

Elektronikus ügyintézési módszertan és ügyféli tájékoztató

*INFORMÁCIÓS CSOMAG -
KÖRÖSSZEGAPÁTI KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
RÉSZÉRE*

2017. november 29.

v1.0



1. Bevezető, a dokumentum célja

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.) alapján **az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek 2018. január 1. napjától kötelesek az ügyek elektronikus intézését az Eüsztv.-ben meghatározottak szerint biztosítani.** Az Eüsztv. 1. § 17. b) pontja alapján ez a kötelezettség a helyi önkormányzatokra is kiterjed.

Az önkormányzati feladatellátás egységességének költséghatékony támogatásához az állam az önkormányzati ASP szolgáltatás keretében biztosít központi informatikai támogatást az önkormányzatoknak.

Jelen dokumentum célja egy általános jellegű információs csomag biztosítása az önkormányzat részére az Eüsztv. rendelkezéseinek való megfelelés, valamint a fent említett önkormányzati ASP csatlakozás támogatása érdekében.

Erre figyelemmel a **dokumentum összesen öt részből** (fejezet) tevődik össze. A **bevezetőt** követő rövid fejezet célja az **elektronikus közigazgatás megértésének elősegítése**, a vonatkozó jogszabályi környezet alapvető ismereteinek átadásával és részben az e-közigazgatás fogalmi előzményeinek vázolásával. E fejezet célja az ügyintézők helyzetbe hozása annak érdekében, hogy megértsék az elektronikus közigazgatás létjogosultságát és el tudják helyezni az ASP rendszert, illetve a kapcsolódó szolgáltatásokat ezen környezetben.

A **következő** önálló fejezet kifejezetten **ASP specifikus rész**, célja a januártól elérhető ASP rendszerek felső szintű, de gyakorlatias jellegű ismertetése.

Végezetül nem szabad megfeledkeznünk az elektronikus ügyintézési szolgáltatások másik oldalán álló ügyfelekről. Az egyes e-ügyintézési lehetőségek, megoldások a gyakorlatban nem érhetik el céljukat, ha azokat az ügyfelek nem ismerik, nem használják vagy nem tudják használni. Erre figyelemmel a dokumentumban található egy módszertani ajánlás az **ügyféli tájékoztatások** megvalósítására vonatkozóan.

A fenti témákhoz kapcsolódva az **5. fejezetben** megtalálhatóak az **egyéb hasznos** mellékletek, amelyek egy része a törzsszövegben foglaltak kiegészítését célozza, míg más része önkormányzati megszemélyesítéssel (pl. saját arculati elemek használatával) konkrét ügyféli tájékoztató anyagként is felhasználható.

2. Az elektronikus ügyintézésről általában

2.1 Az e-közigazgatás megjelenésének kiváltó okai és a jogi szabályozás környezetének változása

Az ügyféli igények alapját évekkel ezelőtt még a személyes jellegű és a papír alapú dokumentumok által körül határolt ügyintézés képezte, ahol a legalapvetőbb elvárás az ügyintézés céljának minél gyorsabban történő megvalósítása volt. Mára azonban a technikai fejlődés, a mobil és informatikai penetráció hatására **a társadalmi igények jelentős mértékben átalakultak**. Az állampolgárok igényeinek fókuszában továbbra is az egyszerű, gyors, hatékony ügyintézés áll, de az igények kiegészültek a magánszférában tapasztalható elektronikus ügyintézéshez és az elektronikus kapcsolattartáshoz, mobilkommunikációs eszközök használatához, valamint a kényelmi jellegű szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó elvárásokkal. Az ügyfelek ma már nem ragaszkodnak a személyes kapcsolathoz és a papír alaphoz, tájékozódnak és ügyintéznak elektronikus felületeken egyaránt.

Mindezen igények, társadalmi elvárások és digitalizációs hullám lekövetése mentén elkerülhetetlen volt az e-közigazgatás jog feltételeinek és motivációjának megteremtése. De hogyan is történt ez a gyakorlatban?

Az e-közigazgatás érdemi megjelenése előtt az ügyintézés működésében kizárólag papír alapú, illetve személyes ügyintézésre volt lehetőség. A közigazgatás működésének technológiai alapjai azonban az elmúlt évtizedekben gyökeresen megváltoztak.

