

Az elektronikus ügyintézés

1. Mi az elektronikus ügyintézés?

Az elektronikus ügyintézés a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló, 2004. évi CXL. törvény alapján a közigazgatási hatósági ügyek elektronikus úton történő intézése, az eközben felmerülő tartalmi és formai kezelés lépéseinek összessége.

Az elektronikus út itt jelen esetben a következőt jelenti: az eljárás lefolytatása elektronikus adatfeldolgozást, tárolást, illetőleg továbbítást végző vezetékes, rádiótechnikai, optikai vagy más elektromágneses eszközökkel.

Meg kell jegyezzük azonban, hogy a havi adó- és járulékbevallás esetében az elektronikus út csak az internetes (vezetékes) megoldást jelentheti.

A hatóság a közigazgatási hatósági ügyeket elektronikus úton is intézi, ha erről törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati rendelet másként nem rendelkezik.

2. Az elektronikus ügyintézés általános szabályai

Az elektronikus úton benyújtott dokumentum megérkezéséről a hatóság értesítést küld a feladónak, és a megkérdezést követő három napon belül elbírálja, megvizsgálja, hogy az megfelel-e a jogszabályban előírt követelményeknek. A dokumentumhoz kapcsolódó jogkövetkezmények az automatikus visszaigazolás elküldésével állnak be, kivéve akkor, ha a hatóság vizsgálata a kapott dokumentum értelmezhetetlenségét állapítja meg, és erről az ott megjelölt határidőn belül az ügyfelet elektronikus levélben értesíti.

Az ügyfél kérelmére indult eljárásban a hatóság a kérelem megérkezésétől számított három napon belül felhívja az ügyfelet, hogy nyolc napon belül fizesse meg az eljárási illetéket vagy igazgatási szolgáltatási díjat. A fizetési kötelezettség mértékéről, módjáról és határidejéről, valamint a mulasztás jogkövetkezményéről szintén tájékoztatják az ügyfelet.

Az elektronikus úton megküldött értesítések, hatósági döntések megérkezését az ügyfélnek öt napon belül vissza kell igazolnia. Ha ez nem történik meg, a hatóság postai úton továbbítja számára az iratot.

Ha a törvény másképp nem rendelkezik, az ügyfél és az eljárásban résztvevő más személyek nem kötelezhetőek az elektronikus eljárásra. Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában választhat a hagyományos és az elektronikus ügyintézési forma között. Az ügyfél akkor is kérheti a hagyományos értesítést, ha kérelmét elektronikus úton nyújtotta be, illetve kérheti azt is, hogy a hatóság csak a döntés tényéről küldjön elektronikus értesítést, a döntést pedig a központi rendszerben, csak az ügyfél számára hozzáférhető, ideiglenes tárhelyre továbbítsa.

Amennyiben az adózó áttért a havi elektronikus bevallásra, már nem térhet vissza a hagyományos papír alapú ügyintézésre, illetve nem választhatja a nem havi bevallást.



Ön melyiket választaná?

A hatóság döntését, a hatósági bizonyítványt, a hatósági igazolványt, a szakhatóság állásfoglalását - ha azt elektronikus úton kézbesítik – minősített [elektronikus aláírással](#) ellátott elektronikus dokumentumba kell foglalni. Az elektronikus dokumentum esetében a jogszabály [időbélyegző](#) alkalmazását írhatja elő.

A hatóság csak azzal az ügyféllel tarthat kapcsolatot elektronikus levelezés útján, aki e-mail címét e célból a hatóságnak átadta. A postafiók érvényességéért, működőképességéért az ügyfél a felelős!

3. Mire van szükség, hogy ügyeket intézhessen az interneten?

Az elektronikus ügyintézéshez számítógépre, internetkapcsolatra (ajánlott a szélessávú elérés) és azonosításra van szükség. Az azonosítás történhet minősített elektronikus aláírással, vagy személyes azonosítással. Azoknak az ügyfeleknek, akik nem rendelkeznek minősített elektronikus aláírással, a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszerén, az [Ügyfélkapun](#) kell regisztrálniuk (ez az eljárás magában foglalja a regisztrációs szerv által végzett személyes megjelenést igénylő személyazonosítást is.). Egy ügyfél több Ügyfélkapu-regisztrációval is rendelkezhet.

