Segédlet az önkormányzatok szabályozási feltételeinek megteremtéséhez

# Helyi adó rendelet

Javasoljuk, hogy a jelen fejezetben közzétett normaszöveg mintákat építsék be a helyi adó rendeletbe. Amennyiben a helyi adókat több rendelet is szabályozza, így érdemes akár egy külön, kizárólag az eljárási részeket taglaló helyi rendeletet alkotni.

**Jogszabályi felhatalmazás**

* 1990. évi C. tv.6.§ e) e törvény és az adózás rendjéről szóló törvény keretei között az adózás részletes szabályait meghatározza
* 1990. évi C. tv. 42/C. § Az adóbevallás-benyújtás, bejelentkezés, változás-bejelentés szabályairól
* 1990. évi C. tv. 43.§ (3) Az önkormányzat az adóval kapcsolatban rendeletet alkothat az adózás rendjéről szóló törvényben nem szabályozott eljárási kérdésben.
* 2003. évi XCII tv. 5.§ (3) Adóügyben az elektronikus kapcsolattartásra akkor van lehetőség, ha azt jogszabály az ügy típusának megjelölésével lehetővé teszi.
* 38.§ (6) Jogszabály az illeték és az önkormányzati adóhatóság hatáskörébe tartozó adó tekintetében más fizetési módot is megjelölhet.
* 175. § (24) Ha az önkormányzat rendelete így rendelkezik, az önkormányzati adóhatósághoz teljesítendő bejelentés, bevallás, illetve adatszolgáltatás az önkormányzat által közzétett módon, elektronikus úton is teljesíthető. Az önkormányzati rendelet előírhatja, hogy az adószámmal rendelkező adózó a bejelentést, a bevallást, illetve az adatszolgáltatást elektronikus úton teljesíti.
* Az önkormányzati adóhatóságok által rendszeresíthető bevallási, bejelentési nyomtatványok tartalmáról szóló 35/2008. (XII.31.) PM rendelet 1. § 1. § (1): Az önkormányzati adóhatóságnak (a továbbiakban: adóhatóság) a hatáskörébe tartozó adókra az 1–9. és a 15–17. mellékletben szereplő nyomtatványok alapján kell a bevallási nyomtatványokat rendszeresítenie. Az adóhatóság a bevallási nyomtatványokat kizárólag az önkormányzati adórendeletben szabályozott mentességi, kedvezményi rendelkezések végrehajtása, illetve a fizetendő adó megállapítása érdekében egészítheti ki.

Adóügyekben eljárási kérdésekben az az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény az elődlegesen alkalmazandó jogszabály. Az Art. által nem szabályozott kérdésekben azonban egyértelműen a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános 2004. évi CXL.törvény alkalmazandó. Ezt a Art. egyértelműen kimondja.

Art. 5. § 7 (1) Ha e törvény vagy adót, adófizetési kötelezettséget, költségvetési támogatást megállapító törvény másként nem rendelkezik, az adóügyekben - a (2) bekezdésben meghatározott kivételekkel - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

**Szabályozandó területek**

A helyi adók kapcsán az alábbi területek szabályozására van szükség

* Értelmező rendelkezések – az ASP szolgáltatás által behozott új fogalmak
* Adóügyintézés módja – az e-ügyintézés engedélyezése, ez elektronikusan intézhető eljárási cselekmények engedélyezése, az ügyintézési modell ismertetése, az ügyfelek által használható űrlapok definiálása
* Fizetési módok – milyen módon teljesíthetik a helyi adókhoz kapcsolódó befizetési kötelezettségeiket az ügyfelek

## Értelmező rendelkezések

|  |  |
| --- | --- |
| **Fogalom** | **Magyarázat** |
| Nyomtatványkitöltő keretprogram | A Nyomtatványkitöltő keretprogram (továbbiakban nyomtatványkitöltő): az önkormányzatnál rendszeresített nyomtatványok kitöltését és hiteles beadását lehetővé tévő keretprogram. Részletes ismertetők és letöltési segédletek itt találhatóak: http://www.[...].hu, |
| E-ügyintézési rendszer | A hatósági ügyintézés elektronikus formája, amely az elektronikus úton benyújtott kérelemnek a fogadását továbbá az ügyfelek nem közhiteles tájékoztatását teszi lehetővé, az E-ügyintézési rendszer elérhetősége: http://www.[...].hu |
| Elektronikus űrlap | Az adóhatóság által rendszeresített, adókötelezettség teljesítését segítő dokumentum. |