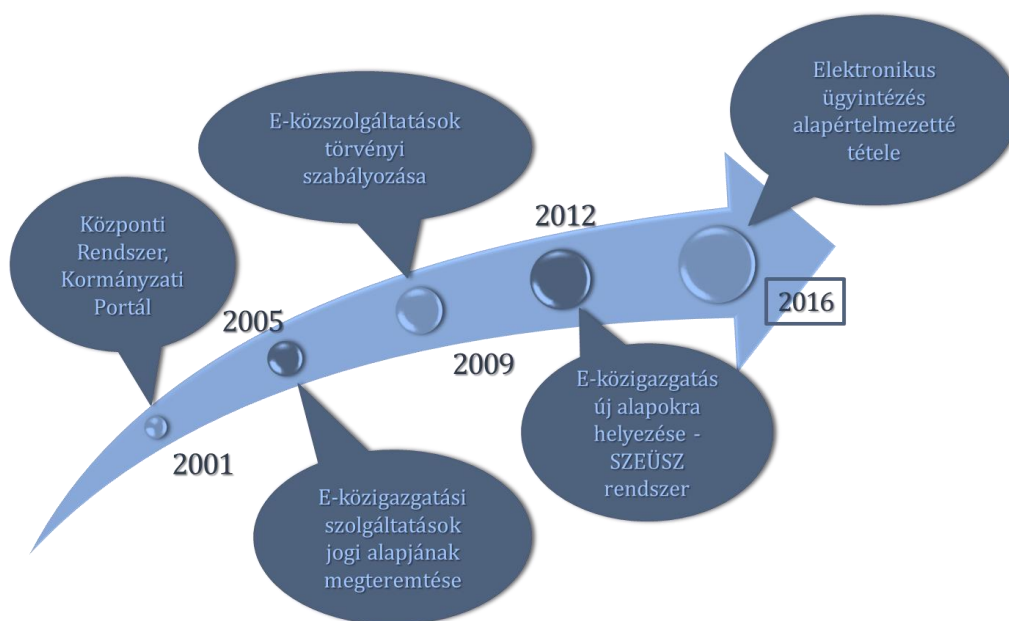
Az e-közigazgatás érdemi megjelenése a 2001-es kormányzati portál, a Központi Rendszer (a továbbiakban: KR) létrejöttéhez kapcsolható. Ez eleinte az ügyfelek tájékoztatására, űrlapletöltésre és korlátozott mértékben ügyindításra adott lehetőséget, de már internet alapon támogatva a személyes ügyintézés. Ehhez igazodva 2004-ben elfogadásra került a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.), amely a kapcsolódó végrehajtási szabályokkal megteremtette az e-közigazgatási szolgáltatások biztosításának jogszabályi hátterét. A szabályozás már főszabályként fogalmazta meg az elektronikus út igénybevételét és a papír alapú ügyintézés mellett egyre intenzívebb módon az e-ügyintézés próbálta bevezetni, a KR szolgáltatásaira építve.

A KR azonban egy centralizált modellre épült, így nem nyújtott lehetőséget a változásokhoz való rugalmas igazodásra, az informatika dinamikus fejlődéséhez történő gyors és hatékony reagálásra. Ezért aztán a Ket. 2011-es módosításával történt meg az e-közigazgatás teljesen új alapokra helyezése.

Az elektronikus ügyintézés, amely eddig elsősorban az ügyfél és a hatóság közötti irat alapú kérelmekre épült, a **SZEÜSZ-modell** alkalmazására alapozó új felfogásra helyeződött. A megújult szabályozás célja a rugalmas, egyedi és ügyfélközpontú fejlesztések megvalósítása, az ügyfél igényeinek, rendelkezési jogának minél teljesebb érvényesítése volt.

A SZEÜSZ-ök rendszere alapjaiban változtatta meg az addigi e-közigazgatási felfogást és működést. A gyakorlati szempontokat szem előtt tartva egy olyan program- és technológia független, decentralizált modellt teremtett meg a hazai közigazgatásban,

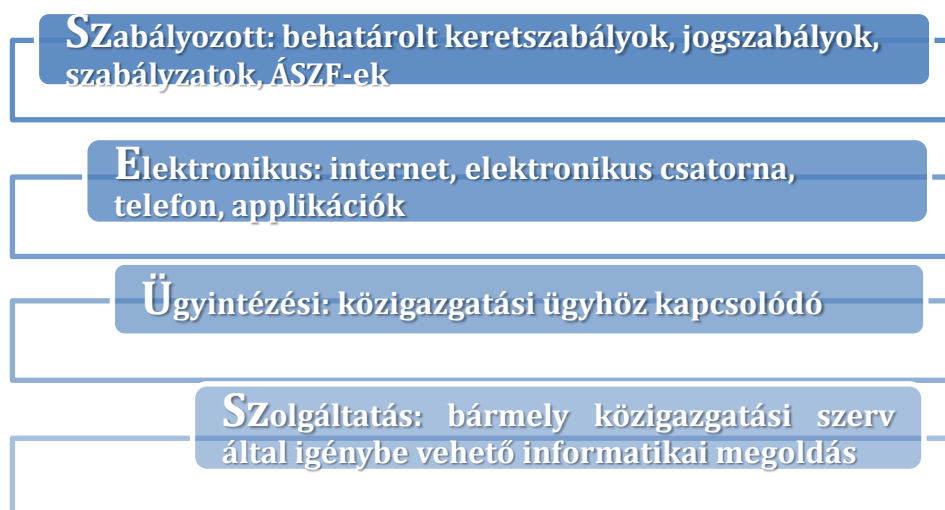
amely új irányt adott az elektronikus ügyintézésnek és a kapcsolódó ügyféli és back office szolgáltatásoknak egyaránt.



