

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

## Tartalom

<b>A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során</b> .....	2
1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím .....	2
1.2. Ügyfélszolgálat .....	2
1.3. Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások .....	2
1.3.1. Természetes személyek által elektronikusan indítható eljárások .....	2
1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások .....	2
1.3.3. Általános e-papír segítségével történő ügyintézés .....	2
1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete .....	3
1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy? .....	3
1.4.2. Hogyan indít ügyet elektronikusan a gazdálkodó szervezet? .....	3
1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága .....	3
1.6. Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybe vételének lehetőségéről .....	3
1.7. Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról .....	4
1.8. Elfogadható fájlformátumok .....	4
1.9. Hiánypótlás módja, menete .....	4
1.10. Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről .....	5
1.11. Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során .....	5
1.11.1. Elektronikus azonosítási kötelezettség .....	5
1.11.2. Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége .....	5
1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga .....	6
1.11.4. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog .....	6
1.11.5. Elektronikus fizetés .....	6
1.12. Névtelen beadványok elektronikus benyújtásának módja .....	7
<b>Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató</b> .....	8
2.1. Adatkezelő adatai és adatkezelés célja .....	8
2.2. Adatbiztonsági intézkedések .....	8
2.3. Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek .....	8
2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez .....	8
<b>Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató</b> .....	9
3.1. Elvárt biztonsági szint .....	9
3.2. Rendelkezésre állás .....	9
3.3. Rendszeres karbantartások, tervezett üzemszünetek bejelentése .....	9
3.4. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet) .....	9
3.5. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend .....	9

## **1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során**

### **1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím**

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

BEMKH                              KRID: 202899335

### **1.2. Ügyfélszolgálat**

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:

(e-mail): hivatal@bekes.gov.hu

(telefon): +36-66-622-000

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, 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 illet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikusan úton teljesítheti.

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

Természetes személyek az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi más külön űrlappal nem támogatott ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat a <https://ekozig.mo.hu> vagy <https://epapir.gov.hu> oldalon keresztül, kivéve a tájékoztató 1.5. pontjába tartozó ügyeket.

Az igazgatási szolgáltatási díjak, illetékek, bírságok befizetésére átutalással is lehetőség van. Az erre használható számlaszámok **itt** találhatóak.

#### **1.3.2. Gazdálkodó szervezetek által elektronikusan indítható eljárások**

Az E-ügyintézési törvény 9. § (1) bekezdése értelmében 2018. január 1-jétől az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezetek, valamint a jogi képviselővel eljáró ügyfelek kötelesek ügyeiket elektronikusan úton intézni. A 2018. január 1. előtt indult eljárások esetében a 2017. december 31-ig hatályos szabályozás az irányadó, vagyis ezek esetében nem kötelező, hanem csak lehetőség az elektronikusan ügyintézés.

#### **1.3.3. 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 ügyfelek az e-papír szolgáltatáson keresztül valamennyi ilyen ügytípusban kezdeményezhetnek eljárásokat, kivéve a tájékoztató 1.5. pontjába tartozó ügyeket.

Ha az ügyfél úgy kíván e-papír útján kérelmet, iratot, egyéb beadványt benyújtani, hogy az adott beadvány esetében az elektronikusan kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy az elektronikusan benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, a beadványt hatálytalannak kell tekinteni, és a Hivatal – ha

jogszabály eltérően nem rendelkezik – erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

#### **1.4. Az elektronikus ügyindítás módja, menete**

Az elektronikus ügyindításra az ügynevezett Személyes Ügyintézési Felületen az e-papír szolgáltatáson keresztül, valamint egyes munkavédelmi ügyekben a Hivatal honlapján is lehetőség van. Ezek elérhetőségei:

<https://ekozig.mo.hu/> <https://szuf.magyarorszag.hu> <https://e-papir.gov.hu>

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/e-ugyintezes/elektronikusan-intezhető-ügyek-urlapjai>

##### **1.4.1. Hogyan indít ügyet elektronikusan a természetes személy?**

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges, mellyel kapcsolatosan részletes tájékoztatást a <https://ugyfelkapu.gov.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.