## A helyi adó ügyintézés módja

| **Javasolt normaszöveg** | **Cél** |
| --- | --- |
| Az önkormányzati adóhatósághoz (a továbbiakban adóhatósághoz) teljesítendő adókötelezettség az önkormányzati adóhatóság honlapján (<http://...hu>) közétett nyomtatványokon, továbbá jelen rendeletben szabályozott módon, elektronikus úton is teljesíthető.  Elektronikus úton az önkormányzat által rendszeresített bevallási és bejelentkezési/változás- bejelentési űrlapok benyújtása lehetséges az alábbi adónemek esetében:   * Építményadó * Telekadó * Magánszemély kommunális adója * Idegenforgalmi adó * Helyi iparűzési adó * Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adója * Talajterhelési díj * Nem távhős hőellátás után kibocsátott CO2 után fizetett adó | Felhatalmazás elektronikus ügyintézésre |
| Az adóhatóság az adókötelezettségekkel kapcsolatos bevallások és bejelentések megtételéhez nyomtatványokat és elektronikus űrlapokat rendszeresít. Az elektronikusan beadható űrlapokat az adóhatóság a honlapján és az E-ügyintézési rendszer felületén teszi közzé | Hivatkozás a használható űrlapokra |
| Az adókötelezettségek az adóhatóság által rendszeresített űrlapok elektronikus beadásával is teljesíthetőek.  Az űrlapok beadása az önkormányzat által rendszeresített nyomtatványkitöltő szoftver segítségével történik. A nyomtatványkitöltő keretprogramot az adóhatóság az e-ügyintézési rendszerben elérhetővé teszi. A nyomtatványkitöltő keretprogram segítségével beadott elektronikus űrlapok az adóhatóság honlapján közzétett nyomtatványok papír alapon való benyújtásával azonos értékűek. | Az e-ügyintézés módjának megjelölése. |
| Az E-ügyintézési rendszer az ügyfelek helyi adókkal kapcsolatos fizetési kötelezettségeiről tájékoztatást nyújt. A tájékoztatás nem közhiteles. | Az adóegyenleg információk nem közhiteles jellegének hangsúlyozása |
| Amennyiben az adózó helyett annak képviselője jár el, úgy legkésőbb az első elektronikus ügyintézés időpontját megelőző munkanapon az erre rendszeresített nyomtatványon köteles bejelenteni képviseleti jogosultságát az adóhatósághoz, illetve azt, hogy a képviseleti jogosultság tartalma mely adókötelezettségekre terjed ki. A képviseleti jogosultság igazolásának hiányában az adókötelezettség nem teljesíthető.  Az adózó a képviseleti jogosultság megszűnését haladéktalanul köteles bejelenteni az adóhatósághoz. A bejelentett képviseleti jogosultság megszűnését az adózó képviselője is bejelentheti papír alapon vagy elektronikus úton. | A képviselet szabályozása. |

## Fizetési módok

|  |  |
| --- | --- |
| **Javasolt normaszöveg** | **Cél** |
| Az adózó az önkormányzati adóhatóság hatáskörébe tartozó adók és díjak és adók módjára behajtható köztartozások tekintetében – előzetes hozzájárulások alapján – csoportos beszedési megbízás alapján is teljesíthet fizetést. | Felhatalmazás elektronikus ügyintézésre |

# E- ügyintézési rendelet/tájékoztatás

A lakossággal való hiteles elektronikus kapcsolattartáshoz szükség van az e-ügyintézés helyi rendeletben való szabályozására, vagy az elektronikus ügyintézési lehetőségekről való lakossági tájékoztatásra az önkormányzat gyakorlatának megfelelően.

**Jogszabályi felhatalmazás**

A Ket. felhatalmazza az önkormányzatokat az e-ügyintézés helyi szabályozására, egyben általános jelleggel bevezeti az elektronikus ügyintézést.