1. ábra: Az e-közigazgatás fejlődési íve

2.1 Mit is jelent a SZEÜSZ-modell a gyakorlatban?

A SZEÜSZ-modell rövid magyarázatához először is azt kell tudnunk, mit rejt a SZEÜSZ mozaikszó. Ehhez az alábbi, 2. ábra nyújt segítséget.



Az elektronikus ügyintézés új felfogásának, szemléletmódjának gyakorlati leképezése a SZEÜSZ-rendszer. A jogszabályban meghatározott SZEÜSZ-rendszer általános célja előmozdítani az elektronikus közigazgatás működését azáltal, hogy jogi oldalról kiszámítható működési környezetet teremt a szolgáltatást nyújtók, üzemeltetők és fejlesztők számára, valamint világos követelményeket, eljárási szabályokat fogalmaz meg a szolgáltatások, tehát az ügyintézés számára.

A SZEÜSZ-ök tulajdonképpen **az e-közigazgatás kisebb-nagyobb építőköveiként értelmezhetőek**, olyan nélkülözhetetlen **szolgáltatásokat** és **háttérrendszereket jelentenek**, amelyekből a legbonyolultabb ügytípusok eljárásának elektronikus változata is kialakítható. Míg tehát egy-egy SZEÜSZ önmagában csak egy szigetszerűen megjelenő (rész)szolgáltatás, egymás mellé téve őket, összehangolt működéssel képes a teljes ügyintézési folyamat leképezésére.

A modell legfontosabb alapelvei az ügyfél önrendelkezési jogának biztosítása, egységes azonosítás kialakítása, a tisztán elektronikus működés feltételeinek, ennek részeként a papír és elektronikus működés átjárhatóságának megoldása, és a fentiek szerinti elemi szolgáltatásokból építkezés rendszere is.

Az állam által nyújtott SZEÜSZ-ök célja pedig nem más, minthogy álljanak rendelkezésre azok az alapvető infokommunikációs szolgáltatások, amelyekre épülve a közigazgatási ügyintézés egyre nagyobb része elektronikus úton is igénybe vehető. A SZEÜSZ-ök bevezetésének másik nagyon fontos törekvése az elektronikus rendszerek közötti együttműködési képesség javítása, vagyis az interoperabilitás megteremtése.

A SZEÜSZ-KEÜSZ szolgáltatási listát az 1. sz. melléklet tartalmazza.

2.2 Az aktuális jogszabályi környezet gyakorlati elvárásai

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások terjedésével az e-ügyintézés szabályai egyre inkább túlmutattak a Ket. határain, amely azt követelte meg, hogy egy új kerettörvény határozza meg az e-ügyintézés alapkövetelményeit.

Az új törvény és szabályozási környezet az Eüsztv. és annak végrehajtási rendelete, az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.).

Fontos különbség a korábbi szabályozáshoz képest, hogy a törvény **alapvető ügyféli joggá emeli az e-ügyintézéshez való jogot**. (Természetesen azok kivételével, ahol az ügyek elektronikus intézése értelemszerűen kizárható, vagy ahol azt törvény, illetve eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet tiltja, korlátozza.)

Az Eüsztv. behozott továbbá egy új fogalmat, a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatást (KEÜSZ), amelyek olyan SZEÜSZ-ök, amely szolgáltatásokat a Kormány központilag, kijelölt szolgáltató útján és ingyen biztosítja.

Összegezve a fentieket a Ket. általi szabályozáshoz képest az Eüsztv. legjelentősebb szabályozási újítása, hogy az **Eüsztv. 25. § (3) bekezdése** az elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára kötelezően meghatározza azokat az informatikai részszolgáltatásokat, amelyeket minden elektronikus ügyintézés biztosító rendszer működtetése során használni kell.

Mindennek gyakorlati jelentősége, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító szervek fogalmi körébe tartozó szervezeteket (így a helyi önkormányzatokat is) arra próbálja ösztönözni és egyben kényszeríteni, hogy az ügyek elektronikus intézését megvalósítsák, ezzel segítve azon ügyfeleket, akik ügyeiket elektronikusan kívánják intézni, illetve támogatni kívánja a szervezetek egymás közötti elektronikus kapcsolattartását és ezáltal a költséghatékonyabb és gyorsabb együttműködést.

2.3 Hogy illeszkedik az e-közigazgatási környezetbe az önkormányzati ASP rendszer?

Az Eüsztv. alapján a helyi önkormányzatok elektronikus ügyintézését biztosító szerveknek minősülnek és a 108. § (1) és 109. § (1) bekezdések értelmében kötelesek az ügyek elektronikus intézését az Eüsztv.-ben meghatározottak szerint biztosítani. Kötelesek továbbá biztosítani az informatikai együttműködést.

