használatának ellenőrzése.
Egyéb	A felsorolt ügytípusok által le nem fedett ügyek.

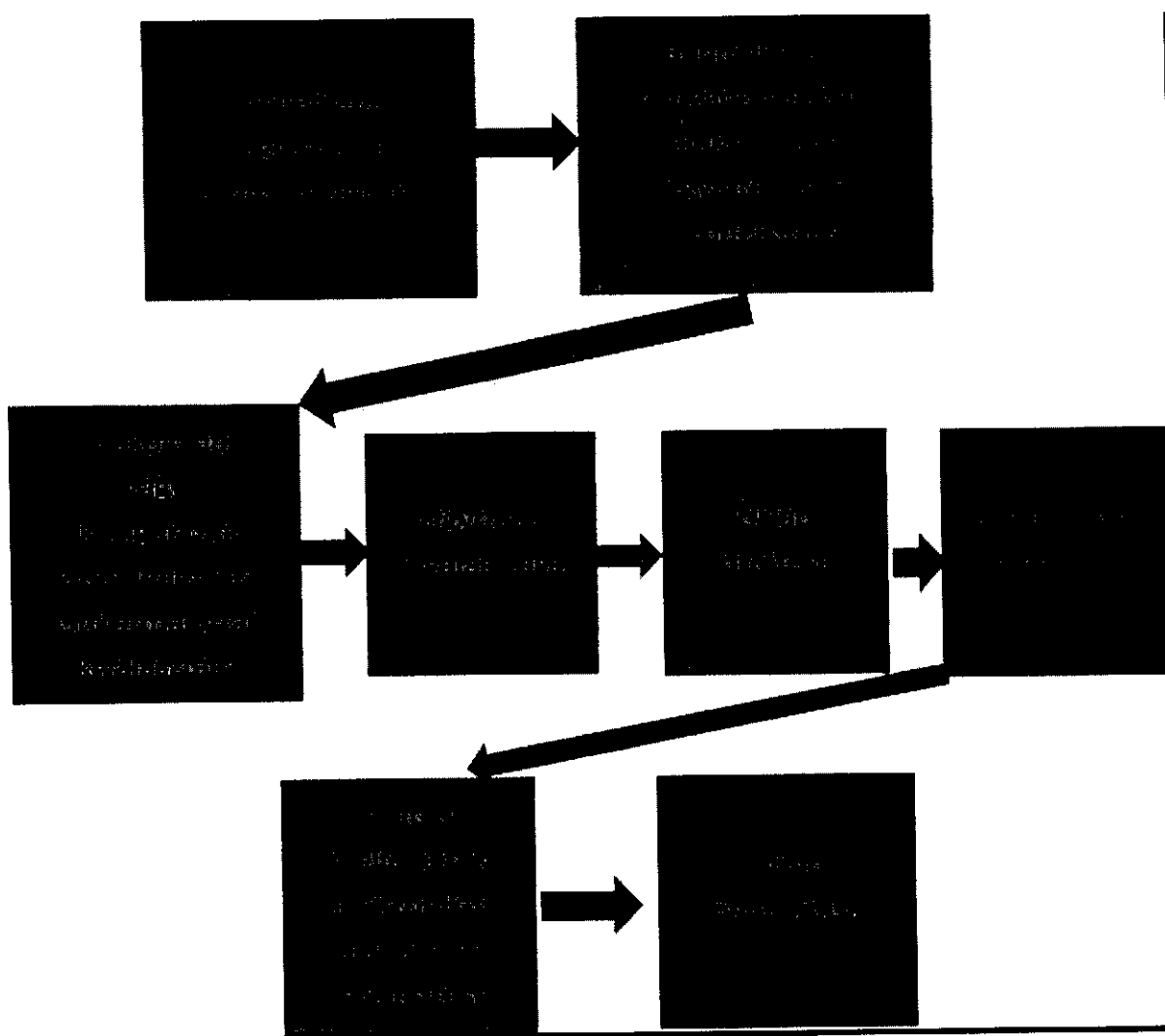
1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

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

Ezek elérhetőségei:

www.herend.hu

<http://ekozig.mo.hu/> Az online elektronikus űrlapbenyújtás menetét az alábbi ábra mutatja be



Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a www.magyarorszag.hu oldalon kaphat.

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 kérhette adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégkapu regisztrációról bővebben ezen a linken olvashat.

http://ekozig.mo.hu/sites/default/files/Cegkapu_regisztracio_alkalmazas_felhasznaloi_leiras.pdf

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 igénybevételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartása 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 igénybevételéről.

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.

Az eko.zig.mo.hu weboldalon, illetve az Önkormányzat www.herend.hu aloldalán 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,
- iratértvényességi 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 mellékletek a benyújtást megelőzően kerülnek hitelesítésre.

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

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 (KUNY 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 megkísérélheti 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 ügyintézészt 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 joggal 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 (aláírj a),
- 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:

<http://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: Herend Város Önkormányzata

Székhely: 8440 Herend, Kossuth u. 97.

Telefon: 06 88/513-700

Honlap: www.herend.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 ügyintézészt 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 ügyintézészt 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 idejében, 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 ügyintézészt. 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 történőszolgáltatásátmenetileg 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 www.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, funkcionálisukban 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.

Jogszálya 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.