

Általános tájékoztató
elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő
ügyfelek részére

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

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

Rövid név: MMJVONK

KRID: 319139193

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

e-mail: hivatal@miskolc.hu

telefon: 06 46/512-700

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

1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

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

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

- a) az Önkormányzat által jelen tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus elérhetőségen,
- b) az egységes, Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista_OZ.Miskolc), vagy
- c) az e-önkormányzati portálon (<https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>) teljesítheti.

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

Az ügyfelek az elektronikus ügyintézés keretében az alábbiakban felsorolt, strukturált űrlapok kitöltésével kezdeményezhetnek eljárást:

Adóügyekben:

1. Adatbejelentés a gépjárműadóról
2. Adatbejelentés az épület, épületrész utáni építményadóról
3. Adatbejelentés reklámhordozó utáni építményadóról
4. Adóbevallás az idegenforgalmi adóról
5. Adóelőleg módosítása iránti kérelem
6. Adó-és értékbizonyítvány kiállítási kérelem
7. Automatikus részletfizetési kérelem
8. Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, tulajdonjogának megszerzéséről
9. Bejelentkezés, változás- bejelentés
10. Bevallás a távhőszolgáltatásról más hőellátásra áttérő által felhasznált hőmennyiségről és annak előállítása során kibocsátott széndioxidról

11. Bevallás előrehozott helyi adóról
12. Egyéb adóügyek
13. Erdőnek minősülő termőföld haszonbérbe adásából, valamint az erdőnek minősülő termőföldön folytatott társult erdőgazdálkodásból származó jövedelem adómentességéről szóló kiegészítő nyilatkozat
14. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2013. évre
15. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2014. évre
16. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2015. évre
17. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2016. évre
18. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2017. évre
19. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2018. évre
20. Helyi iparűzési adó bevallás, állandó jellegű iparűzési tevékenység 2019. évre
21. Helyi iparűzési adó bevallás, ideiglenes jellegű iparűzési tevékenység
22. HIPA felhasználási javaslat
23. Kérelem adóigazolás, adóhatósági bizonyítvány kiadására
24. Kérelem közlekedőképesség minősítése iránt
25. Kombinált áruszállítás bejelentése
26. Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben
27. Megkeresés köztartozás behajtására
28. Méltányossági kérelem
29. Nyilatkozat az adómentesség igénybevételéről
30. Talajterhelési díj bevallás
31. Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás
32. Túlfizetés átvezetési és visszafizetési kérelem
33. Űrlap közigazgatási szerv részére keresetlevél benyújtására közigazgatási perben

Anyakönyvi ügyekben:

1. Kérelem házassági anyakönyvi kivonat kiadása iránt
2. Kérelem halotti anyakönyvi kivonat kiadása iránt
3. Kérelem születési anyakönyvi kivonat kiadása iránt

Egyéb ügyekben:

1. Díj megfizetésének igazolása
2. Egyéb beadvány
3. Formanyomtatvány a jegyző társasházak feletti törvényességi felügyeleti eljárásának megindításához
4. Kérelem közterület felbontásához
5. Keresetlevél betérjesztése jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben
6. Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása
7. Változásbejelentő lap

Egyéb hatósági ügyekben:

1. Behajtási engedély kérelem
2. Bejelentés egyéni vállalkozó részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez
3. Bejelentés gazdálkodó szervezet részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez

4. Bejelentés magánszemélyek részére az üzletszerűen végzett ingatlanközvetítő, valamint az üzletszerű ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéhez
5. Bejelentő lap szabálytalan állattartás
6. Eb bejelentő adatlap (ebenként külön adatlapot kell kitölteni)
7. Eb bejelentő lap (adatváltozás)
8. Kérelem birtokvédelmi eljárás megindításához
9. Kijelentő lap (méhész)
10. Külföldön bekövetkezett haláleset okán hagyatéki eljárás megindítása iránti kérelem
11. Méhészkedés (méhtartás) bejelentése
12. Nemleges nyilatkozat
13. Póthagyatéki eljárás megindítása iránti kérelem
14. Vadkár bejelentés

Építési, környezetvédelmi, közterület-foglalási ügyekben:

1. Díj megfizetésének igazolása
2. Kérelem kapubehajtó ingatlan csatlakozás létesítéséhez szükséges hozzájárulás iránt
3. Közterület-használati kérelem
4. Településképi bejelentés iránti kérelem
5. Településképi vélemény iránti kérelem

Kereskedelmi, ipari ügyekben:

1. Adatváltozás bejelentése (kereskedelmi tevékenység)
2. Bejelentés kereskedelmi tevékenység gyakorlásáról
3. Bejelentés-köteles kereskedelmi tevékenység megszűnésének bejelentése

Szociális ügyekben:

1. Formanyomtatvány a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény megállapításához és felülvizsgálatához A) lap valamint a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításához B) lap
2. Igazolás bérbeadás jellegéről lakásfenntartási támogatás megállapításához
3. Kérelem – Hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításához, amennyiben a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultság már fennáll a kérelem beadásakor
4. Kérelem a menetrend szerinti helyi tömegközlekedés igénybevételéhez biztosított támogatás megállapításához
5. Kérelem fiatalok önálló életkezdési támogatásának megállapításához
6. Kérelem gyermekétkeztetés térítési díj kedvezményének megállapításához
7. Kérelem gyógyszer-támogatás megállapításához
8. Kérelem ifjúságvédelmi támogatás megállapításához
9. Kérelem lakásfenntartási támogatás megállapításához
10. Kérelem rendkívüli települési támogatás megállapításához
11. Munkáltatói igazolás
12. Nyilatkozat gyógyszer-támogatáshoz
13. Salkaházi Program kérelem
14. Személyes nyilatkozat
15. Születési támogatás
16. Vagyonynyilatkozat lakásfenntartási támogatáshoz

Vagyongazdálkodási ügyekben:

1. Kártalanítási kérelem (Miskolc Megyei Jogú Város Építési Szabályzatáról szóló 21/2004. (VII.6.) önkormányzati rendeletben meghatározott korlátozás miatt)
2. Kérelem belterületbe vonás tárgyában
3. Kérelem elővásárlási jogról történő nyilatkozat megkéréséhez
4. Kérelem törzsvagyontól kivonás tárgyában
5. Kérelem tulajdonosi- és/vagy kezelői hozzájáruláshoz közút – és/vagy vízügyi- és/vagy egyéb kezelői hozzájáruláshoz

Az űrlapok elérhetőek az alábbi webhelyeken:

- a) www.miskolc.hu
- b) https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,OZ.Miskolc
- c) <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>

Az elektronikus eljárás során megfizetendő illeték, valamint igazgatási szolgáltatási díjak rendezése a www.miskolc.hu/varoshaza/adougyek/bankszamlaszamok oldalon található listában szereplő bankszámlaszámokra történő utalással teljesíthető. Az érintett elektronikus űrlapokon az erre biztosított helyen az átutalás tranzakciószámát fel kell tüntetni.

Az illetékek, valamint az igazgatási szolgáltatási díjak kivételével, valamennyi egyéb díjat (pl. közterület-használati díj, behajtási engedély díja, közút nem közlekedési célú igénybevételének díja) a „Díj megfizetésének igazolása” elnevezésű űrlapon szükséges igazolni, az ahhoz kapcsolódó tranzakció számának feltüntetésével.

1.3.2. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés

Azon ügytípusok esetében, amelyek űrlapokkal nem támogatottak, vagyis a felsorolt űrlapok között nem szerepelnek, a kapcsolódó kérelmek úgynevezett e-papír szolgáltatás útján nyújthatóak be, amelyekre az alábbi oldalon van lehetőség:

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

Amennyiben az ügyfél úgy kíván e-papír 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 tekintetni, 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 ügyfeleinket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus űrlap, szíveskedjenek azt használni.

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

https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,381b4847-fec7-42a8-8bf7-67392a2a6993

1.4 Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az elektronikus ügyindításra az Önkormányzat honlapján (www.miskolc.hu), a Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,OZ.Miskolc), valamint az e-önkormányzati portál (<https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>) oldalon közzétett űrlapokon keresztül van lehetőség.

1.4.1 Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?

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

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

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások az itt kapott felhasználónévvel 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:

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

Hivatalos elérhetőségeként 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 kezdeményezése, névváltoztatási kérelmek kezelése)

Törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az elektronikus ügyintézés lehetőségét csak annyiban korlátozhatja, ha az eljárás során az ügyfél személyes jelenléte, vagy valamely okiratok másként nem pótolható benyújtása elengedhetetlen.

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

1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek elektronikus 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. A Rendelkezési Nyilvántartásban lehetőség van továbbá meghatalmazások megtételére, amely a törvény erejénél fogva azonos joghatás kiváltására alkalmas, mintha azt közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalták volna.

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

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

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

1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott űrlapot és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni szükséges.

