

# KORMÁNYABLAK-ÜGYINTÉZÉS ÉS ADATVÉDELEM JEGYZET



**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

**KORMÁNYABLAK-ÜGYINTÉZÉS  
ÉS ADATVÉDELEM  
JEGYZET  
KÖZÉPISKOLÁSOK SZÁMÁRA**

A kiadvány a KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001 azonosító számú „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása” elnevezésű projekt keretén belül készült. A Közzolgálati technikus (mindkét szakmairánya) és a Rendészeti őr szakmák Képzési és Kimeneti Követelményeiben meghatározott szakmai követelményekhez illeszkedő tansegédlet.

Szerző:  
Szőke Ágnes

Lektor:  
Vezdán Csaba

# TARTALOM

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. AZ ÜGYVITELI MUNKA INFORMATIKAI TÁMOGATÁSA .....</b>                            | <b>5</b>  |
| 1.1. „Digitális iroda” .....                                                          | 5         |
| 1.2. A számítógép és a laptop – a digitális iroda elengedhetetlen eszköze.....        | 6         |
| 1.3. A szerver .....                                                                  | 6         |
| 1.4. Az autentikáció – a felhasználók azonosítása.....                                | 7         |
| 1.5. Egyfaktoros, két- vagy többfaktoros hitelesítés.....                             | 7         |
| 1.6. Az autorizáció – felhasználók hozzáférési jogosultsága .....                     | 7         |
| 1.7. Szoftverek.....                                                                  | 8         |
| 1.8. Számítógép-hálózatok .....                                                       | 8         |
| 1.9. A felhőalapú számítástechnika .....                                              | 9         |
| <b>2. AZ ELEKTRONIKUS IKTATÓRENDSZEREK TÍPUSAI.</b>                                   |           |
| <b>AZ ELEKTRONIKUS IKTATÁS FŐBB JELLEMZŐI.....</b>                                    | <b>10</b> |
| 2.1. Iktatás .....                                                                    | 10        |
| 2.2. Az elektronikus iktatórendszerek.....                                            | 10        |
| 2.3. Az elektronikus iktatókönyv.....                                                 | 11        |
| 2.4. Az elektronikus iratkezelő rendszer.....                                         | 12        |
| <b>3. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS.</b>                                                    |           |
| <b>A SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....</b>                    | <b>14</b> |
| 3.1. Az elektronikus ügyintézés.....                                                  | 14        |
| 3.2. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások .....                     | 17        |
| 3.2.1. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) .....          | 17        |
| <b>4. AZ ELEKTRONIKUS RENDSZEREK BIZTONSÁGA.....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>5. KÖZPONTI ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÓ RENDSZER.....</b>                             | <b>21</b> |
| 5.1. Elektronikus közszolgáltatások.....                                              | 21        |
| 5.1.1. Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF).....                              | 21        |
| 5.1.2. Webes Ügysegéd.....                                                            | 22        |
| 5.1.3 Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP) .....                                       | 22        |
| <b>6. ELEKTRONIKUS TÁJÉKOZTATÓ SZOLGÁLTATÁS .....</b>                                 | <b>23</b> |
| <b>7. KAPCSOLATTARTÁS EGYÉB ELEKTRONIKUS ESZKÖZÖKKEL.....</b>                         | <b>24</b> |
| <b>8. A KORMÁNYABLAKOK MŰKÖDÉSÉNEK, FELADATAINAK, HATÁSKÖREINEK ÁTTEKINTÉSE .....</b> | <b>25</b> |
| <b>9. KORMÁNYABLAK ÜGYINTÉZŐI FELADATOK.</b>                                          |           |
| <b>A KORMÁNYABLAK ÜGYINTÉZŐI FELADATOK ÜGYMENETÉNEK GYAKORLÁSA.....</b>               | <b>29</b> |
| 9.1. Kormányablak ügyintézői feladatok .....                                          | 29        |
| 9.2. A kormányablak ügyintézői feladatok ügymenetének gyakorlása.....                 | 32        |