Ez azt jelenti, hogy az **önkormányzatok részéről is biztosítani szükséges az e-ügyintézését**. Vagyis, amennyiben eddig ez nem került biztosításra az e-ügyintézés lehetősége, akkor ki kell alakítani az e-ügyintézési megoldásokat, ha ez már biztosított, akkor pedig azt meg kell feleltetni a törvényi előírásoknak (így például meg kell teremteni a SZEÜSZ-ökhöz való csatlakozásokat).

Emellett a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 114. § (2) bekezdése értelmében a helyi önkormányzatoknak csatlakozniuk kell a feladatellátásukat támogató, távoli alkalmazásslolgáltatást nyújtó, elektronikus információs rendszerhez, az önkormányzati ASP rendszerhez.

Az ASP rendszeren belül pedig az Önkormányzati Hivatali Portál (a továbbiakban: ELÜGY, mint Elektronikus Ügyintézési Portál) biztosítja az elektronikus önkormányzati ügyintézés helyszínét. Az ASP ELÜGY a természetes személy és jogi személy ügyfelek számára lehetőséget biztosít az önkormányzat által választott szakrendszeri alkalmazásokhoz kialakított e-szolgáltatások igénybe vételére. Ezek az e-szolgáltatások három nagy csoportban érhetőek el, így jelenleg az ASP ELÜGY által elérhető a helyi adóegyenleg-lekérdezés, ügyindítás (e-úrlapokon keresztül) és az ügyindításhoz kapcsolódó ügykövetés is.

3. Elektronikus ügyintézés az ASP-ben

Az ASP ELÜGY-ben hét fő folyamat különböztethető meg (3. ábra):



Vegyük végig az egyes folyamatlépéseket.

1. Űrlapmenedzselés

A megfelelő jogosultsággal rendelkező önkormányzati munkatárs az önkormányzati igények és specifikumok alapján testre szabhatja az űrlapot és gondoskodik a Portálon való megjelenítéséről.

Ennek kapcsán alapvetően az **alábbi fő önkormányzati feladatok** merülnek fel:

- megfelelő jogosultságok beállítása;
- önkormányzati alapadok rögzítése;
- önkormányzati logó feltöltése;
- paraméterezés, tehát az űrlap önkormányzat specifikus vonatkozásainak beállítása (pl. adómérték);
- elkészült, paraméterezett űrlap ellenőrzése, tesztelése és jóváhagyása, amellyel megtörténik annak publikálása is.

2. Ügyfelek azonosítása

A nyújtott e-szolgáltatások egy részének igénybe vételéhez szükséges az ügyfelek hiteles, elektronikus azonosítása annak érdekében, hogy a kérelem benyújtása joghatás kiváltására alkalmas legyen.

Az **ügyfél azonosítását** a KAÜ SZEÜSZ biztosítja. Az ügyfélnek **el kell fogadnia az ÁSZF-et** és ki kell **választaniuk a települést**, amellyel összefüggésben ügyet szeretne intézni.

3. Szolgáltatásválasztás

Az ELÜGY fent nevezett három szolgáltatáscsoportja közül az ügyfeleknek első lépésben választaniuk kell, hogy igénybe tudják azt venni.

Tehát beszélhetünk ügyindításról (lásd következő pont), adóegyenleg-lekérdezésről és ügykövetésről.

Az **adóegyenleg-lekérdezés** keretében az ügyfélnek lehetősége van saját vagy az általa képviselt adózó kiválasztott településhez tartozó helyi adóegyenlegének lekérdezésére. Ez alapvetően nem igényel ügyintézői közreműködést, az **ASP ADÓ szakrendszerből automatikusan kerül teljesítésre** az adatszolgáltatási kérés, amelynek két formáját kérheti az ügyfél egyszerű vagy részletes.

Ha azonban **képviselt adóegyenlegének lekérdezése** történik szükséges megadni a képviselt adóazonosító jelét (természetes személy esetében) vagy adószámát (gazdasági társaság esetében). Ezt követően az ASP ADÓ szakrendszer automatikusan ellenőrizni a **meghatalmazás/képviselő meglétét a nyilvántartásában** és visszaadja az adózó egyenlegét vagy meghatalmazás hiányában hibaüzenetet jelenít meg.

Az **ügykövetés** esetében az ügyfél tájékoztatást kaphat a kiválasztott településnél folyamatban levő, az ELÜGY keretében **elektronikusan indított ügyének** ügyintézési

állapotáról, amely lehet folyamatban, lezárt vagy minden ügy. Jelenleg kizárólag a **saját ügyekre vonatkozó információk kérhetők le**.

Fontos, hogy mindeközben a háttérben ellenőrzést történik az RNY alaprendelkezésre irányulva. Ha ugyanis az ügyfél kizáró rendelkezést tett az e-ügyintézésre vonatkozóan, hibaüzenetben kap tájékoztatást arról, hogy az elektronikus ügyintézés tiltó rendelkezés miatt a szolgáltatást annak feloldásáig azt nem veheti igénybe.