Ha az elektronikus közigazgatási ügyintézés vagy szolgáltatás lehetőségét a hatóság nem csak a központi rendszeren keresztül biztosítja, a saját információs felületén a központi rendszeren elérhető szolgáltatásokról és azok igénybevételének lehetőségéről szóló tájékoztatást is ad.



4. Az elektronikus ügyintézés szintjei

Az elektronikus ügyintézés négy szinten valósulhat meg.



Az ügyintézés négy szintje



4.1. Információközlés

Az első szint a nem interaktív, csupán online információközlés a közigazgatási szolgáltatásokról, ügyintézésről, egyéb információkról.

A hatósági ügyek intézésére hatáskörrel rendelkező államigazgatási szervek a központi rendszeren és internetes honlapjukon is tájékoztatót közölnek az elektronikus ügyintézésről, amely tartalmazza:

- a hatóság megnevezését,
- hatáskörét,
- illetékességét,
- postai és elektronikus címét,
- telefon- és telefaxszámát,
- az egyes hatósági ügyek intézésére a szervezeten belül illetékes ügyintézők megnevezését,
- az ügyfélfogadási rendet,
- illetőleg az ügyek intézését segítő útmutatókat,
- a hatályos jogszabályokon alapuló ügymenetre (ügyintézési folyamat leírására) vonatkozó tájékoztatót
- és az ügyintézéshez használt formanyomtatványok letölthetővé tételét.



4.2. Egyirányú kommunikáció

A második szint az egyirányú interaktív kommunikáció, ahol az ügyfél például űrlapokat, nyomtatványokat, dokumentumokat tölthet le elektronikus úton. A dokumentumok benyújtása azonban hagyományos úton történik.



4.3. Kétirányú interaktivitás

A harmadik szint a kétirányú interaktivitás, ahol a dokumentumok, kérelmek letölthetők és fokozott/minősített biztonságú elektronikus aláírással vagy Ügyfélkapus regisztrációval benyújthatók. Az interaktív tájékoztatást és elektronikus közigazgatási ügyintézés ellátó szervezetek tájékoztatást adnak az ügyintézés során alkalmazott hatályos jogszabályokról és az ügyintézés jogszabályban meghatározott határidejéről is.

A szervezetnek tájékoztatást kell nyújtania

- az elektronikusan végezhető cselekményekről, így különösen a központi rendszer igénybevételeinek feltételeiről,
- az eljárás megindításához szükséges kérelem (beadvány) elérhetőségéről, kitöltésének módjáról, továbbításáról,
- az egyes eljárási cselekményekhez kapcsolódó, az ügyfelet megillető jogokról,
- az ügyfelet terhelő kötelezettségekről,
- az adatkezelésről és az ügyfelet megillető adatvédelmi jogokról,
- az eljárási illetékről vagy igazgatási szolgáltatási díjról és lerovásának, befizetésének módjáról,
- az elektronikus aláírással nem rendelkező ügyfél számára szükséges egyedi azonosító használatáról, illetőleg az egyedi azonosítóhoz jutás módjáról,
- valamint az elektronikus ügyintézés technikai szabályairól.

Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntés (határozat) közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.



4.4. Interakció

A negyedik, teljes interakciós szinten a hitelesítés és az illetékek fizetése, számlázása is elektronikusan történik.

5. Tájékoztatás az üzemzavarról és az igazolási kérelemről

5.1. Az elektronikus ügyintézés és az elektronikus tájékoztató szolgáltatás követelményei
A hatóság az elektronikus ügyintézés, illetve szolgáltatás teljesítéséhez csak olyan informatikai rendszert vehet igénybe, amely biztosítja a hatóságok egymás közötti és az ügyfelekkel való biztonságos kapcsolatát, az adatvédelmi szabályoknak megfelelő adatkezelést és a hiteles dokumentumcserét, továbbá az elektronikus iratok szabályszerű tárolását és archiválását.

5.2. Üzemzavar

Üzemeltetési információk állandó megjelenésének helye a www.magyarorszag.hu

Kormányzati Portál:

<http://www.magyarorszag.hu/segitseg/kozpontirendszer/uzemeltetes/rendszeruzenetek>

5.3. Előre tervezett leállítás:

A Központi Rendszer karbantartás miatti leállítását az üzemeltető a felmerüléskor azonnal, de legalább a karbantartás megkezdése előtt 3 nappal tájékoztató információt jelenít meg a Kormányzati Portálon.

