Önkormányzati ASP
Elektronikus ügyintézési tájékoztató

Tartalom

1. Az elektronikus ügyintézés új szabályozásának kiemelt jellemzői, céljai 2
2. A törvénynek való megfelelés alapvető feltételei 3
3. Az ASP által jelenleg nyújtott ELÜGY funkciók bemutatása 6
   3.1. Jelenlegi ASP ELÜGY felsőszintű ismertetése 6
      3.1.1. Elektronikus űrlap-szolgáltatás 7
      3.1.2. Önkormányzati hivatali portál 7
   3.2. ASP ELÜGY fő folyamatainak bemutatása 8
      3.2.1. Folyamatok megnevezése és célja 8
      3.2.2. A folyamatok részletes bemutatása 9
4. További teendők az ASP ELÜGY bevezetésével kapcsolatban 16
   4.1. Külső, belső szabályozók felülvizsgálata 16
   4.2. Ügyfelek részére tájékoztató az ASP ELÜGY indulásáról 17
5. Melléklet az ASP ELÜGY rendszerben elérhető űrlapokról 18

Budapest, 2017 december

1. Az elektronikus ügyintézés új szabályozásának kiemelt jellemzői, céljai

Az önkormányzati ASP szolgáltatás bevezetésével egyidejűleg az önkormányzatokra vonatkozóan is kötelezően a napi működési gyakorlat részévé válnak az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv., Eüsztv) rendelkezései.
A törvény 108. § (1) bekezdése alapján ***az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervezetek 2018. január 1. napjától kötelesek az ügyek elektronikus intézését az E-ügyintézési tv.-ben meghatározottak szerint biztosítani.***
Az E-ügyintézési tv. 1. § 17. pontja alapján ez a kötelezettség a helyi önkormányzatra is kiterjed.

Az E-ügyintézési tv. 8. § (1) bekezdésének értelmében ***az ügyfél*** – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – ***jogosult az elektronikus ügyintézést biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.*** Kivételt képeznek azon eljárási cselekmények, melyek mindenképen az ügyfél személyes megjelenését követelik meg, illetve meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását teszik kötelezővé. Természetes személy ugyanakkor csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

Míg a természetes személy ügyfélnek a jogszabály lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézésre, addig a gazdálkodó szervetek[1] az E-ügyintézési tv. 2. § (1) bekezdése szerinti ügyek tekintetében elektronikus ügyintézésre kötelesek. Elektronikus ügyintézésre köteles továbbá az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztestület, egyéb közigazgatási hatóság, valamint az ügyfél jogi képviselője[2], ha az adott ügyintézési cselekmény tekintetben ez értelmezhető.

Az E-ügyintézési tv. 108. § szerint a 1. § 17. pont a) - k) alpontja szerinti, a törvény által elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett jogalanyok legkésőbb 2018. január 1-től kötelesek az ügyek intézését a törvény szerint biztosítani.

Az Eüsztv. szabályozza, hogy mely ügyekben kell elektronikusan eljárni; ez három főbb jellemzővel határozható meg:

- egyrészt minden olyan **kapcsolattartásra** kötelezően az elektronikus formát írja elő, mely az elektronikus ügyintézésre **kötelezett szerv és az ügyfél között** értelmezhető;
- ezekben az ügyekben a **szervek egymás közötti kapcsolattartását** is elektronikus útra tereli;
- viszont nem célja az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek olyan belső ügyviteli folyamatainak kötelező szabályozása, amely az ügyfelek ügyeit közvetlenül nem érintik.

[1] Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott, belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet, azzal az eltéréssel, hogy e törvény alkalmazásában gazdálkodó szervezetnek minősül valamennyi gazdasági tevékenységet folytató jogi személyiséggel nem rendelkező, belföldi székhelyű szervezet.
[2] Jogi képviselő: jogszabály eltérő rendelkezése hiányában az ügyfél képviseletében eljáró ügyvéd, ügyvédi iroda és jogtanácsos.

2. A törvénynek való megfelelés alapvető feltételei

Az elektronikus ügyintézést biztosító szervek számára legfőképpen az E-ügyintézési tv. 25. § (3) bekezdés határozza meg, hogy az általuk működtetett elektronikus ügyintézést biztosító rendszereknek minimálisan milyen feltételeknek kell megfelelni. Tulajdonképpen itt határozza meg az E-ügyintézési tv. azt is, hogy mely SZEÜSZ, KEÜSZ [3]csatlakozás kötelező a szervek számára.

Az E-ügyintézési tv. 25. § (3) pontja alapján az elektronikus ügyintézést biztosító szerv köteles olyan, elektronikus ügyintézést biztosító információs rendszer működtetésére, amely biztosítja legalább

a) az ügyfél ügyintézési rendelkezésének (RNY) lekérdezését,
b) a személyre szabott ügyintézési felületen (SZÜF) keresztül történő ügyintézés lehetőségét,
c) elektronikus azonosításhoz kötött szolgáltatás nyújtása esetén a központi azonosítási ügynök (KAÜ) szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldások ügyfél általi használatát,
d) a Kormány rendeletében meghatározott biztonságos kézbesítési szolgáltatáson (BKSZ) keresztül történő kézbesítést, a neki címzett üzenetek fogadását,
e) az ügyfél által elektronikus úton tett jognyilatkozatok, elküldött iratok kézhezvételének jogszabályban meghatározott módon történő haladéktalan igazolását (BKSZ),
f) a legalább fokozott biztonságú és közigazgatási követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással ellátott, illetve elektronikus bélyegzővel ellátott elektronikus dokumentumok feldolgozását,
g) e törvény szerint hitelesített dokumentumok előállítását (pl. AVDH),
h) az ügyfél részére kézbesítendő iratok kézbesítését a 14. § szerint valamennyi típusú kézbesítés útján (BKSZ),
i) – az 1. § 17. pont a)–i) alpontjában foglalt szervek esetében – az eljárásért fizetendő terhek elektronikus fizetését (EFER), és
j) az elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatással létrehozott elektronikus űrlapok kezelését (BKSZ).

A NISZ Zrt. által nyújtott szolgáltatások esetében kötelező a csatlakozás:

- az a) pont alapján RNY-hez,
- a b) pont alapján a SZÜF-höz,
- a c) pont alapján a KAÜ-höz,
- a d, e), h) pontok alapján BKSZ-hez és a kapcsolódó hivatali tárhelyhez (hivatali kapuhoz), illetve
- a j) pont alapján a BKSZ-en fogadni, továbbá kezelni kell tudni az elektronikus űrlapokat.

[3] SZEÜSZ: szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás
KEÜSZ: Központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás

A jelenlegi szabályozási környezet alapján tehát a helyi önkormányzatok elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervek, és ezzel összefüggésben számos kötelezettség terheli őket.

Ennek két fő aspektusa

- az ügyfelek e-ügyintézési lehetőségének teljes körű biztosítása (a törvényi kivételekkel),
- illetve a többi e-ügyintézést biztosító, ún. együttműködő szervvel való informatikai együttműködés megvalósítása.

