

**Általános tájékoztató  
Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros  
Önkormányzatának  
elektronikus ügyintézési szolgáltatásait igénybe vevő  
ügyfelek részére**

## 1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

### 1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzatának biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015.évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az alábbi

### 1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

+36 1 215 1077 (telefon)

**Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeinket, hogy az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, azt a Hivatal 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 ügyintézészt biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (<https://ekozig.mo.hu>) vagy

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

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

Természetes személyek elektronikus űrlap kitöltésével az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik 2018. január 1-től:

#### 1.3.2. Helyi Adóigazgatási ügyek:

Megnevezés
Előrehozott adó
Építményadó - Adatbejelentés 2020
Építményadó - Adatbejelentés 2018
Építményadó - Bevallás 2017
Építményadó - Bevallás 2016
Építményadó - Bevallás 2015
Gépjárműadó - Adatbejelentés 2020
Gépjárműadó - Adatbejelentés 2018
Idegenforgalmi adó - Bevallás 2020

Megnevezés
Idegenforgalmi adó - Bevallás 2018
Idegenforgalmi adó - Bevallás 2017
Idegenforgalmi adó melléklet mentességhez 2017
Idegenforgalmi adó önellenőrzés 2017
Idegenforgalmi adó - Bevallás 2016
Idegenforgalmi adó - Bevallás 2015
Idegenforgalmi adó - ejelentkezés Változás-Bejelentés
Kérelem - Adatlap fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre
Kérelem - Adatmódosító lap
Kérelem - Egyéb beadvány
Kérelem adó és értékbizonyítvány kiállítása iránt
Kérelem adóigazolás
Meghatalmazás képviseleti jogosultság igazolásához
Túlfizetési kérelem
Párlatadó - Bejelentés desztilláló
Párlatadó - Bevallás magánfőzött párlat
Reklámhordozó - Adatbejelentés reklámhordozó utáni építményadóról 2020
Reklámhordozó - Adatbejelentés reklámhordozó utáni építményadóról 2018
Talajterhelés díj
Telekadó – Adatbejelentés 2020
Telekadó – Adatbejelentés 2018
Telekadó bevallás 2017
Telekadó bevallás 2016
Telekadó bevallás 2015

### 1.3.3.Hatósági ügyek:

Megnevezés
Bejelentés-köteles ipari tevékenység nyilvántartásba vétele
Bejelentés-köteles kereskedelmi tevékenység folytatásáról szóló bejelentés
Birtokvédelmi eljárás megindítása iránti kérelem
Éjszakai nyitvatartás engedélyezése iránti kérelem - ÁLLANDÓ
Éjszakai nyitvatartás engedélyezése iránti kérelem - ESETI
Fakivágás utólagos bejelentésének tudomásul vétele iránti kérelem MAGÁNTERÜLETEN

Megnevezés
Fakivágási engedély kérelem MAGÁNTERÜLETEN
Fakivágási engedélykérelem/fakivágás utólagos bejelentése KÖZTERÜLETEN
Faültetési szándék bejelentése
Hatósági bizonyítvány kiállítása iránti kérelem 3,5 tonna össztömeget meghaladó járművek tárolásához
Helyi termelői piac üzemeltetésére irányuló szándék bejelentése
Kereskedelmi tevékenység adatváltozása
Működési engedély iránti kérelem
Nyitvatartási idő igazolása iránti kérelem
Nyitvatartási idő váltásának bejelentése
Rendezvénytartási engedély iránti kérelem és nyilatkozat
Szálláshely-szolgáltatási tevékenység adatváltozása
Szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának bejelentése
Szálláshely-szolgáltatási tevékenység megszűnésének bejelentése
Társasház törvényességi felügyeleti vizsgálatához bejelentés
Telepengedély kiadása iránti kérelem
Üzleti tevékenység megszűnésének bejelentése
Vásár-, illetve piac üzemeltetési engedély iránti kérelem
Zajhatárérték megállapítása - alkalmi rendezvény
Zajkibocsátási határérték megállapítása - üzemi, szabadidős létesítmény

#### 1.3.4. Egészségügyi, szociális, köznevelési és emléktáblát érintő ügyek

Megnevezés
Adósságkezelési szolgáltatás kérelem
Élelmiszertámogatási kérelem
Emléktábla kérelem
Fűtéstámogatási kérelem
Gyermekétkeztetési támogatási kérelem
Gyógyszertámogatási kérelem
Iskolakezdési támogatás iránti kérelem
Jogosítvány megszerzésének támogatása iránti kérelem
Jövedelempótló rendszeres támogatás megállapítására irányuló kérelem
Karácsonyi támogatás megállapítására irányuló kérelem