5.4. Rendszeres karbantartás:

A Központi Rendszer üzemeltetője jogosult heti egyszeri karbantartási üzemszüneti időpont kijelölésére olyan módon, hogy az a szolgáltatások igénybevételét a lehető legkevésbé zavarja. Az üzemszünetet az éjjeli forgalom-minimum időszakában vagy hétvégén lehet kijelölni.

5.5. Nem tervezett, rendkívüli leállítás:

Amennyiben az üzemzavar valamely közigazgatási eljárási cselekmény jogszabályban meghatározott határnapján vagy határnapjára is kiterjedően (pl: adóbevallási határnap) legalább 1 órán át egybefüggően nem voltak elérhetőek, és az erre vonatkozó tájékoztatás a Kormányzati Portál üzemeltetési információi között meghirdetésre került, az ügyintézési határidő – külön igazolás nélkül – az üzemzavar elhárítását követő első munkanap lesz.

5.6. Igazolási kérelem

Az Ügyfélkaput üzemeltető Kopint-Datorg Zrt. a Ket. értelmében elektronikus úton igazolást állít ki mindazok számára, akik ezt kérik. Az igazolás kizárólag az Ügyfélkapu működésében felmerülő üzemzavar időszakáról ad igazolást. Igazolás nem kérhető 6 hónapot meghaladó időszakról.

Az igazolás a következő címen kérhető: ugyfelkapu@magyarorszag.hu

Szükséges adatok: eljárásra jogosult neve és az Ügyfélkapun regisztrált e-mail címe, az érintett adózó (magánszemély, vállalkozás) neve és adószáma.

6. Az elektronikus ügyintézés törvényi háttere

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.)

66. §

(1) Aki az eljárás során valamely határnapot, határidőt önhibáján kívül elmulasztott, igazolási kérelmet terjeszthet elő.

(2) Az igazolási kérelemről az a hatóság dönt, amelynek eljárása során a mulasztás történt. A keresetindításra megállapított határidő elmulasztásával kapcsolatos igazolási kérelmet azonban akkor is a közigazgatási ügyekben eljáró bíróság bírálja el, ha az ügyfél a keresetet a hatóságnál nyújtotta be.

(3) Az igazolási kérelmet az elmulasztott határnaptól, illetve az elmulasztott határidő utolsó napjától számított nyolc napon belül lehet előterjeszteni. Ha a mulasztás az érintettnek később jutott tudomására, a határidő a tudomásra jutáskor, akadályoztatás esetén az akadály megszűnésének napjától kezdődik.

(4) Az elmulasztott határnaptól, illetve az elmulasztott határidő utolsó napjától számított hat hónapon túl igazolási kérelmet nem lehet előterjeszteni.

(5) A határidő elmulasztása esetén az igazolási kérelemmel egyidejűleg pótolni kell az elmulasztott cselekményt is, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

163. §

(3) Az átmeneti üzemzavar időtartamát, illetve a tartós üzemzavar esetén az üzemzavar kezdő időpontjától az értesítésnek az ügyfél részére történő kézbesítéséig tartó időszakot a határidők számítása szempontjából figyelmen kívül kell hagyni. A tartós üzemzavar elhárítása után ennek tényéről az ügyfelet a hatóság elektronikus úton értesíti.

(4) Amennyiben az ügyfél az elektronikus kapcsolattartáshoz az általa igénybe vett, nem saját ellenőrzése alatt álló informatikai rendszer üzemzavara miatt eljárási határnapot, határidőt mulaszt, úgy a 66. § szerinti igazolási kérelem benyújtásának van helye.

182/2007. (VII. 10.) Korm. rendelet a központi elektronikus szolgáltató rendszerről

(3) Amennyiben a központi rendszer egésze vagy egyes szolgáltatásai egy közigazgatási eljárási cselekmény jogszabályban meghatározott határnapján vagy határnapjára is kiterjedően legalább 1 órán át egybefüggően nem voltak elérhetőek, és az erre vonatkozó dokumentáció a kormányzati portál üzemeltetési információi között meghirdetésre került, az érintett közigazgatási eljárásban az ügyintézési határidő külön igazolás nélkül az üzemzavar elhárítását követő első munkanap lesz.