Ezzel összefüggésben az önkormányzati ASP rendszer és azon belül is az ELÜGY szolgáltatás az, ami az önkormányzati e-ügyintézési kötelezettségek megvalósítását nagymértékben támogatni tudja.

Az ASP ELÜGY szolgáltatási portfóliójának kialakítása során kiemelt cél volt, hogy az ASP rendszer szolgáltatásai biztosítsák az önkormányzatok részére az Eüsztv. előírásainak való minimális megfelelést is, tehát az önkormányzat az ASP igénybe vételével ennek a kötelezettségének is eleget tesz.

Mindezen rendszerek és szolgáltatások azonban önmagukban nem tudják elérni a céljukat, kizárólag akkor, ha az azt igény bevevők is ismerik és értik a működésüket és létjogosultságukat, célrendszerüket.

Fontos tehát, hogy a helyi önkormányzatok előtt egyértelművé váljon, hogy az új e-közigazgatási irányok az egyes ügyintézések hatékonyabbá, gyorsabbá tételét kívánják elősegíteni és nem kizárólag az ügyféloldali, hanem a back office munkálatokat is ideértve. Fontos megérteni, hogy az önkormányzatok érdeke is, hogy mint együttműködő szervezetek, ne kizárólag kötelezettségként tekintsenek az e-ügyintézésre, hanem lehetőségként munkafolyamataik és ügyintézési folyamataik racionalizálása szempontjából.

Mindez átláthatóbbá válik, ha a napi gyakorlat kapcsán vizsgáljuk meg. Az elektronikus ügyintézés röviden azt jelenti, hogy az egyes eljárások egyes lépéseit a személyes megjelenés, vagy a papír alapú, postai ügyintézés helyett elektronikusan is intézhetik az ügyfelek, de természetesen az igazgatás közhatalmi és bizalmi jellegéből adódóan ezekben az esetekben is biztosítani kell az eljárási szabályok betartását, hitelesen azonosítani kell az ügyfelet, az iratokat biztonságosan kell továbbítani, kézbesíteni.

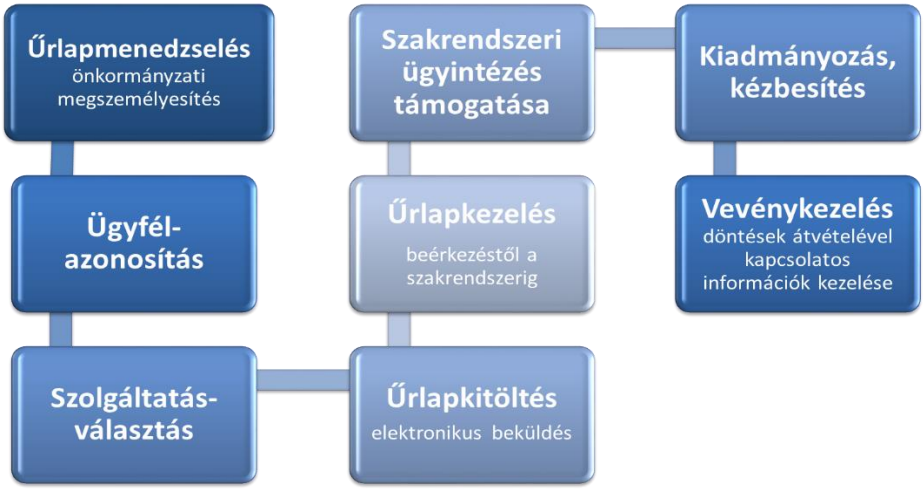
A SZEÜSZ/KEÜSZ szolgáltatások például ezeket a funkciókat biztosítják.

Ezek a szolgáltatások az ügyintézési folyamatba ágyazottan jelennek meg; ennek egyes lépéseit az önkormányzatok, más lépéseit pedig az ügyfelek végzik el.

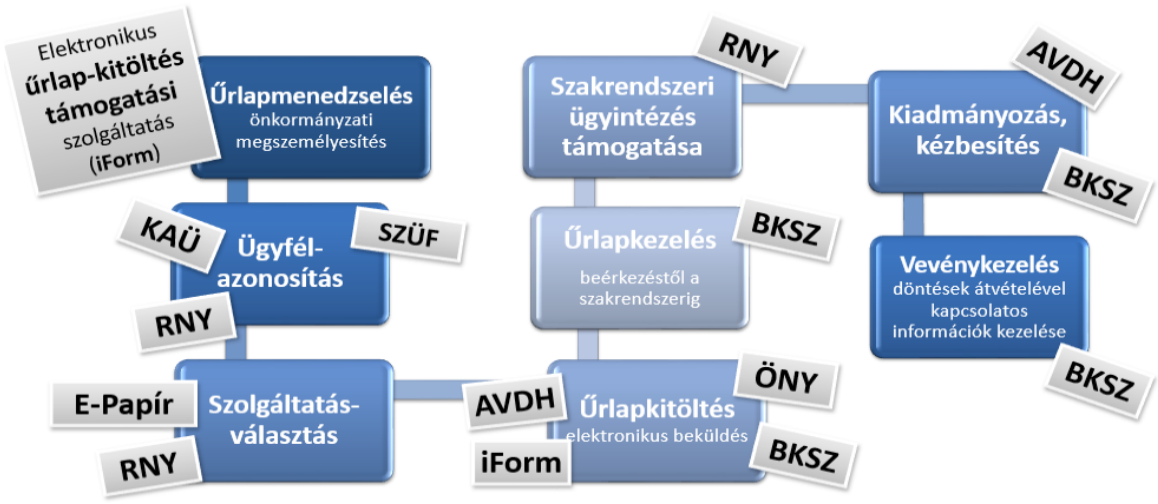
- Az önkormányzat biztosítja az elektronikus ügyintézés lehetőségét
    - ennek érdekében az ELÜGY portálon megszemélyesíti, az önkormányzat részére testre szabja az ügyintézéshez használható űrlapokat
- Az ügyfél ügyet szándékozik indítani, ezért közvetlenül az ELÜGY portálon, vagy a Személyes ügyintézési Felületen (SZÜF) keresztül bejelentkezik
    - megtörténik az ügyfél hiteles azonosítása

- Az ügyfél kiválasztja, milyen szolgáltatást kíván igénybe venni
    - majd pl. kitölti és beküldi az ehhez szükséges űrlapot (ami lehet a konkrét ügyre kidolgozott, strukturált űrlap, vagy általános célú elektronikus kérelem-nyomtatvány (e-papír űrlap)
- Az ASP rendszer és az önkormányzat kezeli a beérkezett űrlapot a beérkezéstől (pl. iratkezelő rendszerbe történő érkezés)
    - a szakrendszerbe való továbbításig
- A szakrendszerben való ügyintézés támogatása érdekében az ügyintéző igénybe veheti az RNY szolgáltatását
    - az ügyfél ügyintézési rendelkezéseinek (pl. kapcsolattartás módja) lekérdezése
- Az önkormányzat döntést hoz,
    - az erről szóló értesítést pedig elektronikusan hitelesíti
        - majd kézbesíti,
        - és kezeli a döntések átvételével kapcsolatos információkat (vevénykezelés)

Mindezek összefoglalva az alábbi ábrán láthatóak:



Ha a fenti ábrát kiegészítjük azzal, hogy az egyes eljárási lépésekhez milyen SZEÜSZ/KEÜSZ szolgáltatások tartoznak, amelyeket az ASP jelenleg / a későbbiekben igénybe vesz, akkor áttekinthetővé válik, hogy az egyes SZEÜSZ/KEÜSZ szolgáltatásoknak az eljárások eges szakaszaiban mi a szerepe, és hogyan tudnak hozzájárulni a sikeres elektronikus ügyintézési folyamathoz, minta annak fontos építőkövei:



3. Az ASP által jelenleg nyújtott ELÜGY funkciók bemutatása

3.1. Jelenlegi ASP ELÜGY felsőszintű ismertetése

Az önkormányzatokra háruló elektronikus ügyintézési kötelezettségek teljesítésében **fontos szerepet kap az önkormányzati ASP rendszer és** azon belül is az ASP rendszer részét képező **Elektronikus ügyintézési Portá**lrendszer (kiemelten az ügyfelek felé közvetített szolgáltatások vonatkozásában), ideértve az elektronikus űrlap-szolgáltatást (a továbbiakban együtt **ASP ELÜGY**).

A jelen tájékoztató célja, hogy az önkormányzati munkatársakkal megismertesse az **ASP ELÜGY főbb folyamatait, működési logikáját**, illetve a rendszer által nyújtott **szolgáltatásokat** és **igénybevételük módját**.

Az ASP ELÜGY az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében **megfelel az Eüsztv. minimális elvárásainak**. 2018-ban **további fejlesztések** várhatóak, amelyek mind az ügyfelek, mind az ügyintézők számára további kényelmi szolgáltatásokat fognak nyújtani.

Jelen tájékoztató **két fő részre koncentrál** az önkormányzati elektronikus ügyintézésen belül,

- egyrészt az ügyfelek által használt önkormányzati **hivatal portál funkcióinak, működésének** bemutatására,
- másrészt szintén a hatóság-ügyfél viszonylatában a másik irányú kapcsolattartásra, a **meghozott döntések érintett személyekhez történő eljuttatására**.

Mindezek alapján nem része a tájékoztatónak a belső, hivatali szintű ügyintézési folyamatok részletes ismertetése.

Az ASP ELÜGY szakrendszer két nagyobb egységből áll össze:

- elektronikus űrlap-szolgáltatás;
- önkormányzati hivatali portál (a továbbiakban: Portál).

3.1.1. Elektronikus űrlap-szolgáltatás

Ahhoz, hogy az ügyfelek az ASP ELÜGY felületén az „Ügyindítás" szolgáltatás igénybevétele által kérelmeket, beadványokat tudjanak benyújtani elektronikus űrlapokat kell használniuk, kitölteniük. Az **űrlapok sablonjait a Kincstár központilag ASP rendszer szinten tervezi meg** és ajánlja ki a rendszercsatlakozó önkormányzatok részére.

A 2018. január elsején minimálisan elérhető űrlapsablonok listáját az 5. fejezet szerinti melléklet tartalmazza.

A következő szerepelő az önkormányzat arra feljogosított munkatársa (vagy szerződött partnere), aki az ASP Űrlapmenedzsment alkalmazásban paraméterezni tudja, tulajdonképpen **az adott önkormányzatra testre szabja** a Kincstár által megtervezett **sablont**.

Végül az önkormányzat által kipublikált, Önkormányzati hivatali portál éles **felületén megjelentett űrlapot az ügyfelek ki tudják választani, kitölteni,** majd ezt követően **beküldeni** az adott önkormányzat hivatali tárhelyére (korábbi megnevezéssel a hivatali kapujába).

3.1.2. Önkormányzati hivatali portál

A **Portál** az önkormányzati ASP rendszerhez csatlakozott önkormányzatok számára nyújt elektronikus szolgáltatásokat, hogy annak segítségével az önkormányzatok **természetes** és **nem természetes személyek számára** biztosíthassák az **elektronikus ügyintézési lehetőségét**. A Portál bárki számára elérhető (az alábbi linken: https://ohp.asp.lgov.hu), azonban tényleges elektronikus ügyintézési funkciói elektronikus azonosításhoz kötöttek.

A **Portál funkciói**:

- **Ügyindítás**: Az ügyindítás tulajdonképpen egy elektronikus űrlap benyújtását jelenti.
    - online űrlapkitöltéssel és rendszeren kívüli (pl. kinyomtatás utáni postai) beküldéssel (azonosítás nélkül is elérhető szolgáltatás),
    - online űrlapkitöltéssel és beküldéssel (az ügyfél azonosítását igényli),
    - a portálon keresztül az integrált e-Papír szolgáltatás is elérhet, azon ügyekre, amelyekhez nem áll rendelkezésre a konkrét ügyhöz tartozó strukturált űrlap.
- **Ügykövetés**: az ügyfelek lekérdezhetik az általuk, a Portál felületén elektronikusan indított helyi önkormányzati ügyek státuszát is (az ügyfél azonosítását igényli),
- **Adóegyenleg lekérdezés**: az ügyfél lekérheti adott településhez tartozó helyi adó egyenlegét (az ügyfél azonosítását igényli).

Összegezve az ASP ELÜGY rendszer **két nagy elemből** áll:

- Az egyik a kincstári és az önkormányzati munkatársak által használt **Űrlapmenedzsment** alkalmazás, ami a KERET rendszerből érhető el, az arra jogosultsággal rendelkező személyek számára. Ebben az alkalmazásban kell az **önkormányzati munkatársaknak (szerződött partnereiknek)** testre szabniuk az űrlap sablonokat.

- A másik az **Önkormányzati Hivatali Portá**l, amelyet **az ügyfelek tudnak igénybe** venni az elektronikus szolgáltatások használatához. A Portálon a három legfontosabb szolgáltatás: az ügyindítás (kérelem benyújtás), az ügykövetés és az adóegyenleg lekérdezés.

