

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

Tartalom

| | |
|---|----|
| 1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során..... | 3 |
| 1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím | 3 |
| 1.2. ügyfélszolgálat | 3 |
| 1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások | 3 |
| 1.3.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások | 3 |
| 1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások..... | 6 |
| 1.3.3. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés | 6 |
| 1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete | 7 |
| 1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy? | 7 |
| 1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet? | 7 |
| 1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága..... | 8 |
| 1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről..... | 9 |
| 1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról | 9 |
| 1.8. Elfogadható fájlformátumok | 10 |
| 1.9. Hiánypótlás módja, menete | 10 |
| 1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről | 10 |
| 1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során..... | 11 |
| 1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség..... | 11 |
| 1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége | 11 |
| 1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga | 11 |
| 1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog..... | 12 |
| 1.11.5. Elektronikus fizetés | 12 |
| 1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja | 12 |
| 2. Az ügyfél személyes adatainak Védelméről szóló tájékoztató | 13 |
| 2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja | 13 |
| 2.2. Adatbiztonsági intézkedések | 13 |
| 2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek | 13 |
| 2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez | 14 |
| 3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztatás | 14 |
| 3.1. Elvárt biztonsági szint..... | 14 |
| 3.2. Rendelkezésre állás | 14 |
| 3.3. Rendszeres karbantartások..... | 14 |
| 3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése | 15 |
| 3.5. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet) | 15 |

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az alábbi

Kormányhivatali kapu rövid neve: BAZMKH KRID azonosító: 602725956

1.2. ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

(e-mail): 1818@1818.hu

(telefon): 1818

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, azt a Kormányhivatal biztonságos kapcsolattartási címére kell küldeniük.

1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

1.3.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások

Jogszabály alapján az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint

a) - törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézését biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (<https://ekozig.mo.hu>) vagy

b) ha az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ilyet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton teljesítheti.

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél eljárást elektronikusan csak a Kormányhivatal által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Természetes személyek az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat a <https://ekozig.mo.hu> és az epapir.gov.hu oldalon keresztül 2018. január 1. napjától, kivéve azon ügyeket melyek tekintetében az elektronikus kapcsolattartás kizárt.

Az eljárásért fizetendő terhek megfizetését a Kormányhivatal alábbi számú bankszámlaszámaira történő átutalással fizetheti meg:

| Sorszám | E-Papír témacsoportok | Ügyleírások | BAZMKH számlaszám |
|---------|--|--|-------------------|
| 1. | Áldozatsegíttéssel és jogi segítségnyújtással összefüggő feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják az áldozatsegíttéssel és jogi segítségnyújtással összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |

| | | | |
|-----|--|--|-------------------|
| 2. | Állami főépítési feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalban működő állami főépítész ellátja a feladat- és hatáskörébe tartozó állami főépítési feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 3. | Állategészségügyi feladatok | A megyei kormányhivatalok, valamint a járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó állategészségügyi feladatokat. | 10027006-00302924 |
| 4. | Állatvédelmi hatósági feladatok | A megyei kormányhivatalok, valamint a járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó állatvédelmi hatósági feladatokat. | 10027006-00302924 |
| 5. | Általános hatósági feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják az általános, más ágazatba nem sorolható hatósági eljárásokkal (pl. kisajátítás, birtokvédelem, bányaszolgálat stb.) kapcsolatos feladatokat, és gyakorolják a jogszabályokban meghatározott hatásköröket. | 10027006-00299561 |
| 6. | Családi Csődvédelmi Szolgálattal kapcsolatos feladatok | A járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó Családi Csődvédelmi Szolgálattal kapcsolatos feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 7. | Egészségbiztosítási pénztári feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó egészségbiztosítási pénztári feladatokat. | 10027006-00302838 |
| 8. | Élelmiszerlánc-biztonsági feladatok | A megyei kormányhivatalok, valamint a járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó élelmiszerlánc-biztonsági és élelmiszerminőség-ellenőrzési feladatokat. | 10027006-00302924 |
| 9. | Erdészeti igazgatási feladatok | A Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó erdészeti igazgatási feladatokat. | 10027006-00302773 |
| 10. | Földhivatali feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó ingatlanügyi, földügyi igazgatási feladatokat. | 10027006-00302814 |
| 11. | Földművelésügyi és mezőgazdasági igazgatási feladatok | A megyei kormányhivatalok, valamint a járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó agrárkár-megállapító szervi, borászati hatósági, mezőgazdasági igazgatási szervi, pálinkaellenőrző hatósági, telepítési hatósági, valamint tenyésztési hatósági feladatokat. | 10027006-00302797 |