1990. évi C. tv. 42/C. § az adóbevallás-benyújtás, bejelentkezés, változás-bejelentés szabályairól, amely lehetővé teszi az (1) és (2) bekezdésében meghatározott nyomtatványok elektronikus benyújtását az önkormányzat számára, amennyiben azt az önkormányzat rendelete engedélyezi.

2004. évi CXL. tv. 28/B. § (1) Ha törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik, az ügyfél - jogszabályban meghatározott feltételekkel - jogosult elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve, ha az az adott kapcsolattartás tekintetében nem értelmezhető.

**Szabályozandó/tájékoztatást érintő területek**

Az általános szabályozás értelmében az ügyfél jogosult minden a jogszabályok által lehetővé vett e-ügyintézési mód használatára. Ez egy olyan tág kör, amelyre nem célszerű felkészíteni egy önkormányzatot. Érdemes élni a törvény adta felhatalmazással, helyi rendeletben szabályozni az elektronikus ügyintézés módját. Erre részben azért van szükség, hogy az alkalmazni nem kívánt e-ügyintézési módokat kizárjuk és az alkalmazott e-ügyintézési modellt egyértelműen megjelöljük.

Az e-ügyintézési rendeltnek az alábbi témákat kell szabályoznia:

* Fogalom meghatározások
* Az ügyintézés engedélyezése, kizárt ügyintézési módok
* A rendszer megjelölése, az ügyintézés módjának meghatározása
* Elektronikusan intézhető eljárási cselekmények, a többi kizárása

## E-ügyintézési rendelet

* Fogalom meghatározások

## Általános rendelkezések

|  |  |
| --- | --- |
| **Javasolt normaszöveg** | **Cél** |
| E rendelet hatálya kiterjed az önkormányzat bármely hatósága előtt zajló közigazgatási hatósági ügy intézésére, továbbá a Jegyző hatáskörébe tartozó államigazgatási hatósági ügyekre, továbbá e-rendeletben meghatározott egyéb szolgáltatásokra; személyi hatály tekintetében az e-ügyintézési rendszer valamennyi felhasználójára, akik jelen pontban meghatározott ügyekben ügyfélként vesznek rész. | Tárgyi és személyi hatály meghatározása |

## Értelmező rendelkezések

| **Fogalom** | **Magyarázat** |
| --- | --- |
| E-ügyintézési rendszer | A hatósági ügyintézés elektronikus formája, amely az elektronikus úton benyújtott kérelemnek a hatósághoz való megérkezésétől a jogerős döntés végrehajtásáig tart.  Az E-ügyintézési rendszer elérhetősége: <http://telepulesnep.valami.hu> |
| Hivatalos elektronikus dokumentum | A hatóság által kiállított elektronikus dokumentum, amely tartalmazza a kiállító hatóság megnevezését, címét, az ügyirat számát, az ügy tárgyát, a kiállítás helyét, időpontját, a kiállító nevét, hivatali beosztását és legalább elektronikus aláírását. |
| Nyomtatványkitöltő keretprogram | A Nyomtatványkitöltő keretprogram (továbbiakban nyomtatványkitöltő): az önkormányzatnál rendszeresített nyomtatványok kitöltését és hiteles beadását lehetővé tévő keretprogram. Részletes ismertetők és letöltési segédletek itt találhatóak: http://www.[...].hu, |
| Ügyfélkapu | Az Ügyfélkapu a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszere, mely a www.magyarorszag.hu Kormányzati Portálon található. Biztosítja, hogy felhasználói a személyazonosság igazolása mellett egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek elektronikus közigazgatási ügyintézést és szolgáltatást nyújtó szervekkel. |