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

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

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

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

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

<https://niszavdh.gov.hu>

1.8. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az alábbiak szerint határozza meg, hogy 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	
elektronikus aláírással vagy elektronikus bélyegzővel ellátott dokumentum		Az eIDAS rendelet végrehajtási jogi aktusában meghatározott, az elektronikus aláírások és elektronikus bélyegzők XAdES, CAAdES, PAdES és konténer referenciaformátumaira vonatkozó ETSI technikai specifikációk
ZIP konténer	.zip	ISO/IEC 21320-1:2015
ASiC konténer	.asics, .scs, .zip, .asice, .sce	ETSI TS 102 918 V1.3.1 (2013-06)
KRX konténer	.krx	Omnifarious Container for eDocuments (OCD) specifikáció, illetve a fejlesztő által megadott specifikáció.
ÁNYK KR konténer	.kr	A biztonságos kézbesítési szolgáltatás interfész specifikációja.

1.9. Hiánypótlás módja, menete

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

1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

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

Természetes személy az 1.6 pont alatt ismertetett, Rendelkezési Nyilvántartásban tárolt, ügyintézési rendelkezésben jogosult megadni hivatalos elérhetőséget.

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

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

Ha az ügyfél az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek címzett nyilatkozatában, vagy a Rendelkezési Nyilvántartásban elektronikus levelezési címét, rövid szöveges üzenet fogadására alkalmas telefonszámát vagy más, elektronikus úton való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét feltüntette, és ettől eltérő ügyintézési rendelkezést nem tett, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az ügyféllel, az e bekezdés szerinti elérhetőséget kizárólag az ügyfél értesítése vagy tájékoztatása céljából használja.

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

A hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,

- a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
- b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy
- c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére sem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során

1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség

Az ügyintézési cselekményt, vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető olyan elektronikus azonosítással azonosítja magát, amely biztosítja, hogy az ügyfél neve az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

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

A nem elektronikus ügyintézés esetén az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt, vagy megtehető nyilatkozatot elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban

elvégezett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát.

1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

Olyan ügyben, ahol az elektronikus ügyintézés nem kizárt, jogszabály az ügyféltől tény vagy adat igazolására papír alapú irat, okirat vagy más beadvány eredeti példányának benyújtását követeli meg, az ügyfél a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a beadvány eredeti példányának valódisága kétséges, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv indokolt felhívására az ügyfél a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga

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 tekintetni,
- 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.

1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézészt biztosító szervtől annak ügyfélszolgálatán, vagy elektronikus úton az ügye viteléhez, illetve 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.

1.12. Bejelentések, panaszok benyújtásának módja

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

2. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

1.1. Elvárt biztonsági szint

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

1.2. Rendelkezésre állás

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

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

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

1.3. 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 ügyintézését 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:

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

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles az elektronikus ügyintézés felületén és a magyarorszag.hu felületén is elérhető nyilvántartást

hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

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

3. Adatbiztonsági és adatvédelmi tájékoztatás

A Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata, és annak munkaszervei az adatkezelés során a GDPR és az Infotv. valamint az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény előírásainak betartásával járnak el.

3.1. Adatbiztonsági intézkedések

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

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az adatok biztonságát az elektronikus szakrendszerekben azáltal biztosítja, hogy az általa használt informatikai rendszer és hálózat egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. A Hivatal a biztonságról a vonatkozásában meghatározott szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárások betartásával gondoskodik.

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

3.2 Adatvédelem az ügyintézés során

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

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

3.3 Az ügyfelek adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az ügyfél az adatkezeléssel kapcsolatban:

- bármikor jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy az Önkormányzat mely adatait kezeli és milyen célból, valamint az adatkezelésre vonatkozó egyéb adatokról, információkról;
- bármikor jogosult kérni az Önkormányzatnál kezelt adatainak helyesbítését;
- jogosult kérni kezelt adatainak törlését, ha azokat az Önkormányzat jogellenesen kezelte;
- jogosult kérni az adatkezelés korlátozását, ha vitatja a személyes adatok pontosságát, az adatok ellenőrzéséig, vagy jogellenes adatkezelés esetén, ha ellenzi az adatok törlését, vagy ha az Önkormányzatnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az ügyfél igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

Adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet elektronikus úton az Önkormányzat 1.1 pontjában meghatározott biztonságos kapcsolattartási címére lehet küldeni, e-papír formájában.

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

A Hivatal működésére és igazgatási tevékenységére vonatkozó adatkezelési tájékoztató az alábbi linken érhető el:

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

Az ügyfél az adatkezeléssel kapcsolatban jogosult panasszal élni az Önkormányzatnál, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C 13., levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5, telefon: +36-1-391-1400, fax: +36-1-391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <http://www.naih.hu>).