4. Űrlapkitöltés

Az „Ügyindítás” szolgáltatás keretében az ügyfélnek az **úrlapok közül is választania kell** annak mentén, hogy milyen kérelmet kíván benyújtani. Ha ez megtörtént, ahogyan papír alapon is, szükséges az űrlap megfelelő adatokkal való feltöltése, a feltöltött adatok ellenőrzése, szükség esetén a mellékletek csatolása, elektronikus hitelesítése, végül az űrlapot be kell nyújtani.

Fontos kényelmi szolgáltatás, hogy az ügyfél bizonyos személyes adataival a rendszer előtölti az űrlapot, ezáltal is gyorsítva a kitöltés folyamatát.

5. Űrlapkezelés

Az ügyfél által előzőek szerint beküldött **úrlap** (nyomtatvány) **beérkezik** az adott **önkormányzat hivatali tárhelyére** (korábbi nevén hivatali kapu). Az ASP IRAT szakrendszere által a tárhelyről letöltésre kerül, illetve a szükséges iratkezelési cselekmények (iktatás, érkeztetés) után az úrlaptípusának megfelelően a kérelem **beemelhető az érintett ASP szakrendszerbe** vagy ennek hiányában megkezdhető az egyéb szakrendszeri támogatás nélküli ügyintézési folyamat.

6. Szakrendszeri ügyintézés támogatása

Amikor olyan űrlap érkezik az önkormányzathoz, amely ASP szakrendszerrel elintézhető, akkor a szakrendszerek közötti integrált működésnek megfelelően lefolytathatók a szükséges eljárési cselekmények, és ezáltal a döntés tervezete előállítható.

7. Kiadmányozás, kézbesítés

A döntés tervezetének jóváhagyása után az ügyfél azon rendelkezésének figyelembe vételével, hogy papír alapon vagy elektronikusan kérte azt, az ASP IRAT közreműködésével megtörténik a kiadmányozásra és ezt követően a kézbesítés.

A szakrendszerben tehát az ügyintéző előkészíti a kiadmánytervezetet (végzés/határozat, egyéb iktatandó irat) vagy szakrendszeri működésen kívül, szövegszerkesztő szoftver segítségével is előkészíthető a tervezet (ez esetben fel kell tölteni majd az ASP IRAT-ba). Ezt követően történik az iktatás ASP IRAT által automatikusan.

Szakrendszeri ügyintézés során a kiadmányozásra jogosult személy a **tervezetet jóváhagyja** (a tervezet jóváhagyása a jóváhagyó-kiadmányozó személyéhez kötődik).

Saját, hiteles példány is letárolásra kerül ezt követően az ASP dokumentumtárában.

Az ügyfelek példányának előállítására megegyezik a saját példány előállításával.

Elektronikus kézbesítés esetén az ASP IRAT címmel együtt átadja a biztonságos kézbesítési szolgáltatásnak (BKSZ) az iratot. Az irat kiküldése az önkormányzat saját **hivatali tárhelyéről automatizáltan történik** (több tárhely esetén, pl. közös hivatalnál, az iratkezeléskor kell kiválasztani, hogy melyik hivatali tárhelyről történjen meg a kiküldés).

4. E-közigazgatással összefüggő általános önkormányzati teendők, az ügyfelek tájékoztatásának módszertana

4.1 Szabályozási vizsgálat

Fontos, hogy az elektronikus ügyintézésrel érintett önkormányzati **rendeleteket szükséges felülvizsgálni** a megváltozott törvényi szintű jogi környezett miatt. Ide kell érteni azokat a helyi rendeleti szabályokat is, amelyek kifejezetten ugyan nem tiltják meg az elektronikus ügyintézés a kiválasztott űrlapokkal lefedett eljárásokban, azonban olyan rendelkezést tartalmaznak, amely ténylegesen kizárja az elektronikus ügyintézés, ugyanis az Eüsztv. 8. §-a szigorú feltételekhez köti az elektronikus ügyintézés vagy kapcsolattartás korlátozását.

Bármilyen jelenleg hatályban lévő, az elektronikusan is intézhető ügycsoportokban az ügyintézés folyamatát szabályozó normatív határozat, ügyrend, szabályzat, munkautasítás vagy egyéb vezetői intézkedés felülvizsgálata elengedhetetlen az elektronikus ügyintézésre irányadó jogi szabályozás alapján (Eüsztv. 6. § (2) bekezdés).

4.2 Informatikai együttműködés

Az Eüsztv. az informatikai együttműködés keretében a helyi önkormányzatok, mint együttműködésre kötelezett szervezetek számára széles körű kötelezettséget határoz meg arra vonatkozóan, hogy az egymásnál meglévő információkat egymástól és ne az ügyfélől szerezzék be. Ez vonatkozik az egymás közötti **kapcsolattartásra, információátadásra**, valamint az egymás közötti információátadással járó ügyek intézésére, amelyeket főszabályként **elektronikusan kell lebonyolítani**.