3.2. ASP ELÜGY fő folyamatainak bemutatása

3.2.1. Folyamatok megnevezése és célja

ID	Fő folyamat megnevezése	Folyamat célja
1.	Űrlapmenedzselés	• Az űrlap sablon megtervezést biztosítja a Kincstár munkatársai számára, • továbbá a segítségével a megfelelő jogosultsággal rendelkező önkormányzati munkatárs az önkormányzati igények alapján testre szabhatja az űrlapot és gondoskodik a Portálon való megjelentetésről.
2.	Ügyfelek azonosítása	Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez – ahogyan a személyes ügyintézéskor is – szükséges az ügyfelek hiteles, elektronikus azonosítása, hogy például a kérelem benyújtása joghatás kiváltására alkalmas legyen.
3.	Szolgáltatásválasztás	A Portál három fő szolgáltatással rendelkezik, ezek közül az ügyfeleknek választania, hogy igénybe tudja venni. Ezen kívül még az adott települést is kell választania, amelyikkel kapcsolatban a szolgáltatás használni kívánja.
4.	Űrlapkitöltés	Amennyiben az ügyfél az „Ügyindítás” szolgáltatást választotta, akkor az űrlapok közül is választania kell, annak megfelelően, hogy milyen kérelmet kíván benyújtani. Ezt követően szükséges az űrlap adatokkal való feltöltése, a kitöltés ellenőrzése, esetlegesen mellékletek csatolása, elektronikus hitelesítése, majd az űrlap benyújtása.
5.	Űrlapkezelés (beérkezéstől a szakrendszerig)	Az ügyfél által beküldött nyomtatvány beérkezik az adott önkormányzat hivatali tárhelyére. Az ASP IRAT gondoskodik a tárhelyről való letöltésről, a szükséges iratkezelési cselekmények után az űrlaptípusának megfelelően a kérelem beemelhető az érintett ASP szakrendszerbe vagy ennek hiányában megkezdhető az egyéb szakrendszeri támogatás nélküli ügyintézési folyamat.
6.	Szakrendszeri ügyintézés támogatása	Amennyiben olyan űrlap érkezett be, amely ASP szakrendszerrel elintézhető, akkor szakrendszerek közötti integrált működésnek megfelelően lefolytathatók a szükséges eljárási cselekmények, a döntés tervezete előállítható.
7.	Kiadmányozás, kézbesítés	A döntés tervezetének jóváhagyását követően az ügyfél rendelkezésének figyelembe vételével (papír alapon vagy elektronikusan kérte a döntést) az ASP IRAT közreműködésével kerül sor a kiadmányozásra és ezt követően a kézbesítésre.

Az előző táblázatban szereplő fő folyamati lépések az ASP ELÜGY rendszer egészét átfogják, és ***logikai sorrendben*** (azegymás utáni lépések elvét követve) szerepeltetve mutatják be az egyes eljárási cselekményeket.

Az egyes cselekményeket végrehajtó szereplők szempontja szerint rendezve a lépéseket azt látjuk, hogy az **1., az 5., a 6. és a 7.** folyamat az **önkormányzati munkatársakat** érinti közvetlenül, míg a 2., a 3. és 4. folyamatokat a szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfeleknek végzik el.

3.2.2. A folyamatok részletes bemutatása

3.2.2.1. Űrlapmenedzselés

Az űrlapmendzsment feladatokkal kapcsolatban jelen dokumentumban csak a fontosabb – önkormányzatokat közvetlenül érintő – ismereteket tüntetjük fel.

a) Űrlapmenedzsment használatához szükséges **jogosultság(ok) beállítása a KERET rendszerben**

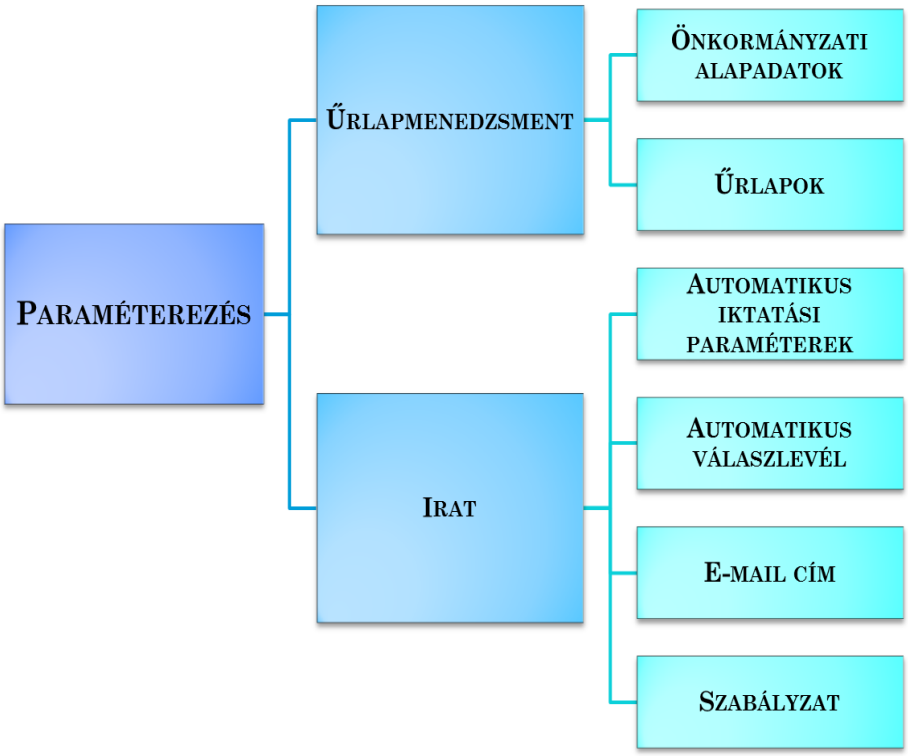
b) Önkormányzati **alapadatok berögzítése:** Az Űrlapmenedzsment felületen lehet beállítani az önkormányzatok saját (alap)adatait, amelyek minden űrlapban azonosan jelennek meg.

c) Az Önkormányzat címerének / **logójának feltöltése** az alapadatok egyik eleme, ezáltal kerül az önkormányzat logója rá az űrlapokra.

d) **Űrlapok paraméterezése (önkormányzati szintű megszemélyesítése)** az Űrlapmenedzsment alkalmazásban és az ASP IRAT szakrendszerben.

- Űrlapmenedzsment alkalmazásban: az űrlap típus kiválasztása, adó űrlap esetén az adó mértékének, adókedvezmény(ek)nek, adómentesség(ek)nek a beállítása,

- Iratkezelő szakrendszerben: ügytípus megnevezés, csak érkeztetés, iktatókönyv, szignáló, ügyintéző, prioritás és elintézési idő beállítása.

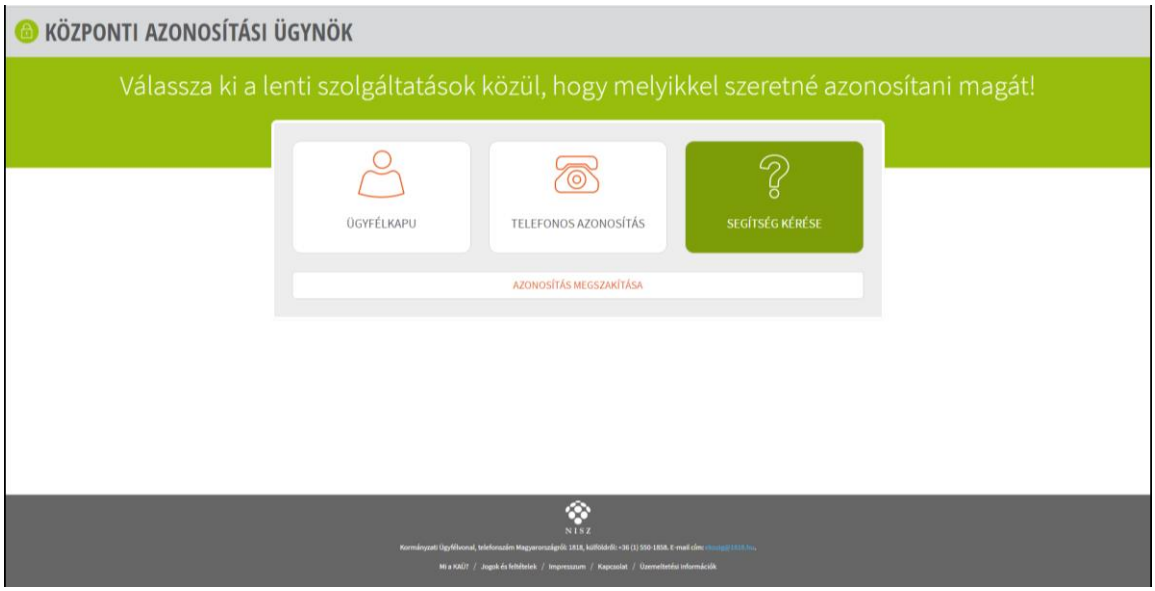


e) **Űrlapverzió jóváhagyása**, publikálása, amelynek következtében az adott űrlap az ügyfelek számára elérhetővé válik a Portál felületén.