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9.2.1. Szituációs gyakorlati feladat – Családtámogatások/Gyermekvállalás támogatása |           |
| – Az anyasági támogatás.....                                                        | 33        |
| 9.2.2. Szituációs gyakorlati feladat – Ügyfélkapu-regisztráció .....                | 36        |
| 9.2.3. Szituációs gyakorlati feladat – Áttétel.....                                 | 37        |
| <b>10. OKMÁNYIRODAI ÜGYKÖRÖK. OKMÁNYIRODAI ÜGYKÖRÖK GYAKORLÁSA .....</b>            | <b>47</b> |
| 10.1. Szituációs gyakorlati feladat .....                                           | 48        |
| 10.2. Szituációs gyakorlati feladat .....                                           | 51        |
| 10.3. Szituációs gyakorlati feladat .....                                           | 54        |
| <b>11. AZ ADATVÉDELEM TARTALMA .....</b>                                            | <b>58</b> |
| 11.1. Az állam feladata személyes adataink védelmével kapcsolatban.....             | 58        |
| 11.2. Az adatvédelem szabályozásának története .....                                | 60        |
| 11.2.1. A nemzetközi szabályozás .....                                              | 60        |
| 11.2.2. Az adatvédelem hazai szabályozásának főbb állomásai .....                   | 62        |
| 11.3. Alapfogalmak.....                                                             | 63        |
| 11.4. Az adatkezelés jogszerűsége, az adatkezelés jogintézménye .....               | 66        |
| 11.5. Az érintett rendelkezése az adatkezelés során .....                           | 68        |
| 11.6. Adatbiztonság, adatvédelem .....                                              | 69        |
| 11.7. Információszabadság, információbiztonság.....                                 | 73        |
| 11.7.1. Információszabadság.....                                                    | 73        |
| 11.7.2. Információbiztonság .....                                                   | 73        |
| 11.7.3. Személyes adat, szenzitív adat.....                                         | 75        |
| 11.8. Közérdekű adat és közérdekből nyilvános adat.....                             | 76        |
| 11.8.1. Közérdekű adat.....                                                         | 77        |
| 11.8.2. A közérdekből nyilvános adat .....                                          | 77        |
| 11.9. A NEMZETI ADATVÉDELMI ÉS INFORMÁCIÓSZABADSÁG HATÓSÁG.....                     | 79        |
| 11.10. NEMZETI BIZTONSÁGI FELÜGYELET.....                                           | 79        |

# 1. AZ ÜGYVITELI MUNKA INFORMATIKAI TÁMOGATÁSA

Ügyviteli munkának tekintjük

- az iratkezelést (az iratokon végzett műveleteket) és
- az ügyintézés, melynek célja, hogy adott ügyben konkrét döntést hozzon a szerv.

A 21. században már nem csak lehetőség, hanem követelmény, hogy informatikai eszközökkel végezzünk adminisztratív munkafolyamatokat. Felgyorsult világunkban kihívást jelent az idővel történő takarékoskodás, melyben az infokommunikációs eszközökkel felszerelt iroda (munkahely) alapfeltételnek számít.

## 1.1. „Digitális iroda”

Az igazgatási feladatok túlnyomó részét informatikai eszközökkel végzik, **elvárt**, hogy az **igazgatási területen** dolgozó **ügyintézők felhasználói szinten** kezeljék ezeket. Elmondható, hogy a digitalizáció révén napjainkra átalakult, modernizálódott az ügyvitel, ezen belül mind az iratkezelés, mind pedig az ügyintézés munkafolyamatai is átalakultak.

Az ún. *netgeneráció* (a mai 10-24 éves korosztály) számára már teljesen természetes, hogy a digitális nemzedék tagjaiként könnyen eligazodnak az elektronikus eszközök és az internet világában. Az ún. *digitális írástudást* – amely az infokommunikációs eszközök használatához szükséges – folyamatosan tanulni és fejleszteni kell.

Magyarországon az 1990-es évek elejétől használnak számítógépeket az egyes hivatali szervek igazgatási feladataik ellátásához. Napjainkban a közigazgatási munka, ezen belül az egyes **iratkezelési műveletek** – túlnyomó részt –

- informatikai eszközökkel támogatottak és
- jogszabályok állítanak követelményeket az ügyviteli feladatok elektronikus intézéséhez.

*Mitől digitális egy iroda? Milyen eszközökre, programokra van szüksége a közigazgatási szervezetnek ahhoz, hogy elektronikusan is tudjanak beérkező küldeményeket fogadni, illetve papír nélkül hivatalos kommunikációt folytatni a társszervekkel stb.?*

Informatikai eszközök, hardver, szoftver, IKT eszközök, felhő, drive, szerver és még sorolhatnánk azokat az informatikai kifejezéseket, melyek a napi munka során az adminisztratív munkafolyamatokban, az elektronikus közigazgatásban megjelennek és kapcsolódnak mind a hagyományos, mind pedig az elektronikus ügyintézéshez.