## Az ügyintézés engedélyezése

|  |  |
| --- | --- |
| **Javasolt normaszöveg** | **Cél** |
| A közigazgatási hatósági eljárások során közigazgatási hatósági ügyek elektronikus úton kizárólag e rendeletben, valamint a helyi adókról szóló x. rendeletben (a helyi adóügyintézésről szóló rendelet) foglaltak szerint intézhetőek. Minden más elektronikus kapcsolattartási forma ki van zárva a hatósági eljárásból.  Az elektronikus ügyintézés során beadványok előterjesztésére a Polgármesteri Hivatal által működtetett e-ügyintézési rendszer útján van mód. | Az e-ügyintézési módok körének szűkítése. |
| A hatóság által ellátott közigazgatási hatósági ügyek közül elektronikus úton kizárólag az alábbi ügytípusokban és azon belül is kizárólag azon eljárási cselekmények intézhetőek, amelyek az E-ügyintézési rendszerben szerepelnek.  Elektronikus úton lehetséges az önkormányzat által rendszeresített kérelmek, bejelentési űrlapok benyújtása ipari és kereskedelmi ügyekben, továbbá adóügyekben a <utalás a helyi adó eljárási rendeletre> szabályozott módon. | Az e-ügyintézés tárgyi hatályát meg kell határozni. Ezt az e-ügyintézési rendszerre utaló módon tesszük, ellenkező esetben a rendeletben fel kellene sorolni és aktualizálni minden konkrét beadvány típust. |
| Az E-ügyintézési rendszerben meghatározott ügytípusok esetében lehetőség van elektronikus időpontfoglalásra is. Az ügyfél az időpontfoglalásban meghatározott időpont előtt legkésőbb t1 órával, a hatóság legkésőbb t2 munkanappal korábban kezdeményezheti az időpont módosítását. | Az internetes időpontfoglalás engedélyezése |
| Az E-ügyintézési rendszer a rendszerbe belépett ügyfelek állásáról és helyi adó fizetési kötelezettségeivel kapcsolatos adatairól, tájékoztató jellegű, nem közhiteles információkat szolgáltat. | Utalás az ügykövetésre és a helyi adóegyenleg információkra. |

## 

## Az ügyintézés módjának meghatározása

| **Javasolt normaszöveg** | **Cél** |
| --- | --- |
| Az E-ügyintézési rendszerben regisztráció nélkül intézhető eljárási cselekmények:   1. e-űrlap sablonok kiválasztása és letöltése 2. időpontfoglalás 3. az ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztató információk elérése   Regisztrációt és előzetes bejelentkezést igényel  - ügykövetés  - adóegyenleg lekérdezés  - személyes beállítások | Regisztráció nélküli és regisztrációval elérhető eljárási lépések meghatározása |
| Az E-ügyintézési rendszerbe való bejelentkezés/regisztráció előfeltétele az Ügyfélkapu regisztráció. Az ASP-ben regisztrált ügyfelek azonosítója megegyezik az adott személy Ügyfélkapu azonosítójával. | Regisztráció szabályozása |
| Az egyedi ügyintézési folyamatban beadványok hiteles beküldése a nyomtatványkitöltő keretprogram segítségével történik. A beadvány fogadásáról az E-ügyintézési rendszer automatikus visszaigazolást küld. | Ügyindítási folyamat |
| Az E-ügyintézés rendszer ügykövetési szolgáltatása keretei között tájékoztató jelleggel lekérdezheti ügyeinek állapotát: A státuszok a következők lehetnek:  - folyamatban lévő ügyek (Iktatás előtt, Ügyintézés folyamatban, Ügyintézés szünetel státuszú iratok),  - lezárt ügyek (Lezárva státuszú iratok | Ügykövetési szolgáltatás |

# Iratkezelési szabályzat

A központhoz való csatlakozás alapvetőn befolyásolja az iratkezelés rendjét. Az iratkezelési szabályzatot át kell alakítani az ASP Központ által alkalmazott iratkezelési modellnek megfelelően.

**Jogszabályi felhatalmazás**

Az önkormányzati normaalkotásra vonatkozó általános szabályokon túl a szabályzatnak összhangban kell lennie a Közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelettel, amely részletesen szabályozza az iratkezelés rendjét.

**Szabályozandó területek**

A központhoz való csatlakozás alapvetőn befolyásolja az iratkezelés rendjét. Az iratkezelési szabályzatot át kell alakítani a Központ által alkalmazott iratkezelési modellnek megfelelően. Be kell vezetni az elektronikus ügyintézést, az elektronikus irat előállítást és kiadmányozást szabályozni kell a szakrendszerek és az iratkezelő rendszer kapcsolatrendszerét.