Az Űrlapmenedzsment alkalmazásban elvégzett feladatokat követően jelennek meg a Portál felületén az **önkormányzat specifikus űrlapok**, amelyek közül az ügyfelek választani tudnak az ügyindítás során.

3.2.2.2 Ügyfelek azonosítása

a) **Elektronikus azonosítás** A Portál minden ügyfél **természetes személyként tud belépni**, követve azt a gyakorlatot, hogy nem természetes személy (pl. cég) nevében is egy vagy több természetes személy tud csak ténylegesen eljárni. Az ügyfél a Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (SZÜF) az ASP csempére kattintva vagy a **Portálon keresztül** (https://ohp.asp.lgov.hu) tudja magát azonosítani. Az azonosításra a Központi Azonosítási Ügynök segítségével kerül sor, ahol az **ügyfél először kiválasztja az általa használni kívánt azonosítási módot** (jelenleg ügyfélkpau, vagy telefonos azonosítás, de a későbbiekben szolgáltatás-fejlesztési irány lehet az elektronikus személyigazolvánnyal történő azonosítási lehetőség kiajánlása is). A szükséges adatok megadásával (pl. felhasználói név és jelszó) azonosításra kerül az ügyfél. A sikeres azonosítás után a Portálon megjelenik a belépett ügyfél neve.



b) **ÁSZF elfogadása**, kvázi „regisztráció” a Portálra. Bármely más nem közigazgatási honlaphoz hasonló módon egy jelölő négyzet segítségével történik az általános szerződési feltételek elfogadása.

c) **Településválasztás** a sikeres azonosítás és regisztrációt követően az ügyfél kiválasztja, hogy melyik településsel kapcsolatban kívánja majd a szolgáltatást igénybe venni. Az első alkalommal kiválasztott település (és önkormányzat) alapértelmezetté válik, így minden következő alkalommal kizárólag a település változtatása (ha másik településsel kapcsolatban szeretne ügyet intézni) esetén szükséges e funkció igénybevétele.

Ahhoz, hogy az ügyfelek bizonyos szolgáltatásokat igénybe tudjanak venni a Portálon (https://ohp.asp.lgov.hu), **elektronikusan azonosítani** kell magukat a KAÜ szolgáltatással, ezt követően szükség van az **ÁSZF elfogadására**, majd annak a **településnek a kiválasztására**, amellyel kapcsolatban ügyet kíván intézni.

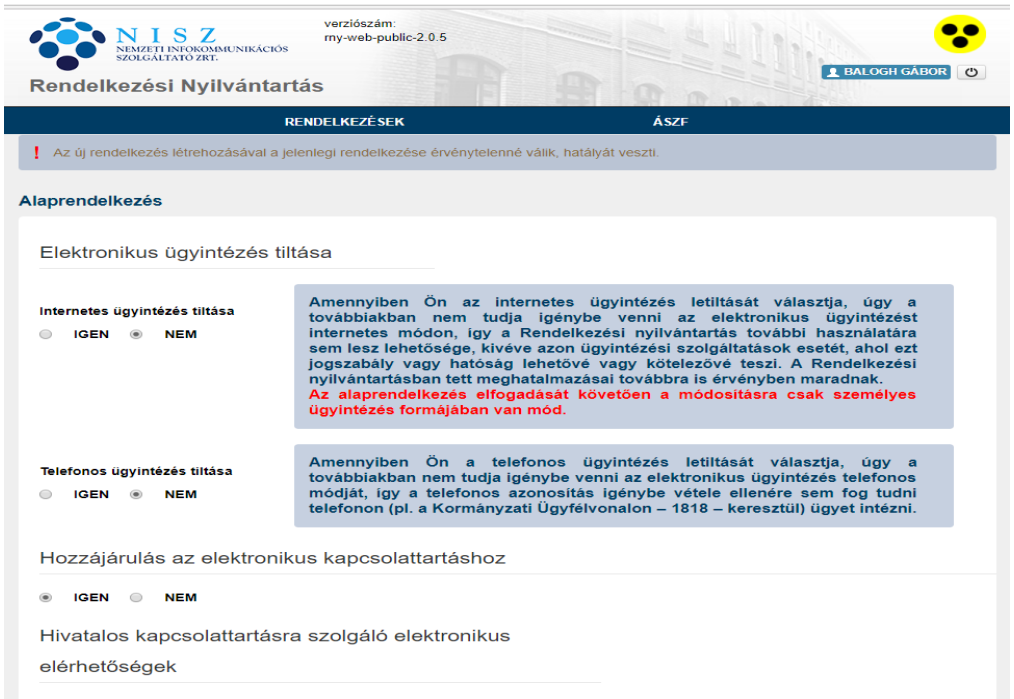
3.2.2.3. Szolgáltatásválasztás

Az ügyfélnek az ÁSZF elfogadását követően van lehetősége az azonosítást igénylő ASP szolgáltatások érdemi igénybevételére. Az ügyfél számára három szolgáltatás biztosított, amelyek közül választhat:

1. **Ügyindítás**

Az ügyindítás keretében **az ügyfél elektronikus űrlapot nyújthat be**. A szolgáltatás igénybe vehető **képviseleti / meghatalmazotti eljárás** keretében is, amelyre az ügyindítás és űrlapkitöltés közötti előválasztó képernyő segítségével van lehetőség (jelölőnégyzet segítségével). A szolgáltatás kiválasztásakor az űrlap kitöltését megelőzően a háttérben a **Portál ellenőrzi**, hogy az ügyfélnek **van-e elektronikus tárhelye.** Tárhely hiányában az űrlapkitöltés off-line ágon vehető igénybe, majd ezt követően kinyomtatás, aláírás után papír alapon nyújtható be a kérelem.

Emellett a Portál a Rendelkezési Nyilvántartás (RNY) alaprendelkezések vizsgálatára vonatkozóan ellenőrzést folytat le. Amennyiben ott az **elektronikus ügyintézésre vonatkozóan kizáró rendelkezést** tett az ügyfél, az OHP hibaüzenetben tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás igénybevételi korlátozásáról. Amennyiben nincs kizáró rendelkezés az RNY-ben, akkor az on-line űrlapkitöltő ágon mehet tovább a folyamat. Ha az ügyfél kizárta az elektronikus ügyintézést, egy rövid tájékoztatásban jelezi számára a rendszer, hogy az űrlap kitöltést megteheti off-line, azonban minden adatot manuálisan kell bevinnie, az űrlapot nem küldheti be elektronikus formában, csak letöltheti és papíron juttathatja el a beadványt a hivatalhoz.