## 1.2. A számítógép és a laptop – a digitális iroda elengedhetetlen eszköze

A **számítógép**, amit röviden PC-nek (angolul Personal Computer), vagyis személyi számítógépnek nevezünk az IBM cég fejlesztette ki több mint 50 évvel ezelőtt. Ezzel szinte azonos időben az Apple cég is berobbant a köztudatba a Macintosh (MAC) elnevezésű számítógépével.

*„A **számítógép** olyan elektronikus információfeldolgozó gép, amely információk (adatok és programok) tárolására alkalmas memóriával rendelkezik, az adatok feldolgozásához programra van szüksége és saját tevékenységét, működését vezérli, azaz programozott működésű.”<sup>1</sup>*

Az igazgatási munka során olyan mennyiségű adattal és információval dolgozunk, amely megköveteli az egyes munkaállomásokon PC-k használatát. A személyi számítógépeken egyszerre egyetlen felhasználó dolgozik és csak azokat a programokat, szakrendszereket érhetik el az egyes felhasználók, melyekhez a munkavégzésük során felhasználói jogosultságot kapnak.

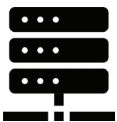
**Kiegészítő információ:** A számítógépekkel kapcsolatban a hardverről és a perifériáról kell szót ejteni. **Hardvernek** a számítógépet alkotó alkatrészek és a hozzájuk csatlakozó eszközöket neveztük összefoglaló néven. **Periféria:** a számítógép központi egységéhez kívülről csatlakoz(tathat)ó eszköz. A legfontosabb perifériák az adatok be- és kivetelére, illetve megjelenítésére szolgálnak.

A **laptop** olyan számítógép, melynek beépített alaplapja, kijelzője és billentyűzete van. Több funkcióval rendelkezik, mint az asztali számítógépek. Könnyű hordozhatóságuk miatt ma már kedvelt informatikai eszköz, és helytakarékosságuk miatt kényelmes munkaeszközként tekintünk ezekre a gépekre. Beépített akkumulátoruk miatt bárhová magunkkal vihető, mert nem igényelnek állandó villanyhálózati csatlakozást (akár 10 óra működési időt is elérnek egy teljes feltöltéssel).

## 1.3. A szerver

A szerver olyan számítógép vagy *szoftver* (számítógépre írt program, például a szövegszerkesztő, a böngésző stb.), amely

- „más számítógépek számára a rajta tárolt vagy előállított adatok felhasználását,”
- a *hardver* (maga a számítógép, a számítógép elektromos és mechanikus alkatrészei) erőforrásainak kihasználását, illetve
- más szolgáltatások elérését teszi lehetővé.



A közigazgatási intézményekben jellemzően egy vagy több szerver

- kezeli az erőforrásokat,
- tárolja az adatokat,
- garantálja a biztonsági előírások betartását:
- a felhasználók azonosítását,
- jogosultságkezeléseket.

---

<sup>1</sup> <https://hu.m.wikipedia.org>. Wikipedia – Számítógép

## 1.4. Az autentikáció – a felhasználók azonosítása

Az elektronikus ügyintézési (ügyiratkezelési) munkafolyamatokhoz szigorú felhasználói azonosítás szükséges. A közfeladatot ellátó szerveken belül az egyes **felhasználók** (akik az igazgatási munkát elektronikus eszközökön végzik) egyértelmű és hiteles azonosítására van szükség, ezt teszi lehetővé az **autentikáció**, mely három féle módszerrel lehetséges:

**Tudásalapú**, más szóval **ismeret alapú** hitelesítéssel – **felhasználónévvel és jelszóval** történik. Elvárt, hogy a jelszó (melyet a felhasználó maga határoz meg) minél nehezebben „megfejthető” legyen. Az egyes programokhoz megadják hány karakternek kell lennie és azon belül is milyen karaktereket kell vagy lehet használni. Nem jelent hatékony biztonságot ez a hitelesítési módszer, mert a jelszó erősségétől függ a védelem.

**Eszközalapú** vagy **birtok alapú** hitelesítéssel – a hitelesítés azonosító eszköz (chipkártya, token) használatát követeli meg, vagyis a felhasználónak rendelkeznie kell a rendszerbe történő belépéshez és önmaga azonosításához egy olyan eszközzel, amely információt tárol a felhasználóról és ezzel hitelesíti őt.

