

**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) általános biztonságos kapcsolattartási címe a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) alapján az alábbi:

Rövid név: MMJVONK

KRID: 352554780

Adózási ügyekkel kapcsolatos biztonságos kapcsolattartási cím:

Rövid név: MISKOLCADG

KRID: 322051198

### 1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

e-mail: [hivatal@miskolc.hu](mailto:hivatal@miskolc.hu)

telefon: 06 46/512-700

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

### 1.3. 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:

- Miskolc Megyei Jogú Város honlapjáról indítva a <https://www.miskolc.hu/varoshaza/ugyintezes> linken,
- az egységes, Személyre Szabott Ügyintézési Felületen [https://magyarország.hu/szuf\\_szolg\\_lista?kategoria=OZ.Miskolc](https://magyarország.hu/szuf_szolg_lista?kategoria=OZ.Miskolc),
- vagy az E-Önkormányzat Portálon <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>.

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

#### **Adóügyekben:**

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

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

**Hatósági ügyekben:**

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

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

### **Szociális ügyekben:**

1. Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjrendszer
2. Életkezési támogatás
3. Gyermekeképzés térítési díj kedvezménye
4. Gyógyszertámogatás
5. Hátrányos, és halmozottan hátrányos helyzet megállapítása
6. Ifjúságvédelmi támogatás
7. Iskolakezdesi támogatás
8. Kiegészítő pénzbeli ellátás
9. Köztemetés
10. Lakásfenntartási támogatás
11. Lakbértámogatás
12. Menetrend szerinti helyi tömegközlekedés igénybevételéhez biztosított támogatás
13. Rendkívüli települési támogatás
14. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
15. Salkaházi Sára Miskolc Program
16. Személyes nyilatkozat szociális ügyekben
17. Születési támogatás
18. Temetési támogatás
19. Védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel

### **Vagyongazdálkodási ügyekben:**

1. Belterületbe vonás
2. Elővásárlási jogról történő nyilatkozat megkérése
3. Kártalanítási kérelem
4. Önkormányzati tulajdonban lévő ingatlan Civil szervezet általi használata
5. Törzsvagyomból kivonás kérelem
6. Tulajdonosi, közútkezelői, valamint vízügyi kezelői hozzájárulás kiállítása iránti kérelem

### **Építési, környezetvédelmi, közterület-használati ügyekben:**

#### Közterület-használati engedélyezésben:

1. Közterület-használati engedély

#### Építési ügyekben:

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

#### Környezetvédelmi ügyekben:

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

### **Városépítészeti ügyekben:**

1. Településképi bejelentés
2. Településképi véleményezés

### **Városüzemeltetési ügyekben:**

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

### **Egyéb ügyekben:**

1. Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása

## 2. Tájékoztató társasházak feletti törvényességi felügyeleti eljárásának megindításához

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

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

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

### 1.3.2. E-Papír szolgáltatás segítségével történő ügyintézés

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

Az elektronikus kérelem elérhető:

- a.) [Ügyintézés | Miskolc Megyei Jogú Város](#) elérhetőségen található megfelelő ügytípus kiválasztása segítségével,
- b.) <https://epapir.gov.hu/szolgaltatás> használatával.

Amennyiben az ügyfél úgy kíván e-Papír kérelmet, iratot vagy egyéb beadványt benyújtani, hogy az adott beadvány esetében az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, a beadványt 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 ügyfeleinket, hogy a kérelmet szíveskedjenek - amennyiben ügyleírás rendelkezésre áll - az ügyleírásban foglaltak szerint benyújtani.**

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

[https://magyarorszag.hu/szuf\\_hirek\\_hirek#hir\\_reszletek,381b4847-fec7-42a8-8bf7-67392a2a6993](https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,381b4847-fec7-42a8-8bf7-67392a2a6993)

## 1.4. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan?

### 1.4.1. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan a természetes személy?

Elektronikus ügyindítás a [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) (mo.hu) portálon Önkormányzat menüpontot, majd Miskolc városát kiválasztva elérhető ügyleírások linkjein keresztül lehetséges. Ide mutatnak a [www.miskolc.hu](http://www.miskolc.hu) honlapon található ügyindító linkek is.