A szabályozásnak ki kell terjednie az alábbi területekre:

* Értelmező rendelkezések
* Beadványok érkeztetése
* Az iratkezelő rendszer és az E-ügyfélszolgálati rendszer kapcsolata
* Iktatás
* Iratkezelési rendszer – szakrendszer kapcsolat
* Kézbesítés
* Tértivevény feldolgozás

A fenti területeket a 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet kimerítően szabályozza. Jelen dokumentumban a redundancia elkerülése végett nem kívánjuk megismételni a rendelet vonatkozó előírásait, csakis az ASP Központ működésével való harmonizációt elősegítő speciális szabályokkal foglalkozunk.

## Értelmező rendelkezések

|  |  |
| --- | --- |
| **Fogalom** | **Magyarázat** |
| E-ügyintézési rendszer | A hatósági ügyintézés elektronikus formája, amely az elektronikus úton benyújtott kérelemnek a hatósághoz való megérkezésétől a jogerős döntés végrehajtásáig tart.  Az E-ügyintézési rendszer elérhetősége: <http://telepulesnep.valami.hu> |
| Nyomtatványkitöltő – keretprogram | A nyomtatványkitöltő keretprogram az önkormányzatnál rendszeresített nyomtatványok kitöltését és hiteles beadását lehetővé tévő keretprogram |
| Ügyfélkapu | Az Ügyfélkapu a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszere, mely a www.magyarorszag.hu Kormányzati Portálon található. Biztosítja, hogy felhasználói a személyazonosság igazolása mellett egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek elektronikus közigazgatási ügyintézést és szolgáltatást nyújtó szervekkel. |
| Hivatali kapu | A Hivatali Kapu a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer (Ügyfélkapu) része. A hivatali kapun keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók. |

## Beadványok érkeztetése

|  |  |
| --- | --- |
| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| A Hivatali kapun érkező, a nyomtatványkitöltő keretprogram segítségével beadott űrlapok az ASP-központ címére érkeznek.  Az ASP központ végzi az átvétellel kapcsolatos vizsgálatokat és továbbítja érkeztetés céljából az iratkezelési szoftvernek az alábbi adatokat:   * érkeztetési xml - érkeztetési adatok az iratkezelő rsz érkeztetési webszervizek számára * e-űrlap xml – a nyomtatványkitöltő keretprogrammal kitöltött űrlapadatok | Az érkeztetési folyamat sajátosságainak szabályozása |
| Az érkeztetési folyamat során:   * Az iratkezelési szoftver átveszi az érkeztetési metaadatokat * Megtörténik a beküldő és ügyfelek megfeleltetése a partnertárban lévőknek * Az e-űrlap xml és csatolmányok bekerülnek a dokumentumtárba * Az iratkezelési rendszer automatikus javaslatot tesz az előzményekre (opcionális) * Az iratkezelési rendszer automatikus javaslatot tesz az a szignálásra (opcionális) | Az érkeztetési folyamat sajátosságainak szabályozása |

## Az iratkezelő rendszer és az E-ügyfélszolgálati rendszer kapcsolata

| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| --- | --- |
| Az elektronikusan beérkező beadványok esetében az érkeztetés automatikus.  Ha az űrlaptípusra engedélyezett az automatikus iktatás és az iktatáshoz minden adat rendelkezésre áll, akkor az iktatás is automatikus. Ellenkező esetben egyedi iktatás (iratkezelő, szignáló) | Elektronikus beadványok érkeztetésének szabályozása |
| Az E-ügyintézési rendszer által biztosított ügykövetési szolgáltatás keretei között az iratkezelési rendszer átadja az erre szolgáló kapcsolati felületen az E-ügyintézési rendszernek az alábbi adatokat:   * a lekérdező személytől származó elektronikus beadványok * érkezés dátuma és érkezési szám * iktatószám (ha az iktatás megtörtént) * ügytípus (pl. iparűzési adó) * irattípus (pl. kérelem, bevallás) * ügyfél (ha az iktatás megtörtént; eltérhet a beküldőtől) * állapot: iktatás előtt, ügyintézés folyamatban, ügyintézés szünetel, lezárva * előadó (ha az iktatás megtörtént) * ügyintézési határidő (ha az iktatás megtörtént; üres is lehet, ha nem határidősként iktatták) * érdemi válaszintézkedés típusa (irattípus), iktatószáma, dátuma (ha a válaszintézkedés megtörtént | Az ügykövetéshez szükséges információk átadásának szabályozása |