**Tulajdonság alapú** vagy **biometrikus** hitelesítéssel – a **felhasználónak** a rendszerbe történő bejutása csak úgy lehetséges, hogy **valamely tulajdonsága alapján** ismeri fel a rendszer és így válik jogosulttá a rendszerbe történő belépésre.

*Milyen tulajdonságok lehetnek ezek általában?*

A *biometrikus* azonosítás adja meg a választ. Ma már könnyen levehető az ujjakról, a szem íriszéről, az arcról lenyomat, kép, ezeket alkalmazva a felhasználó az ujjlenyomata vagy az íriszképe stb. alapján léphet be az informatikai rendszerbe.

## 1.5. Egyfaktoros, két- vagy többfaktoros hitelesítés

A három hitelesítési módszert külön-külön is alkalmazhatják, ekkor *egyfaktoros* a *hitelesítés*; több azonosítási módszer alkalmazásánál *többfaktoros hitelesítésről* beszélünk. Nyilvánvalóan minél több faktort alkalmaznak, annál magasabb a hitelesítés biztonsági szintje. **Logikai védelmi intézkedéseknek** is nevezzük ezeket a hitelesítési módszereket.

## 1.6. Az autorizáció – felhasználók hozzáférési jogosultsága

Az **autorizáció** a szerverben tárolt adatokhoz való hozzáférési jogosultságot határozza meg. Gyakorlatban azt jelenti, hogy az általunk elvégezni kívánt művelet végrehajtását akkor engedélyezi a rendszer, amennyiben megtörtént már előzetesen egy személyazonosítás, és az ahhoz kapcsolódó felhasználói jogosultság alapján hajthatom végre az adott művelete(ke)t.

## 1.7. Szoftverek

A szoftverek számítógépen található **programok**, melyeket **alkalmazásnak** vagy **applikációnak** is nevezzük.

### A szoftverek csoportjába

- az operációs rendszerek,
- alkalmazási programok
- segédprogramok
- egyedi programok tartoznak.

A szoftverek egyik csoportja az **operációs rendszer** (program), amely nélkül nem működik (sem a hivatali, sem az otthoni) számítógép. Operációs rendszer például a *Windows*.

### Az operációs rendszer feladatai

- a programok indítása,
- új hardverek telepítése és működtetése,
- felhasználóval való kommunikálás,
- az adatok biztonságos tárolása és hibajavítás, valamint
- több felhasználó kezelése.

Az operációs rendszerek túlnyomó része grafikus felülettel rendelkezik és az egyes műveletek végrehajtását szimbólumok segítik. A grafikus felületen ablakok segítik a munkánkat.



Az **alkalmazási programokat** a napi munka során használjuk, például dokumentumszerkesztésre és szövegfeldolgozásra a Microsoft Office Word, táblázatkezelésre a Microsoft Office Excelt szolgál és alkalmazható adatábrázolásra, valamint adatelemző eszközként.

**Egyedi szoftverek:** ezek a programok speciálisak, az adott szerv alapfeladatának ellátásához kapcsolódnak és általában először az adott szervezeten belül teszt üzem módban próbálják ki, majd az észlelt hibák javítása után még esetleg további fejlesztésekre is szükség van ahhoz, hogy a hivatali feladatok ellátására teljes mértékben képesek legyenek.

Az elektronikus iktatást lehetővé tevő programok külön kiemelendők, hiszen az iratok nyilvántartása elengedhetetlen az ügyviteli munka során. Külön beszélhetünk elektronikus iktatóprogramokról és elektronikus iratkezelő rendszerekről. (Ezekről a jegyzet tartalmaz további információkat.)

## 1.8. Számítógép-hálózatok

A számítógép-hálózatokat **speciális rendszerek, digitális összeköttetések**, melyek segítségével az egymással összekötött számítógépek kommunikálnak, így hatékonyabbá és gyorsabbá válik az irodai munkavégzés. A hálózat segítségével köthető össze több számítógép egy nyomtatóval.