A **meghatalmazással**, **képviselettel** kapcsolatos információk gépi értelmezésére, adatok felhasználására, így az ügyfél eljárási képességének ellenőrzésére még nem kerül sor automatizáltan a 2018. január 1-én élesbe álló rendszerben, ennek ellenőrzése a kérelem feldolgozás során az **önkormányzati munkatárs feladata**.

Az Ügyindítás funkciónál egy részletes tájékoztató kerül beépítése, amelyben a Portál felhívja az ügyfél figyelmét, hogy amennyiben a kívánt ügytípushoz **nem érhető el strukturált** (előre megtervezett) elektronikus **űrlap**, úgy lehetősége van **e-Papíron keresztüli ügyindításra** (lásd: https://epapir.gov.hu/).

2. Adóegyenleg-lekérdezés

A szolgáltatás kiválasztásakor az ügyfélnek lehetősége van **saját** vagy az **általa képviselt adózó** kiválasztott **településhez tartozó** helyi **adóegyenlegének lekérdezésére**, amely nem igényel ügyintézői közreműködést, az **ASP ADÓ szakrendszerből automatikusan** kerül teljesítésre az adatszolgáltatási kérés.

Saját adóegyenleg lekérdezése esetében a háttérben ellenőrzésre kerül a RNY alaprendelkezés, és amennyiben ott az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan kizáró rendelkezést tett az ügyfél, az OHP hibaüzenetben tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás igénybevételi korlátozásáról. Amennyiben nincs kizáró rendelkezés az RNY-ben, az ügyfélnek meg kell adnia az adóazonosító jelét.

Képviselt adóegyenlegének lekérdezésekor a nem természetes személy (pl. cég) esetében a természetes személy RNY rendelkezésben tett kizáró rendelkezés esetén is tovább engedni az ügyfelet a rendszer, mivel a tiltást magánszemélyként tette. Ezt követően az ASP ADÓ automatikusan ellenőrizni a meghatalmazás/képviselet meglétét a nyilvántartásában és visszaadja az adózó egyenlegét vagy meghatalmazás hiányában hibaüzenetet ad, ami megjelenik a Portálon.

3. Ügykövetés

Az ügyfél az ügykövetés igénybevételével tájékoztatást kaphat a kiválasztott településnél 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.

Az ügykövetés szolgáltatás kiválasztásakor az OHP a háttérben ellenőrzést folytat le a RNY alaprendelkezés tekintetében: vizsgálni kell, hogy az ügyfél tett-e kizáró rendelkezést az e-ügyintézésre vonatkozóan. Amennyiben tett, úgy az OHP egy hibaüzenetben ad tájékoztatást arról, hogy az elektronikus ügyintézést tiltó rendelkezés miatt a szolgáltatást annak feloldásáig nem veheti igénybe.

Összegezve a fentiekben leírtakat az **ügyindítás** keretében **az ügyfél elektronikus űrlapot nyújthat be**, amennyiben nem a **RNY-ban nem zárta ki az elektronikus ügyintézés lehetőségét**. Amennyiben az ügyfélnek nincsen elektronikus **tárhelye** (korábbi elnevezéssel ügyfélkapus tárhelye), akkor csak papír alapon nyújthatja be a kérelmét. Amennyiben az ügye elintézéséhez a Portál felületén nem talál elektronikus űrlapot, akkor az ügyfelek **e-Papír szolgáltatás** keretében nyújthatják be a kérelmüket, beadványukat.

Az **adóegyenleg lekérdezésére** vonatkozó adatszolgáltatás **automatikusan kerül teljesítése** az ASP **ADÓ szakrendszerből**, a meghatalmazotti ügyintézés gördülékenysége érdekében szükséges a meghatalmazásokat felvinni az ASP ADÓ rendszerbe.

Ügykövetés során az ügyfél tájékoztatást kaphat a kiválasztott településsel kapcsolatban korábban a Portálon **elektronikusan indított ügyének ügyintézési állapotáról.**

3.2.2.4. Űrlapkitöltés

a) Űrlap előtöltése adatokkal

Abban az esetben, ha saját nevében jár el az ügyfél, akkor a rendszer előtölti az ügyfél természetes személyazonosító adataival (név, anyja neve, születési, idő, születési hely), a lakcím adataival, a TAJ számával és az adóazonosító jelével az űrlap érintett mezőit.

b) Űrlap **ügyfél általi kitöltése**

Az adatokkal nem előtöltött mezőket az űrlapon az ügyfél kitölti, az űrlap bizonyos mezőibe logikai összefüggések (pl. melyik kötelezően kitöltendő) és formai (pl. karakterszám, dátum) elvárások is be vannak állítva.

c) Űrlap ellenőrzés indítása

Az ügyfél az űrlap felületén az ellenőrzés funkció használatával tudja elindítja az ellenőrzést, amely az űrlapba a szerkesztés során beépített logikai kapcsolatokat ellenőrzi és visszajelez az ügyfélnek:

- amennyiben hibátlan, akkor ennek a tényét;
- hiba esetén konkrétan megjelölve a hibát és az érintett adatmezőket.

d) Csatolmány (melléklet) feltöltése

Az ügyfél az űrlaphoz hozzá tud csatolni különböző melléklete(ke)t egy erre szolgáló funkció segítségével. A csatolmány esetén tartalmi és hitelesség ellenőrzés nem történik, de vírusvédelmi ellenőrzés igen. Több dokumentumot is csatolhat az ügyfél a kérelméhez, összesen: legfeljebb 25 MB méretben. Hibaüzenetben tájékoztatja a rendszer az ügyfelet, ha nagyobb méretű fájlt próbált meg feltölteni, mint 25 MB vagy, ha a feltöltött dokumentumok mérete meghaladta a 25 MB-ot.

e) Csatolmány (melléklet) **hitelesítése**

Az **ügyfél** döntése alapján a feltöltött mellékleteket **egyesével elektronikusan hitelesítheti**, de ez a folyamati lépés nem kötelező, enélkül is beküldhető a beadvány. A hitelesítés során a rendszer az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés (AVDH – lásd: https://niszavdh.gov.hu/index) szolgáltatást használja.

f) Elkészült űrlap **mentése**

Az ügyfél a megkezdett űrlapkitöltés közben el tudja menteni a még be nem küldött űrlapot, amelyet a **rendszer 7 napig őriz meg**. A mentéskor jelszóval kerül levédésre az űrlap, a mentett űrlapot kizárólag a jelszó ismeretében lehet megnyitni. A Portál felületén a mentett űrlapok 7 napig érhetők el, **ezután automatikusan törlődnek**. A törölt űrlapok visszaállítására nincs lehetőség.

g) Elkészült űrlap **letöltése**

Az űrlap kitöltési folyamatában az ügyfél bármikor letöltheti **.pdf** vagy **.xml formátumban** a gépére az űrlapot. A letöltött .pdf file nem tartalmazza az esetlegesen ahhoz az űrlaphoz korábban feltöltött mellékleteket. Az .xml fájlt akár egy másik gépen a Portálra belépve fel lehet tölteni a rendszerbe és onnan folytatható az űrlapkitöltés, beküldés folyamata.

h) Csomag (űrlap + csatolmányok) **beküldése**

Az ügyfél a beküldés gombra kattintása után a rendszer hitelesíti magát az űrlapot. Az ügyfél által kiválasztott település hivatali tárhelyébe (korábbi elnevezése hivatali kapujába) fel kell adni a csomagot a NISZ által nyújtandó Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás meghívásával.