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

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél (bármely kormányablakban, kormányhivatali ügyfélszolgálati irodán, a NAV központi ügyfélszolgálatán, külképviseleten), vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1. napját követően kiállított érvényes

személyazonosító igazolvánnyal rendelkeznek. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználó nevét és elektronikus levélcímét, tekintettel arra, hogy erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

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

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

#### **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 elérhetősként olyan elérhetőség adható meg, amely:

- a) egyértelműen azonosíthatóan kizárólag az adott gazdálkodó szervezet elérhetőskége,
- 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 teszi kötelezővé. (Például: házasságkötési szándék bejelentése, bejegyzett élettársi kapcsolat létesítésének kezdeményezése, névváltoztatási kérelmek kezelése.)

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

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

#### **1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének lehetőségéről**

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok és a szervezetek rendelkezhessenek az azonosítási és kapcsolattartási módokról, 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.

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

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

### **1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás, illetve elektronikus hitelesítés szükségességéről és módjáról**

Az elektronikus úton benyújtott űrlapot és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni szükséges.

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 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>

### **1.8. Elfogadható fájlformátumok**

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



## **1.9. Hiánypótlás módja, menete**

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

## **1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről**

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

Természetes személy az 1.6 pontban ismertetett Rendelkezési Nyilvántartásban, 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 a szervezet hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az ügyféllel, az e bekezdés szerinti elérhetőséget kizárólag az ügyfél értesítése vagy tájékoztatása céljából használja.

A biztonságos kézbesítési címre küldött küldemények tekintetében a kézbesítés a postai kézbesítéssel azonos 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 sem vette át, a második értesítési igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

## **1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során**

### **1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség**

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

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

### **1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége**

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az elektronikus ügyintézés 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 ügyintézés biztosító szerv indokolt felhívására az ügyfél a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

### **1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga**

Az ügyfél a kijelölt szervnél 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 ügyintézés 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 ügyintézés biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézés elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

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

### **1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog**

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézés biztosító szervtől annak ügyfélszolgálatán, vagy elektronikus úton az ügye viteléhez, illetve nem elektronikus úton is az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

### **1.11.5. Fizetési kötelezettség teljesítése**

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

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

## **1.12. Bejelentések, panaszok benyújtásának módja**

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

## **2. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató**

### **2.1. Elvárt biztonsági szint**

Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során az a Dáptv. szerint jár el.

### **2.2. Rendelkezésre állás**

A rendelkezésre állás vállalt célértékét az elektronikus ügyintézés 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.

### **2.3. 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 ügyintézés 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,
- b) az elektronikus ügyintézés biztosító szerv vagy a szabályozott vagy a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- c) ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

### **2.4. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend**

A beadvány elektronikus úton történő benyújtását gátló, egy munkanapot meghaladó üzemszünet, üzemzavar esetén mind a természetes személy, mind a gazdálkodó szervezet ügyfél a hagyományos ügymenetnek megfelelően jogosult papír alapon benyújtani a beadványt és mellékleteit.

Jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés egy munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézésért biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.

Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (KEÜSZ) használatát érintette.

### **3. Adatbiztonsági és adatvédelmi tájékoztatás**

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

#### **3.1. Adatbiztonsági intézkedések**

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

#### **3.3 Az ügyfelek adatkezeléssel kapcsolatos jogai**

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, vagy a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- jogosult kérni az adatkezelés korlátozását, ha vitatja a személyes adatok pontosságát, az adatok ellenőrzéséig, vagy jogellenes adatkezelés esetén, 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;
- jogosult a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, azonban az Önkormányzat a személyes adatokat olyan kényszerítő erejű jogos okok alapján kezeli – elektronikus ügyintézésel együtt járó, az azonosításhoz szükséges kötelező adatkezelés -, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

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 (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9, telefon: +36-1-391-1400, fax: +36-1-391-1410, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: <http://www.naih.hu>).