## Iktatás

| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| --- | --- |
| Automatikus iktatásra van lehetőség, ha a beküldő által megadott adatok, ill. az iratkezelő rendszer háttérbeállításai alapján ismert miden olyan adat, ami szükséges az automatikus előzményezés és szignálás végrehajtásához (opcionális).  Az automatikus iktatás során az Iratkezelési rendszer email értesítés a küld beküldőnek az iktatásról, amennyiben az előzetesen kérte.  Az automatikus iktatást követi az irat továbbítása az előadónak | Beérkező dokumentumok átvétele. |
| Amennyiben a beküldő előzetesen kérte, email értesítést kell neki küldeni az iktatásról. |  |
| Irat elhelyezése az érkeztető / szignáló / iktató / ügyintéző munkatárs feladatkosarába:   * Érkeztető munkatárshoz kerül, ha az érkeztetési adatok hiányosak (az alapértelmezett érkeztető munkatárs az iratkezelő szakrendszerben állítható be, önkormányzatonként és ügytípusonként) * Szignáló munkatárshoz kerül, ha az érkeztetési adatok ismertek, de nem történt automatikus szignálás (az alapértelmezett szignáló munkatárs az érkeztetési xml-ben vagy az iratkezelő szakrendszer ügytípus nyilvántartásában állítható be) * Iktató munkatárshoz kerül, ha az érkeztetési és szignálási adatok ismertek, de nem történt automatikus iktatás (az alapértelmezett iktató munkatárs az iratkezelő szakrendszer ügytípus nyilvántartásában állítható be) | Feladatkosár működésének szabályozása |
| Az iktatott bejövő irat adatai:   * Iktatott bejövő irat adatai * Iktatószám (pl. VI/1234-1/2014) * Ügyszintű adatok (ügytípus, ügyfélkör, tárgy, irattári jel, szerelt előiratok) * Felelős ügyintéző, aláíró, szignáló * Ügyintézési határidő (egy ügyiratban több határidős bejövő alszám is lehet) * Ügyirat holléte, ügyintézési állapota (az iktatott bejövő alszámok holléte csak rendkívüli esetben térhet el az ügyirat hollététől) |  |

## Iratkezelési rendszer – szakrendszer kapcsolat

| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| --- | --- |
| A berkező elektronikus dokumentumok az iratkezelési szoftverből automatikusan átkerülnek a szakrendszerekbe, az alábbi lépésekben:   * Átvételre váró iratok lekérdezése * Irat iktatási adatainak lekérése * Beküldő viszontazonosítása * Beküldő megfeleltetése a szakrendszer partnertörzsében tárolt adatokkal * Szakrendszeri irat felvétele | Beérkező dokumentumok átvétele. |
| A kiadmányozási folyamat lépései:   * A szakrendszerben megtörténik a kiadmány-tervezet elkészítése és egyeztetése * Az expediálási adatok rögzítése * Iratpéldányok létrehozása * Aláírás * A szakrendszer az iratkezelő rendszertől Iktatószámot kér * Ügyfélkör viszont-szinkronizálása | Kiadmányozási folyamat szabályozása |

## Kézbesítés

| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| --- | --- |
| A papír alapú kézbesítés lépései:   * Borítékolás, tértivevény kitöltés * Kézbesítendő iratpéldányok átadása az iratkezelőnek * Ragszámozás és feladójegyzékre vétel * Feladójegyzék készítése * Átadás a kézbesítés-szolgáltatónak | A kézbesítés szabályozása |
| Az elektronikus kézbesítés lépései   * Feladójegyzék készítése * Átadás a kézbesítés-szolgáltatónak | A kézbesítés szabályozása |
| Lehetséges kézbesítés típusok:   * Postai papíralapú * Helyben * Postai hibrid * Hivatali kapu ügyfél tárhely * Elektronikus levél | A kézbesítés szabályozása |