##### **1.4.2. 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 szervezetekkel.

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

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

#### **1.5. Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága**

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

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.

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

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

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

Rendelkezési nyilvántartás az alábbi weboldalon tehető ügyfélkapu regisztrációt követően.

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

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

Az elektronikus úton benyújtott beadványt és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

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

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

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

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

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

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

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

### 1.8. Elfogadható fájlformátumok

A Hivatal az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete alapján választhatja meg azokat a fájlformátumokat, melyeket az elektronikus együttműködés során elfogad.

A Békés Megyei Kormányhivatal által elfogadott dokumentumformátumok listája **itt** található.

### 1.9. Hiánypótlás módja, menete

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

Az ügyfél a hiánypótlás benyújtására szolgáló általános e-papír szolgáltatáson keresztül (<https://e-papir.gov.hu>) bejelentkezve kiválasztja a címzett hivatalt és az ügýtípust, megadja a hivatkozási számot és a levél tárgyát, majd rögzíti a hiánypótlási adatokat, információkat, szabad szöveges kiegészítést tehet, fájlt csatolhat. Végül az ügyfél véglegezi a hiánypótlását és benyújtja.

A hiánypótlást teljesítő beadványt szükséges elektronikusan hitelesíteni.

A hiánypótlás kapcsán fizetendő díj, illeték elektronikus megfizetése vonatkozásában az 1.3.1. pont utolsó bekezdésében és az 1.11.5. pontban foglaltak irányadóak.

## **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), amely a <https://tarhely.gov.hu> oldalon érhető el, 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 valóságosága 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 – a Hivatal előtti ügye során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

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

Közérdekű bejelentéseket, névtelen panaszokat a Hivatal az alábbi e-mail címen fogad:

[hivatal@bekes.gov.hu](mailto:hivatal@bekes.gov.hu)



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

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

A Békés Megyei Kormányhivatal adatvédelmi tájékoztatója *itt* található.

A hatóság jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajtát szabályozó törvényben meghatározott személyes adatok, továbbá – ha törvény másként nem rendelkezik - a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatok megismerésére és kezelésére. A kérelemre induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

A hatóság gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok (a továbbiakban: védett adat) ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen.

### **2.2. Adatbiztonsági intézkedések**

A 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez**

Az ügyfélnek a beadvány benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.

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

### 3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztatás

#### 3.1. Elvárt biztonsági szint

A Hivatal az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja (E-ügyintézési törvény 18. § (8) bekezdés szerint): 2-es (jelentős) biztonsági szint.

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

#### 3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás vállalt célértékét a Hivatal az alábbiak szerint állapítja meg:

A Hivatal vállalja, hogy minden héten hétfőtől csütörtökig 9.00 és 16.00, pénteken 8.00 és 13.00 óra között, 98 %-ban biztosítja a rendszer, és ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét.

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

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

#### 3.3. Rendszeres karbantartások, tervezett üzemszünetek bejelentése

A Hivatal minden olyan tervezett technikai tevékenységéről, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését vagy korlátozott működőképességét eredményezi, az ügyfeleket legalább három nappal a tevékenység megkezdése előtt a honlapján tájékoztatja.

A tájékoztatásban feltünteti:

- a tervezett tevékenység kezdő és záró időpontját,
- az érintett ügyintézési szolgáltatásokat,
- a módosítás pontos leírását, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokat,
- az esetleges alternatív felület elérhetőségét.

#### 3.4. Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó a Hivatal működési körébe tartozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén a Hivatal az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján soron kívül tájékoztatást tesz közzé, továbbá értesíti az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet. A tájékoztatásban feltünteti:

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

A Hivatal az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról az elektronikus ügyintézési felületen és a magyarorszag.hu felületen is elérhető nyilvántartást tesz hozzáférhetővé. A nyilvántartás tartalmazza a technikai tevékenységeket, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve a Hivatal által kiadott tájékoztatást. A nyilvántartás **itt** érhető el.

#### 3.5. Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Kormányrendelet alapján, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, nem számít bele a határidőbe az a nap, amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelemben.

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 1 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 vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás használatát érintette.