4.3 Az önkormányzati ügyfelek tájékoztatása – módszertani javaslat

A fentiekben részletezésre került a jelenlegi jogi környezet bemutatása, a jogalkotói szándék érzékeltetése az e-ügyintézés kapcsán, illetve ennek körében felvázolásra kerültek az önkormányzati feladatok és kötelezettségek, valamint az ezzel összefüggő ASP megoldások.

Látható, hogy főszabály és cél, az ügyfelek e-ügyintézésének minél teljesebb körű, hatékony és egyszerű módon történő biztosítása.

Azonban látni kell, hogy mindezen megoldások nem érhetik el a jogalkotói célokat, ha az ügyfelek nem használják a kiajánlott szolgáltatásokat. A használat hiányát okozhatja az információ-hiány, de a kompetencia-hiányok egyaránt.

Ennek feloldása érdekében **elengedhetetlenül szükséges az új szolgáltatások megismertetése, folyamatos kommunikálása a lakosság és a vállalkozások körében**. Ehhez egyfelől marketing jelleggel szükséges az ügyfeleket az e-szolgáltatások használata felé terelni, hangsúlyozva annak gyakorlati nívumait és előnyeit, illetve szükséges funkcionális segítséget biztosítani számukra.

A **2. sz. melléklet tartalmaz egy általános ügyféli tájékoztatót**, amely egyrészt rövid marketing-kommunikációs elemeket, másrészt felsőszintű funkcionális támogatást tartalmaz. Ezt kiegészíti a **3. sz. melléklet**, amely az ASP-ben elérhető **úrlapsablonokat** nevesíti. Ez utóbbi lista használata esetén kérjük, hogy előzetesen szűrjék le az önkormányzatuk által ténylegesen megszemélyesített és az ügyfelek felé kijánlott űrlapokra.

A tájékoztatót az önkormányzat részéről csak testre kell szabni, ellátni az önkormányzati logóval, átemelni a szokásos tájékoztató formulába, esetlegesen illusztrációval kiegészíteni. Ezt követően a tájékoztató kifüggeszthető a különféle helyi ügyintézési pontokon, a polgármesteri hivatalban, közösségi terekben, valamint ajánlott a helyben szokásos módon történő közzététel alkalmazása.

Ezen felül, az önkormányzat lakosságának, azaz a „célközönség” tényleges „megragadása” érdekében javasolt egy kis fórum, workshop megtartása, ahol mindezen információkról a felvértezett és gyakorlati tapasztalattal bíró munkatársak tájékoztatást adhatnak és interaktív módon, a felmerülő kérdésekre is tudnak válaszolni.

5. fejezet Mellékletek

1. sz. melléklet – SZEÜSZ / KEÜSZ lista

Működő SZEÜSZ-ök:

- biztonságos kézbesítési szolgáltatás, azaz a BKSZ
- kézbesítési szolgáltatás, azaz a KSZ
- elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatás, azaz a KEAESZ – mint a kormány által nyújtott hitelesítési szolgáltatás része

Kialakítás alatt álló SZEÜSZ-ök:

- központi ügyfélregisztrációs nyilvántartás, azaz KÜNY – regisztrációhoz kapcsolódó tárhely
- gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely
- hivatali tárhely

Működő KEÜSZ-ök:

- ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása, azaz az RNY
- iratvényességi nyilvántartás, azaz az IÉNY
- ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményről, azaz a RÉR
- összerendelési nyilvántartás, azaz az ÖNY
- a részleges kódú telefonos azonosítás, azaz az RKTA
- elektronikus fizetési és elszámolási rendszer, azaz az EFER
- kormányzati hitelesítés- szolgáltatás, azaz a GovCA
- központi azonosítási ügynök, azaz a KAÜ
- ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás, azaz az ÁBT
- ügyfélkapu
- elektronikus tájékoztatási szolgáltatás
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés, azaz az AVDH
- elektronikus irat átalakítása hiteles papír alapú irattá, azaz a HIBRID
- papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá, azaz az INVERZ HIBRID

Kialakítás alatt álló KEÜSZ-ök:

- iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezés, azaz a BIÁSZ
- központi érkeztetési ügynök, azaz a KÉÜ
- központi kézbesítési ügynök, azaz a KKÜ
- elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás, azaz az EDT
- személyre szabott ügyintézési felület, azaz a SZÜF
- elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatás
- központi dokumentumhitelesítési ügynök, azaz a KDÜ
- általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás, azaz az e-Papír
- központi érkeztetési rendszer, azaz a KÉR
- ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás

2. sz. melléklet - Ügyféli tájékoztató

Kedves Lakosságunk, Ügyfeleink és Partnereink!

A Önkormányzatát is elérte a digitalizációs fejlődés, mi sem kívánunk lemaradni az újszerű megoldások alkalmazásáról. Tartson velünk és intézze önkormányzati ügyeit elektronikusan!