| | | | |
|-----|---|---|-------------------|
| 12. | Gyámügyi feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a gyámügyi és gyermekvédelmi igazgatással összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 13. | Halászati igazgatási feladatok | A Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok ellátják a halászati igazgatással, halgazdálkodással összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00302797 |
| 14. | Környezet- és természetvédelmi feladatok | A Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok ellátják a környezet- és természetvédelmi igazgatással, zajmérésekkel, környezeti rezgésmérésekkel, radiológiai vizsgálatokkal, levegőminőségi tervvel, hulladékgazdálkodással összefüggő feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00335656 |
| 15. | Közlekedési igazgatási feladatok | Budapest Főváros Kormányhivatala és a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó közlekedési igazgatási feladatokat. | 10027006-00302876 |
| 16. | Közoktatási feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok és a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó közoktatási, köznevelési feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 17. | Munkaügyi, munkavédelmi feladatok | A járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó állami foglalkoztatási, munkaügyi, munkavédelmi feladatokat. | 10027006-00302917 |
| 18. | Népegészségügyi feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok és a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó népegészségügyi (közegészségügyi, járványügyi stb.) feladatokat. | 10027006-00302852 |
| 19. | Növény- és talajvédelmi feladatok | A járási hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó növény- és talajvédelmi feladatokat. | 10027006-00302759 |
| 20. | Növénytermesztési, vetőmag- és szaporítóanyag-felügyeleti feladatok | A Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok ellátják a növénytermesztéssel, vetőmagokkal, kertészeti szaporítóanyagokkal, erdészeti szaporítóanyagokkal összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00302759 |
| 21. | Okmányügyintézési feladatok | A járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják az okmányok kibocsátásával, cseréjével, pótlásával, az okmányügyintézéssel összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |

| | | | |
|-----|---|---|-------------------|
| 22. | Pártfogó felügyelői feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok a pártfogó felügyelői feladatok körében ellátják a kormányhivatal feladat- és hatáskörébe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 23. | Piacfelügyeleti és szolgáltatás engedélyezési feladatok | A járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a piacfelügyelettel és szolgáltatás engedélyezéssel összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 24. | Rehabilitációs igazgatási feladatok | Budapest Főváros Kormányhivatala, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok a rehabilitációs igazgatási feladatok körében ellátják a rehabilitációs és rokkantsági ellátás megállapításával kapcsolatos, valamint az egészségi állapot, fogyatékoság szakkérdésének vizsgálatával összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 25. | Szakképzési és felnőttképzési hatósági feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó szakképzési és felnőttképzési hatósági feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 26. | Szociális igazgatási feladatok | A fővárosi és megyei kormányhivatalok, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a szociális igazgatással, valamint szociális ellátásokkal összefüggő feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00299561 |
| 27. | Útügyi igazgatási feladatok | Budapest Főváros Kormányhivatala, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok ellátják a feladat- és hatáskörükbe tartozó útügyi igazgatási feladatokat. | 10027006-00302876 |
| 28. | Vadászati hatósági feladatok | A Pest Megyei Kormányhivatal, valamint a járási hivatalok ellátják a vadászati igazgatással, vadgazdálkodással összefüggő, feladat- és hatáskörükbe tartozó feladatokat. | 10027006-00302797 |

1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások

Gazdálkodó szervezetek ÁNYK nyomtatványon, illetőleg egyéb ügyeiket cégkapun keresztül kezdeményezhetik 2018. január 1. napjától

1.3.3. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés

A Kormányhivatal jogszabályi kötelezettsége alapján köteles e-papír szolgáltatás (epapir.gov.hu) útján előterjesztett beadványokat befogadni azon ügyekben, melyek űrlappal nem támogatottak.