Megnevezés
Közgyógytámogatási kérelem
Köztemetés megrendeléséhez kérelem
Közüzemi díj és közös költség támogatási kérelem
Lakbértámogatási kérelem
Lakhatást segítő támogatási kérelem
Oktatási támogatási kérelem
Óvodába járás alóli felmentési kérelem
Óvodai nevelésre kötelezett gyermek óvodakötelezettségének külföldön történő teljesítéséről szóló bejelentés
Rendkívüli támogatási kérelem
Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
Születési és életkezdési támogatási kérelem
Védőoltás biztosítása iránti kérelem

### 1.3.5. Településképpel kapcsolatos eljárások

Megnevezés
Főépítési állásfoglalás kérése
Kérelem településképi véleményezési eljáráshoz
Településképi bejelentés

### 1.3.6. Városüzemeltetési ügyek

Megnevezés
Közterület használat iránti kérelem (aláírás kizárólag személyesen!)
Munkakezdési (burkolatbontási) hozzájárulási kérelem
Nyilatkozat átláthatóságról - civil szervezet illetve vízitársulás részére
Nyilatkozat átláthatóságról - belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet részére

### 1.3.7. Bírósági kapcsolattartás űrlapjai

Megnevezés
Űrlap a Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Önkormányzat Jegyzője birtokvédelmi ügyben hozott határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához
Űrlap Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatának és a Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal határozatának bírósági felülvizsgálata iránti

<b>Megnevezés</b>
keresetlevél benyújtásához

### 1.3.8. Kitüntetési javaslat

<b>Megnevezés</b>
Kitüntetési javaslat

### 1.3.9. Az űrlapok elérhetőek az alábbi webhelyeken:

<https://www.ferencvaros.hu/ugyintezes/elektronikus-ugyintezes/>

<https://ferencvaros.eado.hu/>

## 1.4. Az eljárásokért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során az alábbiak:

**1.4.1.** Budapest Főváros XI. kerület Ferencváros Önkormányzata K&H Banknál vezetett alábbi alszámlái történő átutalással, mely átutalásról a bizonylatot elektronikus formában mellékletként csatolni szükséges az űrlaphoz:

### 1.4.2. Helyi Adóigazgatási ügyekben

Államigazgatási illeték számla: 10401196-00028997-00000009

Bírság alszámla: 10401196-00028995-00000001

Egyéb bevételek alszámla: 10401196-00029063-00000006

Építményadó alszámla: 10401196-00028993-00000003

Gépjárműadó számla: 10401196-00028998-00000008

Helyi jövedéki adó alszámla: 10401196-00029064-00000005

Idegen bevételek számla: 10401196-00028999-00000007

Idegenforgalmi adó alszámla: 10401196-00029062-00000007

Késedelmi pótlék alszámla: 10401196-00028996-00000000

Talajterhelési díj alszámla: 10401196-00029747-00000009

Telekadó alszámla: 10401196-00028994-00000002

### 1.4.3. Hatósági ügyekben

Igazgatási szolgáltatási díj: 10401196-00028977-00000005

Közigazgatási hatósági eljárás illeték: 10401196-00028997-00000009

### 1.5. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés

A Hivatal jogszabályi kötelezettsége alapján köteles e-papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványokat befogadni azon ügyekben, melyek űrlapokkal nem támogatottak.

Az E-ügyintézési vhr. 68. § alapján az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

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

**Kérjük ügyfelünket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus formanyomtatvány, szíveskedjenek azt használni!**

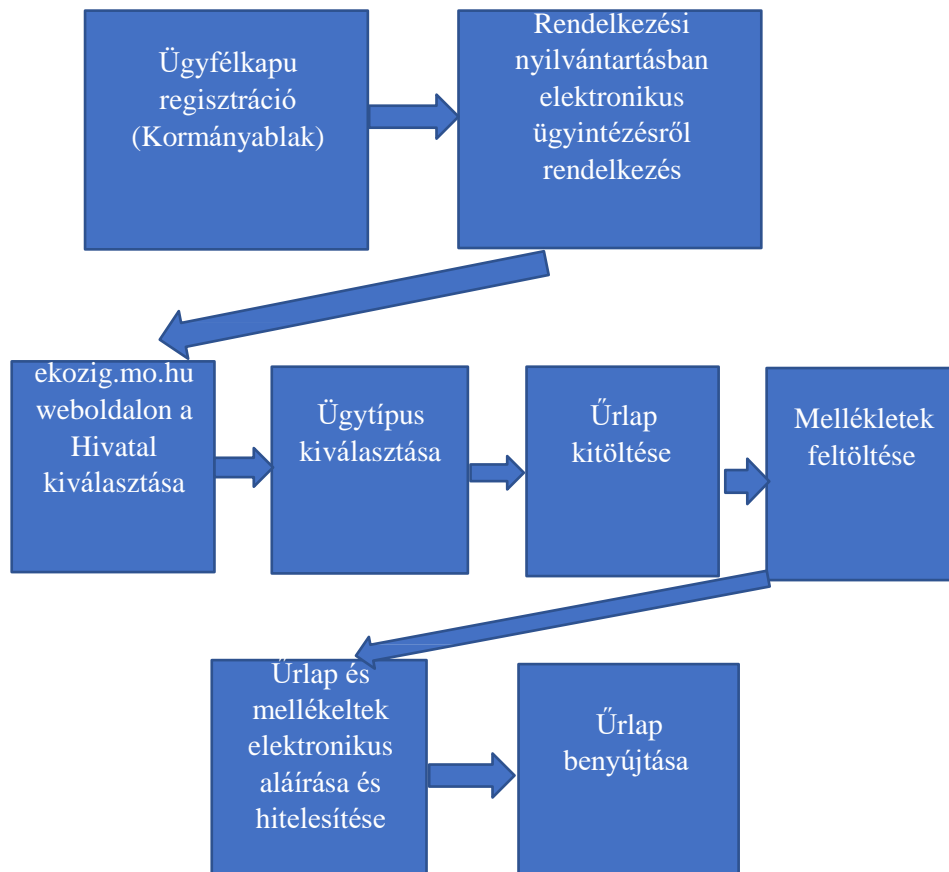
### 1.6. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