Az űrlapkitöltés folyamata az **űrlap kiválasztásától** kezdve egészen az adott hatóság hivatali tárhelyébe történő **beküldésig terjed**. Fontos újítás és kényelmi szolgáltatás az eddigiekhez képest, hogy az ügyfél bizonyos személyes adataival a rendszer előtölti az űrlapot, ezáltal gyorsítva a kitöltés folyamatát.

3.2.2.5. Űrlapkezelés (beérkezéstől a szakrendszerig)

a) **Letöltés** a hivatali tárhelyről

Minden önkormányzat saját hivatali kapujából letölti az összes iratot az ASP IRAT szakrendszer. Bármilyen űrlap (ASP-s, e-Papír, ÁNYK) esetében lehetséges a megadott paraméterek alapján történő automatikus iktatás.

b) Irat **érkeztetése**

AZ ASP IRAT alapvető formai ellenőrzéseket követően automatikusan érkezteti az iratot. Kitöltött hivatkozási szám adatmező és egyértelmű azonosíthatóság esetén az ASP IRAT automatikusan az ügy következő alszámára érkezteti a beadványt. E mező hiányában a tenant beállításainak függvényében csak érkezteti, vagy új főszámra iktatja a rendszer. (lásd következő 3. folyamatlépést)

c) Irat automatikus **iktatása**

Kitöltött hivatkozási szám adatmező és egyértelmű azonosíthatóság esetén az ASP IRAT automatikusan az ügy következő alszámára érkezteti és iktatja a beadványt. E mező hiányában a tenant beállításainak függvényében csak érkezteti, vagy új főszámra iktatja a rendszer. Az iktatott irat és mellékletei tárolásra kerülnek a Dokumentumtárban.

d) **Ügyfél értesítése** érkeztetésről (és/vagy iktatásról)

Az ügyfél értesítése az érkeztetés (iktatás) adatairól. Az ASP IRAT a jelenlegi működési mód szerint az ügyfél e-mail címére – amennyiben az rendelkezésre áll – előre meghatározott tartalommal értesítést küld az irat érkeztetéséről/iktatásáról.

e) Irat (beadvány) **átadása** a **szakrendszernek**

Az iktatott iratokat ASP IRAT-tól a szakrendszerek az iratkezelési adatokkal együtt szakrendszeri ügyintézés céljából átveszik. Az ASP IRAT szakrendszer a bejövő iratnál tárolt mellékletekre hivatkozást (dokumentumtár) is átadja.

Az iratkezelés kapcsán számos **automatikus működést biztosító funkció** került beépítésre az ASP **IRAT** szakrendszerbe, emellett a **többi szakrendszerrel integrált** ügyintézést (iratok átadása) képest megvalósítani.

3.2.2.6. Szakrendszeri ügyintézés támogatása

A szakrendszeri ügyintézés folyamatait az egyes szakrendszerek oktatási segédletei, illetve a kapcsolódó jelenéti oktatások során az oktatók mutatják be a felhasználóknak; azok részletes ismertetése jelen tájékoztatónak nem célja

3.2.2.7. Kiadmányozás, kézbesítés

a) Kiadmánytervezet előállítása

A szakrendszerben az ügyintéző előkészíti a kiadmánytervezetet (végzés/határozat, egyéb iktatandó irat). Szakrendszeri működésen kívül, szövegszerkesztő szoftver segítségével is előkészíthető a tervezet.

b) Kiadmánytervezet iktatása

A szakrendszer iktatószámot kér a tervezetre, amelyhez az ASP IRAT szakrendszert veszi igénybe. A szakrendszer az iktatáshoz szükséges adatokat átadja, az ASP IRAT válaszát (ügyirat száma) átveszi, a kiadmány tervezetébe automatikusan beépíti.

Szakrendszeri működésen kívül, szövegszerkesztő szoftver segítségével készített tervezet esetében az ügyintéző az ASP IRAT felületén feltölti a tervezetet, és akkor kerül sor az iktatásra.

c) Kiadmánytervezet **jóváhagyása** (véglegesítés)

Szakrendszeri ügyintézés során a kiadmányozásra jogosult személy a tervezetet jóváhagyja. A jóváhagyás aktív cselekmény, amely során a tervezet jóváhagyását (véglegesítését) a jóváhagyó-kiadmányozó személyéhez kötődik.

Ha szövegszerkesztőben készült a tervezet, akkor a jóváhagyást az ASP IRAT felületén tudja megtenni a kiadmányozásra jogosult.

d) Jóváhagyott kiadmánytervezet **hitelesítése**

A szakrendszer átadja a jóváhagyott kiadmánytervezetet az ASP IRAT-nak, ha szakrendszeri felületen történik a kiadmányozó általi véglegesítés, ellenkező esetben az ASP IRAT-ba feltöltött dokumentum kerül hitelesítésre. Az ASP IRAT a kiadmány hitelesítéséhez az ügyintézői (szervezeti) AVDH KEÜSZ-t használja. Hitelesítési funkció csak az ASP IRAT-ban van, a kiadmányozási folyamat részeként.

e) Saját hiteles példány tárolása ASP dokumentumtárban

Az ASP IRAT az ügyirat saját, már hitelesített példányát tárolja az ASP Dokumentumtárában.

f) Ügyfél/ügyfelek példányának előállítása

Az ügyfél, az ügyfelek példányának előállítása megegyezik a saját példány előállításával. Mind a saját példányt, mind az ügyféli példány(oka)t az alszámon belül azonosítóval kell ellátni, hogy a kiküldésük

és a kézbesítési vélelem beállta minden esetben követhető legyen, illetve más szervezet előtti felhasználás esetén az iratpéldány azonosítható legyen. Előzetesen az önkormányzati munkatárs által ellenőrizni szükséges a RNY-ben szereplő jognyilatkozatát az ügyfélnek, hogy milyen módon és címre kéri kézbesíteni az ügyfél a hatóság döntését (egyéb iratát).

g) Irat átadása **kézbesítésre**

Az ASP IRAT elektronikus kézbesítés esetén címzéssel együtt átadja a NISZ Zrt. biztonságok kézbesítési szolgáltatásának (BKSZ) az iratot, hogy a kézbesítést hajtsa végre. Az irat kiküldése az önkormányzat saját hivatali tárhelyéről automatizáltan történik, közös hivatal esetén a székhelytelepüléshez tartozó hivatali tárhelyről.

A természetes személy ügyfél és az egyéni vállalkozó ügyfél iratpéldányát a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációhoz kapcsolódó tárhelyre (a korábbi elnevezés szerint ügyfélkapu tárhelyre), az Eüsztv. szerint gazdálkodó szervezetnek minősülő ügyfelek példányát a gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhelyre (más néven cégkapuba), a hivatali szervezet ügyfél példányát a hivatali tárhelyére kell címezni.

h) Vevénykezelés

Az ASP IRAT fogadja és rögzíti a kézbesítési adatokat a BKSZ-től.

i) Kézbesítési adatok átadása a szakrendszernek

A szakrendszerek a kézbesítési adatokat a jogerősítéshez az ASP IRAT-tól a töltik le.