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: E-ügyintézési vhr.) 68. § alapján az elektronikus ügyintézését biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

Az ügyfél az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat 2018. január 1. napjától, kivéve azon ügyeket melyek tekintetében az elektronikus kapcsolattartás kizárt.

Az e-papír beadványhoz lehetőség van dokumentumok becsatolására, melyek maximális mérete 24 MB lehet. A csatolható fájlformátumokról a <https://epapir.gov.hu/sugo> weboldal nyújt részletes tájékoztatást.

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.

1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az elektronikus ügyindításra a Kormányhivatal honlapján , valamint az úgynevezett Személyes Ügyintézési Felületen is lehetőség van az e-papír szolgáltatáson keresztül.

Ezek elérhetőségei:

<https://ekozig.mo.hu/> <https://epapir.gov.hu/>

1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?

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

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1. napját követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét és elektronikus levélcímét (e-mail cím), mivel erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások az itt kapott felhasználói névvel és jelszóval vehetők igénybe.

Természetes személy csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

A Kormányhivatal 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.

Jogszabály alapján 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,
- e) garantálja a dokumentum sértetlen fogadását,
- d) kezeli a sikertelen kézbesítés eseteit,
- e) a kézbesítés visszaigazolására alkalmas.

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

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

1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi.

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.

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

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.

Fentiek alapján a Kormányhivatalnál az alábbi ügytípusokban kizárt az elektronikus ügyintézés lehetősége:

- A kisajátítási törvény hatálya alá tartozó eljárások (kisajátítás iránti eljárás, bányaszolgálat alapítása, útlejegyzés, korlátozási kártalanítás)
- Érettségi vizsga szervezésével és lebonyolításával kapcsolatos feladatok (pl. érettségi vizsgáztatás, dokumentumok előkészítése, megbízási szerződés kötése, vizsgabizonyítvány átadása)
- Magyar igazolvány, magyar hozzátartozói igazolvány átadásában közreműködés
- A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény 43/B § (5) bekezdés b) pontja alapján egyes bányafelügyeleti engedélyezési eljárások (pl. műszaki üzemi tervek jóváhagyása, anyagnyerőhely létesítése, biztosíték adása, stb.).

1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok - és később fokozatosan a szervezetek - számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan.

Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartás (személyiadat-és lakcímnnyilvántartás, központi idegenrendészeti nyilvántartás vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása) alanyai.

Rendelkezési nyilvántartás az alábbi weboldalon tehető ügyfélkapu regisztrációt követően.

<https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott beadványt és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

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

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

- a teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, és - ha jogszabály így rendelkezik - időbélyegzővel látták el,
- a nyilatkozattevő vagy kiállító elektronikus ügyintézészt biztosító szerv - illetve annak nevében kiadmányozásra jogosultjának - legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával vagy bélyegzőjével és - ha jogszabály így rendelkezik - időbélyegzővel látták el,
- iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezték,
- az aláíró vagy kiadmányozásra jogosult azt az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesítette,
- kizárólag az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv zárt informatikai rendszerében történő felhasználás esetén a szerv zárt informatikai rendszerében rögzítették, vagy
- jogszabályban meghatározott más módon hitelesítették.

Az ekozig.mo.hu weboldalon, illetve a SZÜF e-papír szolgáltatáson keresztül benyújtható beadványok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az ügyfélnek nincs külön teendője.

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

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

<https://niszavdh.gov.hu/index>

1.8. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete alapján választhatja meg azokat a fájlformátumokat, melyeket az elektronikus együttműködés során elfogad.

1.9. Hiánypótlás módja, menete

Amennyiben az eljárásban hiánypótlásra kerül sor, annak teljesítése elektronikus eljárásban az alábbiak szerint történik.

Az ügyfél belép a személyes ügyintézési felületre a www.ekozig.mo.hu oldalon. Ezt követően az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általános e-papír szolgáltatáson keresztül rögzíti a hiánypótlási adatokat, információkat, szabad szöveges kiegészítést tehet, fájlt csatol, befizeti (a hiánypótlás benyújtása ügytől függetlenül) az elmaradt illetéket vagy díjat. Végül az ügyfél véglegzezi a hiánypótlását és benyújtja.

A hiánypótlást teljesítő beadványt szükséges elektronikusan hitelesíteni.