De miről is van szó pontosan? Az elektronikus közigazgatás fejlesztését támogató programok és megoldások hatására már önkormányzatunknál is elérhetővé váltak egyes ügyintézési szolgáltatások elektronikus úton. Ezeket otthon, akár a tv előtt ülve is igénybe vehetik, tértől és időtől függetlenül!

Az e-önkormányzati ügyintézés helyszíne az Önkormányzati Hivatali Portál, amely a <https://ohp.asp.lgov.hu> linken érhető el magánszemélyek és jogi személyek, vállalkozások számára egyaránt. A honlapon megjelenő szolgáltatások köre egyre bővül, egyre több ügyintézési lehetőséget nyújt Önnek vagy cégének.

A Portálon jelenleg az alábbi szolgáltatás-csoportok érhetőek el:

Ügyindítás

A Portálon lehetősége nyílik különféle űrlapok kitöltésére és ezáltal a papír alap helyett elektronikus ügyindításra. A szolgáltatás segítségével az elektronikusan kitöltött és benyújtott kérelmei, beadványai bármilyen egyéb teendő nélkül (postázás, személyes megjelenés) továbbításra kerülnek hozzánk.

Jelenleg helyi adó, ipar- és kereskedelem, illetve egyéb hatósági ügyekben van lehetőség űrlap benyújtására. Amennyiben azonban nem talál a kívánt ügytípushoz formalizált űrlapot a Portálon, úgy lehetősége van szabadszöveges elektronikus beadványon keresztüli ügyindításra is. Tekintse meg a jelenleg elérhető teljes ügykör-listát!

Adóegyenleg lekérdezés

A szolgáltatás segítségével lekérdezheti az önkormányzatunkhoz tartozó helyi adó egyenlegét. A lekérdezés során egyszerűen azonosítja magát, majd megadja az adóazonosító jelét vagy a vállalkozása adószámát, és máris megismerheti a személyes vagy képviselt cég nyilvántartott adóegyenlegét. Természetesen más személy vagy vállalkozás esetében akkor tudja igénybe venni ezt, ha érvényes és egyúttal a helyi adóhatósághoz benyújtott meghatalmazással rendelkezik. Ezt a meghatalmazást az e-szolgáltatás a háttérben ellenőrzi, külön teendője nincs.

Ügykövetés

Elektronikus azonosítást követően a korábban Portálon elektronikusan elindított helyi önkormányzati ügyeinek státuszát is nyomon követheti. A Portál három státuszról ad Önnek visszajelzést: folyamatban, lezárt vagy minden ügy. Jelenleg kizárólag a saját ügyeire vonatkozó információkat kérhet le.

Próbálja ki, segítünk hogyan!

1. Általános előfeltételek:

A szolgáltatás használatához az alábbi feltételek szükségesek:

- IE 11 (vagy frissebb), Mozilla Firefox 57 (vagy frissebb), vagy Google Chrome 62 (vagy frissebb) böngésző;
- KAŰ azonosítás (Ügyfélkapu, Részleges Kódú Telefonos Azonosítás, és hamarosan az eSzemélyivel történő chip alapú azonosítás);
- Ha a Rendelkezési Nyilvántartásban kizárta az elektronikus ügyintézés, a szolgáltatásokat saját nevében nem tudja használni.

Az oldal a következő linken érhető el: <https://ohp.asp.lgov.hu/nyitolap>

Ha elakadna az ügyintézésben, akkor ajánljuk figyelmébe, hogy a Portálon megtalálható valamennyi funkció részletes leírása és az oldal használatával kapcsolatos jogok és feltételek (ÁSZF), tájékozódjon ott is!

2. Regisztráció, a szolgáltatás igénybevétele

A Portál bárki számára elérhető, egyes funkciók szabadon használhatók, más funkciók azonban regisztrációhoz kötöttek. Az első belépéskor létrejön az ASP személyes fiók, amelyben különféle személyre szabott beállítások és adatok adhatók meg, amelyek természetesen később módosíthatók.

Az azonosítást követően, az ügyintézés megkezdéséhez először válassza ki Önkormányzatunkat! (Az ügyintézési szolgáltatások köre településenként eltérhet.)

Sikeres regisztrációt, bejelentkezést követően, az Önkormányzat kereső menüpontban tudja kiválasztani az Önkormányzatot. Amennyiben korábban már regisztrált és megjelölt alapértelmezett önkormányzatot, akkor a baloldali menüvel azonnal az alapértelmezett önkormányzat kiválasztott szolgáltatására navigálhat el.

3. Ügyindítás

Az ügyindítás tulajdonképpen nem más, mint egy elektronikus űrlap benyújtása. Kattintson az Ügyindításra, válasszon ágazatot, és ügytípust, használja a szűrőket! A szűrés után a lekérdezés gombra kattintva megjelennek az elérhető űrlaptípusok, majd az űrlapkitöltő alkalmazás segítségével tölts ki értelemszerűen az űrlapot.