Az iratok kézbesítése kapcsán is számos **automatikus működést biztosító funkció** került beépítésre az ASP **IRAT** szakrendszerbe, emellett a **többi szakrendszerrel integrált** ügyintézést (iratok átadása) képes megvalósítani.

4. További teendők az ASP ELÜGY bevezetésével kapcsolatban

4.1. Külső, belső szabályozók felülvizsgálata

Külső szabályozó alatt az önkormányzati rendeleteket értjük, amelyeket szükséges felülvizsgálni a megváltozott törvényi szintű jogi környezett miatt. Amennyiben rendelkeznek az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban bármilyen önkormányzati rendelettel, vagy olyan előírással más önkormányzati rendeletben, ami erre a témakörre irányul, akkor azok felülvizsgálata elengedhetetlen. Ide kell érteni azokat a helyi rendeleti szabályokat is, amelyek kifejezetten ugyan nem tiltják meg az elektronikus ügyintézést a kiválasztott űrlapokkal lefedett eljárásokban, azonban olyan rendelkezést tartalmaznak, amely ténylegesen kizárja az elektronikus ügyintézést (pl. papír alapú nyomtatványon keresztüli kérelem benyújtást írnak elő, vagy meghatározzák, hogy bizonyos okiratot eredetben kell benyújtani). Az Eüsztv. 8. §-a ebben a tárgykörben szigorú feltételekhez köti az elektronikus ügyintézés vagy kapcsolattartás korlátozását.

Az Eüsztv. alapvetően más helyzetet teremtett az elektronikus ügyintézés témakörében, mint a korábbi Ket. szerinti szabályozás. Mindezek miatt az önkormányzati rendeletek felülvizsgálata szükséges, különös tekintettel a leszűkített rendeletalkotási felhatalmazásra.

A belső szabályozók körében bármilyen jelenleg hatályban lévő, az elektronikusan is intézhető ügycsoportokban az ügyintézés folyamatát szabályozó normatív határozat, ügyrend, szabályzat, munkautasítás vagy egyéb vezetői intézkedés felülvizsgálata is szükséges az elektronikus ügyintézésre irányadó jogi szabályozás alapján.

4.2. Ügyfelek tájékoztatása az ASP ELÜGY szolgáltatásokról

Az e-közigazgatás céljainak eléréséhez sok esetben hiányoznak a szolgáltatásra vonatkozó azon ismeretek az ügyfelek oldalán, amelyek az elektronizálás bevezetését hatékonyan tudnák támogatni. Ennek érdekében szükséges a fejlesztési eredmények, új szolgáltatások megismertetése, folyamatos tudatosítása mind a közigazgatás szereplői, mind a lakosság és a vállalkozások körében, hogy az elektronikus ügyintézési szolgáltatások terén megfelelő ismeretekkel, készségekkel rendelkezzenek.

Mindezeket két oldalról is szükséges támogatni,

- egyfelől szükséges az ügyfelek figyelmét az új e-szolgáltatásokra terelni, azok előnyeit és lehetőségeit hangsúlyozva,
- másfelől pedig a szolgáltatások használatát megfelelő funkcionális útmutatással kell segíteni.

5. Melléklet az ASP ELÜGY rendszerben elérhető űrlapokról

Minimálisan az alábbi űrlapok lesznek 2018. január elsejétől elérhetőek az önkormányzatok számára az ASP ELÜGY keretében. Ezen űrlapok megszemélyesítéséről és tényleges publikálásáról az önkormányzatoknak kell gondoskodniuk.

1. ASP ADÓ szakrendszerhez kapcsolódó űrlapok listája

1.1. Bejelentkezés, változás-bejelentés,
1.2. Bejelentés desztilláló berendezés tulajdonjogáról, tulajdonjogának megszerzéséről,
1.3. Bevallás előállított magánfőzött párlat után,
1.4. Gépjárműadó,
1.5. Nem távhős hőellátás során kibocsátott co2-kibocsátási különbözet díj bevallás,
1.6. Bevallás az építményadóról,
1.7. Bevallás a reklámhordozó utáni építményadóról,
1.8. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2014,
1.9. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2015,
1.10. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2016,
1.11. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2017,
1.12. Bevallás a helyi iparűzési adóról 2018,
1.13. Ideiglenes jelleggel végzett helyi iparűzési adó bevallás,
1.14. Helyi iparűzési adóelőleg kiegészítés bevallása,
1.15. Bevallás a magánszemély kommunális adójáról,
1.16. Bevallás az idegenforgalmi adóról
1.17. Nyilatkozat adómentesség igénybevételéről,
1.18. Talajterhelési díj bevallás,
1.19. Telekadó bevallás,
1.20. Települési adó (termőföld),
1.21. Települési adó (jármű),
1.22. Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás,
1.23. Kérelem általános adóigazolás kiállítására,
1.24. Kérelem adófelfüggesztésre,
1.25. Kombinált áruszállítás bejelentése,
1.26. Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben,
1.27. Kérelem túlfizetés átvezetésére és/vagy visszautalására,
1.28. Adó- és értékbizonyítvány kiállítási kérelem,
1.29. Egyszerűsített részletfizetési kérelem,
1.30. Megkeresés köztartozás behajtására,
1.31. Méltányossági kérelem.

2. ASP IPAR-KER szakrendszerhez kapcsolódó űrlapok listája

2.1. Adatszolgáltatás nem üzleti szálláshely szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban,
2.2. Szálláshely nyilvántartásba vételi kérelem, bejelentés,
2.3. Szálláshely megszűnésének bejelentése,
2.4. Működési engedély kérelem üzletköteles termék forgalmazásához,
2.5. Működési engedély visszavonási kérelem.

3. ASP Hagyaték szakrendszerhez kapcsolódó űrlapok listája

3.1. Adatszolgáltatás hagyatéki leltárhoz

4. Gazdálkodás és IVK szakrendszerhez kapcsolódó űrlapok listája

4.1. Nyilatkozat intézményi gyermekétkeztetés lemondásáról,
4.2. Fakivágási engedélykérelem, bejelentés,
4.3. Behajtási engedély iránti kérelem,
4.4. Közterület, közút eltérő használata iránti kérelem,
4.5. Bejelentés, kérelem befogadáshoz,
4.6. Kérelem felújítási költségek beszámításához.

5. Általános (több ügytípusban is használható) űrlapok listája

5.1. Űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához,
5.2. Kérelem költségmentesség engedélyezésének alapjául szolgáló körülmények igazolására.

6. Nem ASP-s szakrendszerekhez kapcsolódó űrlapok listája

6.1. Űrlap keresetlevél beterjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben,
6.2. Rendkívüli települési támogatás megállapítása iránti kérelem,
6.3. Köztemetési kérelem,
6.4. Adás-vételi vagy haszonbérleti szerződés közzétételi kérelem,
6.5. Anyakönyvi kivonat kiállítási kérelem,