

Általános tájékoztató
elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő
ügyfelek részére

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1. Biztonságos kapcsolattartási cím

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) tartalmazza az elektronikus ügyintézését biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatának általános szabályait, továbbá az elektronikus ügyintézését biztosító, valamint egyéb szervek informatikai együttműködésével kapcsolatos rendelkezéseit. A Dáptv. 9. § (2) b) pontja alapján a helyi önkormányzat és a polgármesteri hivatal elektronikus ügyintézését biztosító szerv.

[Lenti Város Önkormányzata és Lenti Polgármesteri Hivatal Dáptv. szerinti általános biztonságos kapcsolattartási címe az alábbi:](#)

Lenti Város Önkormányzata

hivatali kapu (böngészős) rövid név (hivatali tárhely): LENTIONK

KRID azonosító: 149654146

Lenti Polgármesteri Hivatal

hivatali kapu (gépi letöltés) rövid név (hivatali tárhely): POLGLENTI

KRID azonosító: 202192342

1.2. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége: e-mail: informatika@lenti.hu

telefon: 06 92/553-932

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:

- Lenti Város honlapjáról a https://www.lenti.hu/index.php?nyelv=hu&aktiv=e_ugyintezes linken indítva,
- az egységes, Személyre Szabott Ügyintézési Felületen, 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:

Adó- és értékbizonyítvány

Adóellenőrzés

Adóigazolás

Adók módjára behajtandó köztartozások

Automatikus részletfizetés

Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, változásáról

Előrehozott adó

Építményadó

Helyi iparűzési adó

Idegenforgalmi adó

Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben

Méltányossági, fizetési könnyítés kérelem

Talajterhelési díj

Termőföld bérbeadásából származó jövedelemadó

Túlfizetés elszámolása

Végrehajtás

Hatósági ügyekben:

A gyermek családi jogállásának rendezése érdekében a gyermek családi és utónevének megállapítása

Állampolgársági eskütétel

Anyakönyvi okirat kiállítása (születési, házassági, halálozási)

Bejelentéshez kötött ipari tevékenységek folytatásához kapcsolódó eljárások

Bejelentéshez kötött kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos eljárás

Birtokvédelem

Családi jogállás rendezése

Családvédelmi koordinációs feladatok

Ebtartás bejelentés, megszüntetés és ebösszeírás

Föld haszonbérleti és adásvételi szerződések hirdetményi úton történő közzététele

Hagyatéki eljárás

Haláleset anyakönyvezése

Hirdetmények kifüggesztése

Hozzájárulás a kiskorú gyermeknek az apaság megállapítása iránti perben az anya pertársaként való részvételéhez

Ipari tevékenység folytatásához szükséges engedély iránti kérelem

Ipari tevékenység megszűnésének bejelentése

Ismeretlen szülőktől származó gyermek és a képzelt szülők adatainak megállapítása

Keresetlevél betérjesztése jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben

Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása

Közterület-használati engedély

Lakcím adatjavítás

Lakcímrendezési eljárás

Lenti város címerének és zászlójának használata

Lenti város nevének használata

Méhészekkel, méhek vándoroltatásával kapcsolatos ügyek

Működési engedélyezéssel kapcsolatos eljárások

Nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatás engedélyezési eljárása

Panasz bejelentés

Piacok fenntartóinak, vásárok rendezőinek, üzemeltetőinek nyilvántartásba vétele, hatósági ellenőrzése

Rendezvénytartási ügyek

Szabálytalan állattartás

Szálláshelyek üzemeltetése, szálláshely-üzemeltetési bejelentéssel kapcsolatos eljárás

Születés anyakönyvezése

Talált tárgyak

Üzletek éjszakai nyitva tartása

Üzletek működésével kapcsolatos egyéni és közérdekű bejelentések kivizsgálása

Vadkár, vadászati kár, vadban okozott kár ügyek

Vásárlók könyve hitelesítése

Szociális ügyekben:

Ápoláshoz nyújtott települési támogatás

Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjrendszer

Felsőoktatási ösztöndíj pályázat

Fűtéshez nyújtott települési támogatás

Gyermekétkeztetés térítési díj kedvezménye

Gyógyszerkiadások viseléséhez nyújtott települési támogatás

Hátrányos, és halmozottan hátrányos helyzet megállapítása

Hulladékszállítás szolgáltatási díjhoz nyújtott települési támogatás

Köztemetés

Lakásfenntartáshoz nyújtott települési támogatás

Rendkívüli települési támogatás

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény

Személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás személyi térítési díjához nyújtott települési támogatás

Személyes nyilatkozat szociális ügyekben

Születési támogatás

Temetési költségek finanszírozásához nyújtott települési támogatás

Védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel

Építési, Városüzemeltetési, és Környezetvédelmi ügyekben:

Behajtási engedély

Belterületbe vonás

Előzetes szakhatósági állásfoglalás kérése

Építési tilalom törlésének kezdeményezése

Hatósági bizonyítványok kiállítása 3,5 tonna össztömeget meghaladó tehergépjármű, autóbusz székhelyének, telephelyének bejegyzéséhez

Hatósági bizonyítványok kiállítása lakcímrendezési eljárásokhoz

Házsám megállapítási eljárás

Iratbetekintés/iratmásolat iránti kérelem

Kérelem kapubejáró útcsatlakozás létesítéséhez

Közterületi fakivágási engedély

Közútkezelői hozzájárulás kiállítása iránti kérelem

Parlagfüves ingatlanokkal kapcsolatos ügyek

Zajkibocsátási ügyek

Településképi bejelentés

Településképi véleményezés

Tulajdonosi hozzájárulás kiállítása iránti kérelem

Egyéb ügyekben:

Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtása

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 https://www.lenti.hu/index.php?nyelv=hu&aktiv=e_ugyintezes 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 ügýtípusok esetében, amelyek űrlapokkal nem támogatottak, a kérelmek úgynevezett e-Papír szolgáltatás útján nyújthatóak be, előzetes Ügyfélkapu, illetve Cégkapu regisztráció után.