Ne ijedjen meg, a szolgáltatás néhány adatát előre feltöltheti, ezeket módosíthatja, ha eltérést tapasztalna.

Ne feledje el beküldés előtt ellenőrizni a feltöltött űrlapot!

Lehetősége van a kérelméhez dokumentumokat is csatolni, amelyeket hitelesíteni szükséges, ennek menetéről a rendszer részletes tájékoztatás nyújt.

Ha végzett válassza a beküldést és űrlapja elindul hozzánk!

Megjegyzendő, hogy az űrlapok listázásánál a csoportképzés szerinti év az űrlap bevezetésének kezdetét mutatja. Az eljárás módja megadása nélkül az űrlapok nem listázódnak és az űrlapkitöltés nem indítható. Az eljárás módja megkezdett űrlapkitöltés közben már nem változtatható.

4. Ügykövetés

Az ügykövetés igénybevételével tájékoztatást kaphat az Önkormányzatunknál folyamatban levő, a Portálon elektronikusan indított ügyének ügyintézési állapotáról. Háromféle állapot szerinti szűrés érhető el: folyamatban, lezárt vagy minden ügy. Jelenleg kizárólag a saját ügyekre vonatkozó információk kérhetők le.

Kattintson az Ügykövetésre, válasszon a státusz szerinti szűrők közül és nyomja meg a lekérdezés gombot. Ennyi az egész!

Fontos, hogy az ügykövetés szolgáltatás kiválasztásakor a Portál a háttérben ellenőrzést folytat le a RNY alaprendelkezés tekintetében: vizsgálja, hogy tett-e kizáró rendelkezést az e-ügyintézésre vonatkozóan. Amennyiben tett, úgy egy hibaüzenetben kap tájékoztatást arról, hogy az elektronikus ügyintézés tiltó rendelkezés miatt a szolgáltatást annak feloldásáig nem veheti igénybe.

5. Adó-egyenleg lekérdezés

Kattintson az Adóegyenleg lekérdezésre! Adja meg adóazonosító jelét, vagy képviseltje adóazonosító jelét! Figyeljen a megfelelő karakterek bevitelére!

Ha képviselt adó-egyenlegét kérdezi le, ne feledje a jelölőnégyzet pipálását. Fontos, hogy ehhez meghatalmazás szükséges, ha ilyennel nem rendelkezik korábbról rendszerünkben, nem fogja megkapni az egyenleget.

Ha kész, nyomja meg a lekérdezést és már látja is az egyenleget!



3. sz. melléklet – Űrlap témakör lista

1. Bevallás az építményadóról
2. Bevallás a reklámhordozó utáni építményadóról
3. Telekadó bevallás
4. Bevallás a magánszemély kommunális adójáról
5. Bevallás az idegenforgalmi adóról
6. Helyi iparűzési adóelőleg kiegészítés bevallás
7. Talajterhelési díj bevallás
8. Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, tulajdonjogának megszerzéséről
9. Bevallás előállított magánfőzött párlat után
10. Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás
11. Ideiglenes jelleggel végzett helyi iparűzési adó bevallás
12. Nem távhős hőellátás során kibocsátott CO₂-kibocsátási különbözet díj bevallás
13. Gépjárműadó
14. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2014
15. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2015
16. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2016
17. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2017
18. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2018
19. Nyilatkozat az adómentesség igénybevételéről
20. Kérelem általános adóigazolás kiállítására
21. Adó- és értékbizonyítvány kiállítási kérelem
22. Kérelem adófelfüggesztésre
23. Bejelentkezés, változás-bejelentés
24. Egyszerűsített részletfizetési kérelem
25. Kombinált áruszállítás bejelentése
26. Kérelem költségmentesség engedélyezésének alapjául szolgáló körülmények igazolása
27. Megkeresés köztartozás behajtására
28. Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben
29. Méltányossági kérelem
30. Települési adó (termőföld)



31. Települési adó (jármű)
32. Kérelem túlfizetés átvezetésére és/vagy visszautalására
33. Anyakönyvi kivonat kiállítási kérelem
34. Köztemetési kérelem
35. Adatszolgáltatás hagyatéki leltárhoz
36. Fakivágási engedélykérelem, bejelentés
37. Adás-vételi vagy Haszonbérleti szerződés közzétételi kérelem
38. Űrlap keresetlevél betérjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben
39. Űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához
40. Adatszolgáltatás nem üzleti szálláshelyszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban
41. Szálláshely nyilvántartásba vételi kérelem, bejelentés
42. Szálláshely megszűnésének bejelentése
43. Működési engedély kérelem üzletköteles termék forgalmazásához
44. Működési engedély visszavonási kérelem
45. Rendkívüli települési támogatás iránti kérelem
46. Behajtási engedély iránti kérelem
47. Közterület, közút eltérő használata iránti kérelem
48. Bejelentés, kérelem befogadáshoz
49. Kérelem felújítási költségek beszámításához
50. Nyilatkozat intézményi gyermekétkeztetés lemondásáról