## Tértivevény feldolgozás

|  |  |
| --- | --- |
| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| A papír alapú kézbesítés esetén:   * Tértivevények fogadása * Ügyintéző értesítése tértivevény érkezéséről * Tértivevény átadása az ügyintézőnek * Kézbesítést követő ügyintézési teendők | A tértivevény fogadásának szabályozása |
| Elektronikus kézbesítés esetén:   * Tértivevény érkezés figyelése * Tértivevény letöltése * Eredmény bejegyzése * Ügyintéző értesítése tértivevény érkezéséről * Kézbesítést követő teendők | A tértivevény fogadásának szabályozása |

## E-ügyfelek nyilvántartása

|  |  |
| --- | --- |
| **Beépítendő folyamat** | **Cél** |
| Az ASP Központban csak magánszemély ügyfelek regisztrálhatnak. A regisztráció előfeltétele a KR Ügyfélkapu regisztráció. Az ASP Központban regisztrált e-ügyfelek azonosítója a KR kapcsolati kód.  Az e- ügyfelek regisztrációs adatai:   * KR kapcsolati kód * Ügyfél neve * Születési név * Anyja neve * Születési hely * Születési dátum * Email cím * Értesítési cím * Telefonszám | A tértivevény fogadásának szabályozása |

# Munkaköri leírások

| **Felelősségi kör** | **Munkaköri leírásba beépítendő tartalom** |
| --- | --- |
| Az ASP központ biztosította rendszerek munkakörnyezetként való használata. | * Az ASP központ által biztosított szoftverkörnyezet elsődleges hivatali munka és kommunikációs felület * A tisztviselő köteles a munkavégzés során a rendszert megnyitni és rendszeresen figyelni * A rendszerben érkező személyes feladatok végrehajtása és a határidők betartása kötelező * A rendszer meghibásodását haladéktalanul jelezni kell a kulcsfelhasználói szerepkört betöltő kollégának |
| A központ használatával kapcsolatos informatikai biztonsági felelősségi kérdések | * A hivatali szoftverek használatával kapcsolatban különös figyelmet kell fordítani az informatikai biztonságra. * A hivatal Információ biztonsági szabályzataiban foglalt előírásokat megismerése, változásainak figyelemmel kísérése és betartása |
| Az elektronikus kiadmányozáshoz szükséges tanúsítványokkal kapcsolatos teendők | * Ez elektronikus kiadmányozáshoz szükséges Biztonságos Aláírás-létrehozó Eszköz megőrzése és a hozzá tartozó jelszavak bizalmasságának megőrzése |
| Kulcsfelhasználói feladatok | Az egyes szakrendszerek kulcsfelhasználói:   * Elvégzik a szakrendszerek eseti és rendszeres paraméterezést * Segítik a hivatali munkatársakat a szakrendszer használatában, válaszolnak kérdéseikre és megkísérlik a felmerülő problémákat megoldani * Hiba felmerülése esetén a hibát az erre szolgáló hibajegykezelő rendszer segítségével jelzik az ASP központ munkatársainak. Hiba bejelentésére kizárólag a kulcsfelhasználók és a technikai kapcsolattartó jogosultak. * Az esetleges továbbfejlesztési és a lehetőségeiket meghaladó módosítási igényeket jelzik az ASP központ munkatársainak |
| Az interneten megjelenítendő kötelező információszolgáltatás karbantartásával kapcsolatos feladatok | Az erre a feladatra kijelölt hivatali munkatárs:   * Biztosítja, hogy a kötelezően közzéteendő információk a portálon szerepeljenek * Rendszeresen ellenőrzi a közzéteendő információk elérhetőségét és helyességét * Felel a kötelezően közzéteendő információkkal kapcsolatos változások követéséért, a portálon közétett információk frissítéséért |
| Technikai kapcsolattartói feladatok | Az erre a feladatra kijelölt hivatali munkatárs:   * Jogosult a hibák bejelentésére az ASP központ hibajegykezelő rendszerén keresztül * Felelős az ASP rendszer felhasználói működtetéséhez szükséges hivatali hardver és szoftver környezet rendelkezésre állásáért * Megfelelő kompetenciával rendelkezik az technikai hibák feltárására és elhárítására |