Az elektronikus kérelem elérhető:

a https://www.lenti.hu/index.php?nyelv=hu&aktiv=e_ugyintezes elérhetőségen található megfelelő ügytípus kiválasztása segítségével, <https://epapir.gov.hu/> szolgáltatás 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 beadvány 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

1.4. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan?

1.4.1. Hogyan indíthat ügyet elektronikusan a természetes személy?

Elektronikus ügyindítás a magyarorszag.hu (mo.hu) portálon Közigazgatás, Jog menüpontot, majd Kérelem benyújtása almenüpont és a felsorolásból az e-Önkormányzat Portált kiválasztva az Ügyintézés indításával lehetséges. Ide mutatnak a www.lenti.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 oldalon kaphat.

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

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások 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 kérhet adatainak a rendelkezési nyilvántartásban történő feltüntetését. A cégkapu regisztrációról bővebben ezen a linken olvashat:

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

Hivatalos elérhetőségként olyan elérhetőség adható meg, amely:

- egyértelműen azonosíthatóan kizárólag az adott gazdálkodó szervezet elérhetősége,
- alkalmas a küldés és fogadás időpontjának, valamint az átvevő személynek egyértelmű elektronikus azonosítására,
- garantálja a dokumentum sértetlen fogadását,
- kezeli a sikertelen kézbesítés eseteit,
- 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:

- az 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 jogosultak – legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával vagy bélyegzőjével és – ha jogszabály így rendelkezik – időbélyegzővel látták el,
- iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezték,
- az aláíró vagy kiadmányozásra jogosult azt az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesítette,

- kizárólag az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv zárt informatikai rendszerében történő felhasználás esetén a szerv zárt informatikai rendszerében rögzítették, vagy
- jogszabályban meghatározott más módon hitelesítették.

Az 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 fájlípusok 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 joghatállyal bír.

A hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,

- ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
- ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy
- 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 ügyintézészt biztosító szerv az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

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

1.11.3. Az ügyfél rendelkezési joga

Az ügyfél a kijelölt szervnél az alábbi tárgykörökben tehet jognyilatkozatokat:

- elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása,
- elektronikus azonosítási mód megválasztása,

- kapcsolattartási mód megválasztása, ideértve az ügyfél olyan tartalmú nyilatkozatait is, amely alapján az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügyfél által megjelölt informatikai rendszer útján küldött üzenetet köteles az ügyfél nyilatkozatának tekinteni,
- elektronikus dokumentumok titkosítására vonatkozó igény,
- képviselőre vonatkozó jognyilatkozatok.

Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy a Rendelkezési Nyilvántartásban meghatalmazás is adható.

Ha valamely jognyilatkozat tekintetében jogszabály írásba foglalást vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalást követel meg, úgy az ügyintézési rendelkezésben tett nyilatkozat e követelményt teljesíti.

A rendelkezési nyilvántartásban felvett nyilatkozat valamennyi elektronikus ügyintézészt biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézészt elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

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 ügyintézészt 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, szerdán és csütörtökön 8.00 és 16.00, pénteken 8.00 és 13.30 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 rendszerleállítások 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:

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását,
- az elektronikus ügyintézés biztosító szerv vagy a szabályozott vagy a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- 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 ügyintézés 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 Lenti Város Önkormányzata, és annak munkaszervei az adatkezelés során a GDPR és az Infotv. valamint Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény előírásai szerint járnak el.

3.1. Adatbiztonsági intézkedések

Az elektronikus ügyintézés 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 ügyintézés 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 ügyintézés 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 jogosult, hogy:

- az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon (a továbbiakban: előzetes tájékozódáshoz való jog),
- kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (a továbbiakban: hozzáféréshez való jog),
- kérelmére, valamint az e fejezetben meghatározott további esetekben személyes adatait az adatkezelő helyesbítse, illetve kiegészítse (a továbbiakban: helyesbítéshez való jog),
- kérelmére, valamint az e fejezetben meghatározott további esetekben személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (a továbbiakban: az adatkezelés korlátozásához való jog),

- kérelmére, valamint az e fejezetben meghatározott további esetekben személyes adatait az adatkezelő törölje (a továbbiakban: törléshez való jog).

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

<https://www.lenti.hu/feltoltes/doktar/elektronikus/M%C3%A1solatk%C3%A9szit%C3%A9si%20szab%C3%A1lyzat.pdf>

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, Hivatali kapu Rövid név: NAIH; KRID: 429616918; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <http://www.naih.hu>).