Az elektronikus ügyindításra a Hivatal honlapján, valamint az úgynevezett Személyes Ügyintézési Felületen is lehetőség van a Hivatal által közzétett űrlapokon. Ezek elérhetőségei:

<https://www.ferencvaros.hu/ugyintezes/elektronikus-ugyintezes/>

<https://ferencvaros.eado.hu/>

Az online elektronikus űrlapbenyújtás menetét az alábbi ábra mutatja be.



### 1.6.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) oldalon kaphat.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1-jét 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 Hivatal jogszabály alapján vélelmezi, hogy az igénybe vett elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat az arra feljogosított személy használja.

### **1.6.2. 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 szervezetekkel.

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

A cég képviseletére 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>

### **1.6.3. 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.

## **1.7. 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 szolgáltatásokigénybevételére 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.kekkh.gov.hu/rny-public/>

### 1.8. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott űrlapot 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:

- az teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, és – ha jogszabály így rendelkezik – időbélyegzővel látták el,
- a nyilatkozattevő vagy kiállító elektronikus ügyintézését 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 ügyintézését 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 benyújtható űrlapok 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;jsessionid=FA335CD285F2E73E810F3B215CABE89E.route2>

### 1.8. Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az alábbiak szerint határozza meg, az elektronikus kapcsolattartás keretében milyen formátumú elektronikus dokumentumokat fogad el.

Az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete alapján kötelezően elfogadandó fájlformátumok:

A dokumentum jellege	Fájlkiterjesztés	Alapul vett szabvány
formázás nélküli szöveg	.txt	

szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.pdf	ISO 32000-1:2008 ISO 19005-1:2005
szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.docx	ISO/IEC 29500-1:2016
szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval	.odt	ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015
táblázat	.xlsx	ISO/IEC 29500-1:2016
táblázat	.ods	ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015
tömörítetlen kép	.tif, .tiff	ISO 12639:2004
tömörített kép	.jpg, jpeg	ISO/IEC 10918-1:1994
ábra	.png	ISO/IEC 15948:2004
videó	.mp4, .m4a	ISO/IEC 14496-10:2003 ISO/IEC 14496-14:2003
videó	.mpeg, .mpg	ISO/IEC 13818
hang	.mp3	MPEG-1: ISO/IEC 11172-3
hang	.wav	

### 1.9. Hiánypótlás módja, menete

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

Az ügyfél belép a személyes ügyintézési felületre a [www.ekozig.mo.hu](http://www.ekozig.mo.hu) oldalon és kiválasztja a következőket

- Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala;
- eljárási cselekmény (**hiánypótlás** stb.);
- szakrendszeri ügyet választ;
- rögzíti az űrlapon előzményügy azonosítóját;

Ezt követően az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általános űrlapon 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 ügyintézését 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 ügyintézését 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 ügyintézését 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 ügyintézését biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, az elektronikus ügyintézését 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 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 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 ügyintézését 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 ügyintézését biztosító szerv az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési

jogról és az információszabadságról szóló törvényben előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

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 ügyintézését 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 ügyintézését 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 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 ügyintézését biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézését elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet előírhatja, hogy folyamatban lévő ügyben az ügy megindítását követően az elektronikus ügyintézését biztosító szerv a rendelkezési nyilvántartásba tett új ügyintézési rendelkezést vagy annak módosítását csak akkor veszi figyelembe, ha azt az ügyfél az elektronikus ügyintézését biztosító szervnek is bejelenti.