1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

A természetes személy ügyfeleknek történő kézbesítési szabályokat az E-ügyintézési törvény 15. §-a tartalmazza. Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az ügyfélkapu tárhely (KÜNY tárhely), az ide kapott küldeményekről pedig e-mailben kap értesítést.

Természetes személy ügyintézési rendelkezésében jogosult megadni hivatalos elérhetőséget. Ebben az esetben a kézbesítés időpontja és a kézbesítési vélelem tekintetében az E-ügyintézési törvény 14.§ rendelkezései megfelelően irányadóak.

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

A hivatalos elérhetőségnek nem minősülő elérhetőségek tekintetében jogszabályban előírtak szerint 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 - ha jogszabály erre lehetőséget ad - az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban elvégzett, az ügyfél személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát, amelynek során személye saját magával egyértelműen megfeleltethető.

Az ügyintézési cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető olyan elektronikus azonosítással azonosítja magát, amely biztosítja, hogy az ügyfél neve az 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 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) törvényben előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

Ha olyan ügyben, ahol az elektronikus ügyintézés nem kizárt, jogszabály az ügyféltől tény vagy adat igazolására papír alapú irat, okirat vagy más beadvány eredeti példányának benyújtását követeli meg, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a hiteles elektronikus másolat alapjául szolgáltató 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, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában 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) képviselőre vonatkozó jognyilatkozatok.

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a jogszabály értelmében 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.

Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet előírhatja, hogy 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 az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott és az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

1.11.5. Elektronikus fizetés

Természetes személy ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - jogosult az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Gazdálkodó szervezet ügyfél — törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv előtti ügye során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja

Közérdekű bejelentéseket, névtelen panaszokat a Kormányhivatal az alábbi e—mail címen fogad: hivatal@borsod.gov.hu

2. Az ügyfél személyes adatainak Védelméről szóló tájékoztató

2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az adatkezelő adatai:

Név: Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal
Székhely: 3525 Miskolc, Városház tér 1.
Telefon: 06-46-512-901

Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Az adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe.

Az adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

A Központi személyi-adat és lakcímnyilvántartásban tárolt adatok

Az adatkezelés célja az ügyfelek egyértelmű azonosítása, az adatkezelés jogalapja jogszabályi felhatalmazás (Ákr. 27.§).

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

A Kormányhivatal az adatok biztonságát az elektronikus szakrendszerekben azáltal biztosítja, hogy informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. A Kormányhivatal a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

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

2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek

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

2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez

Az ügyfélnek a beadvány 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 szükséges bemutatnia 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.

Az ügyfél kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben együttműködő szervnél rendelkezésre álló, az ügy elintézéséhez szükséges személyes adat tekintetében az ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell a személyes adatnak az eljáró elektronikus ügyintézészt biztosító szerv részére történő továbbításához, valamint az e szerv általi, az ügy elintézéséhez szükséges és elégséges kezeléséhez, ha az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről az ügyfelet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelő módon tájékoztatta.

3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztatás

3.1. Elvárt biztonsági szint

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja (E-ügyintézési törvény 18.§ (8) szerint): Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv a jelen tájékoztatásban foglaltaknak megfelelően magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg:

2-es biztonsági szint

3.2. Rendelkezésre állás

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

A Kormányhivatal vállalja, hogy minden héten hétfőtől csütörtökig 8 és 16:30, pénteken 8 és 14 óra között, 98 %-ban biztosítja a rendszer, és ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét.

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

„Tájékoztatjuk az ügyfeleket, hogy a(szakrendszer) karbantartására (időpont) 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. A Kormányhivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe."

3.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése

„Az (szakrendszer) tervezett karbantartása miatt(időpont) között az Interneten történő szolgáltatás átmenetileg nem elérhető.

Nem számít bele a határidőbe az a nap - a 451/2016. (XII. 19.) számú Kormányrendelet alapján — amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézést. A Kormányhivatal 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 ügyintézést biztosító szerv az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni, továbbá értesíteni az Elektronikus ügyintézési Felügyeletet. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

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

Az elektronikus ügyintézést biztosító szerv az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles az elektronikus ügyintézési felületen és a magyarorszag.hu felületen is elérhető nyilvántartást hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységeket, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézést 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.

Jogszály alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézést 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 jogszály 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.