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

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézését 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 ügyintézését biztosító szerv az ügyfél részére kiadható, elektronikus formában az elektronikus ügyintézését biztosító szerv rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott és az elektronikus ügyintézését 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 ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

### **1.11.6. Irat érvényességének ellenőrzéséhez való jog**

Az Iratérvényességi Nyilvántartás a hatóság által kiadmányozott elektronikus dokumentumok, illetve ezekről az elektronikus dokumentumokról készített papír alapú hiteles másolatok tartalmának és hitelességének ellenőrzését biztosító nyilvántartás. Gyakorlati alkalmazását tekintve a következő történik: a hatóság meghozza döntését elektronikus formában (aláírja). Az iratról létrehoz egy elektronikus egyedi (a dokumentumhoz tartozó) kulccsal titkosított példányt, és az érvényesség nyilvántartónak megküldi, amely az iratot nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél elektronikus példányt vagy papír másolatot kap, mindegyikben szerepel a titkosítás visszafejtő kulcsa és az elérési kód. Ezek alapján az irat birtokosa az irat titkosított formáját a nyilvántartótól bármikor elérheti, a kulccsal visszafejtheti és a nála lévő példánnyal azonosságát ellenőrizheti.

Az ügyfélnek tehát lehetősége van arra, hogy a rendelkezésére álló elektronikus irat érvényességét, érvényességének fennállását on-line ellenőrizze.

Az érvényesség ellenőrzésére az alábbi linken van lehetőség <https://iraterv.kekkh.gov.hu/Szeusz.asp>

### **1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja**

Közérdekű bejelentéseket, névtelen panaszokat a Hivatal az alábbi elérhetőségen fogad.

<https://www.ferencvaros.hu/bejelentes/>

### **1.13. Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató**

#### **1.13.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja**

Az adatkezelő adatai:

Név: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal

Székhely: 1092 Budapest, Bakáts tér 14.

Telefon: 06 1 215 1077

Honlap: <https://www.ferencvaros.hu/>

Az adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe.

Az adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

- A Központi személyiadat é és lakcímnnyilvántartásban tárolt adatok.

Az adatok felvételére az online űrlap kitöltése során kerül sor részben központi nyilvántartásokból történő megszemélyesítésen keresztül részben azáltal, hogy az ügyfél szolgáltat adatot az ügyintézéshez szükséges mezők kitöltésével.

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

A hatóság jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajta 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.

### **1.13.2. Adatbiztonsági intézkedések**

A Hivatal 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 Hivatal a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

A Hivatal 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.

### **1.13.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek**

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

Az ügyfél jogszabály alapján jogosult arra, hogy elektronikus úton, legfeljebb 3 napon belül tájékoztatást tudjon szerezni arról, hogy mely adatait mely elektronikus együttműködő szerv, milyen célból és milyen időpontban vette át.

### **1.13.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez**

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 ügyintézését biztosító szerv részére történő továbbításához, valamint az e szerv általi, az ügy elintézéséhez szükséges és elégséges kezeléséhez, ha az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről az ügyfelet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelő módon tájékoztatta.

Egyéb esetben az ügyfélnek az űrlap benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél

ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.

Az ügyfél erre irányuló igényes esetén az alábbi módon kaphat tájékoztatást személyes adatainak továbbításáról:

- A nevezett célra irányuló kérelem benyújtása az Önkormányzathoz.

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

### **1.14.1. Elvárt biztonsági szint**

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja (E-ügyintézési törvény vhr. 8.§ (1) szerint): 2-es szint

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv a jelen tájékoztatásban foglaltaknál magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg.

### **1.14.2. Rendelkezésre állás**

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

Az önkormányzat vállalja, hogy minden héten hétfőtől péntekig 9 és 15.30, pénteken 9 és 13.30 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 kell figyelembe venni.

A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

### **1.14.3. Rendszeres karbantartások**

Értesítés minta:

„Tájékoztatjuk az ..... ügyfeleket, hogy a ..... (szakrendszer) karbantartására **csütörtökönként 20.00-22.00 óra között** kerül sor, mely időszak alatt a ..... (tevékenység) nem lehetséges. A ..... a karbantartás ideje alatt is zavartalanul működnek.

Nem számít bele a határidőbe az a nap - a 451/2016. (XII. 19.) számú Kormányrendelet alapján – amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézészt. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.”

### **1.14.4. Tervezett üzemszünetek bejelentése**

Értesítés minta:

„Az ..... (szakrendszer) tervezett karbantartása miatt 2018. ....-án .... és 2018. ....-án .... óra 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 Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.”

#### **1.14.5. 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 ügyintézés felületén és 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 ügyintézést biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

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

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

Jogsabály 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 jogsabály 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.