A hálózatok aktív és passzív eszközökből állnak, melyek biztosítják a hálózatba kapcsolt számítógépek közötti kommunikációt. Fizikailag lehetnek vezetékes (kábeles) vagy vezeték nélküli (rádiófrekvenciás) megoldások. Egy adott szervezeten belül a hálózatba bekapcsolt számítógépeken pillanatok alatt kérhetnek a munkatársak egymástól adatokat, információkat, és ennek megfelelően rövid időn belül át is adhatják azokat. Gyakor-

latban adatcsere, hálózaton belüli levelezés történik. Ezek **zárt rendszerek**, felhasználói jogosultság szükséges a használatához. Ez az ún. *intranet*, ami hálózaton belüli hálózatot jelent. Az intranet szolgáltatásokat nyújt, amelyek a napi igazgatási munkavégzésben segítik a munkatársakat, például elektronikus levelezés, adatbáziskezelés. A kormányhivatalok is ilyen zárt portált működtetnek, amelynek segítségével információkat tárolnak, továbbítanak.

Létrehozhatnak hálózatra épülő

- levelezőrendszereket,
- azonnali üzenetküldő szolgáltatásokat (mindkettő a felhasználók közötti információt segíti) és
- portálszolgáltatást, mellyel lehetőség van a munkatársaknak (mint felhasználóknak) közös munkavégzésre, például egy adott dokumentum közös szerkesztésére.

## 1.9. A felhőalapú számítástechnika

A felhőalapú számítástechnika alapját az összekapcsolt szerverek összessége, melyek akár **nyilvános** (pl. interneten keresztül), akár **privát hálózaton** keresztül kapcsolhatók össze.



A felhő: szolgáltatások összessége is (ezek egyike például a Google). Ugyanaz a szolgáltatás a személy azonosítása után több eszközről is elérhető (számítógépről, tabletről, telefonról is). Segítségével **azonnali adatátvitelre** van lehetőség egymástól akár több ezer kilométerre lévő **kiszolgáló helyiségek (adatközpontok) között**.

Felhőalapú adattárolás történik, ugyanis adatainkat egy szolgáltató (például a Google Drive) eszközein tároljuk és hálózaton keresztül érjük el.

„Honnan jött a „felhő” név?

A magyarázat meglepően ... kiszámíthatatlan és egyszerre egyszerű. Az első hálózati mérnökök felhőszerű rajzot szemléltettek a több eszköz összekapcsolásának koncepciójával. A felhő szimbólumot korábban használták telefonhálózati sémákban, majd az Internet szimbólumaként.<sup>2</sup>

### Az ügyviteli munka informatikai támogatása

- Számítógép – laptop
  - Szerver
- Operációs rendszerek
  - Hálózat
  - Felhő



**1. ábra** Az ügyviteli munka informatikai támogatása

<sup>2</sup> <https://fotc.com/hu/blog/felhoalapu-szamitastechnika/>

## 2. AZ ELEKTRONIKUS IKTATÓRENDSZEREK TÍPUSAI. AZ ELEKTRONIKUS IKTATÁS FŐBB JELLEMZŐI

### 2.1. Iktatás

Az iratkezelés egyik legfontosabb eleme az **iktatás**. Az iratokat **iktatószámmal** látják el, ami az irat egyedi azonosítására szolgál.

A közfeladatot ellátó szervek a pontos és hiteles iktatás érdekében kötelesek

- papíralapú iktatókönyvet vagy
- elektronikus, számítógépes eljárással, program segítségével iktatórendszert használni.

Az iktatás alapvető szabályait mindkét iktatási módnál alkalmazni kell, vagyis az iratokat az erre a célra *rendszeresített* papíralapú vagy elektronikus iktatókönyvben, *iktatószámon* kell nyilvántartani (főszámos vagy sorszámos iktatás), illetve az iktatást oly módon kell végezni, hogy **az iktatókönyv az ügyintézés hiteles dokumentumaként** szolgáljon.

### 2.2. Az elektronikus iktatórendszerek

Az **elektronikus iktatás** az elektronikus ügyiratkezeléshez kapcsolódik. A közfeladatot ellátó szervek végezhetik az iktatást elektronikus iktatókönyvben, de alkalmazhatnak elektronikus iratkezelő rendszert is. Mindkét esetben elektronikus módon valósul meg az iktatás.



**2. ábra** Az elektronikus iktatórendszerek típusai

## 2.3. Az elektronikus iktatókönyv

**Az elektronikus iktatókönyv** az iratok elektronikus eszközön történő iktatására szolgál, kiváltva ezzel a papíralapon történő kézi iratkezelési műveletet.

A szervek által alkalmazott elektronikus iktatókönyvekkel szemben támasztott követelményeket az alábbi jogszabályok fogalmazzák meg:

- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény,
- a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet,
- a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 3/2018 (II.21.) BM rendelet.

A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet 2. § 8. pontja értelmében az **elektronikus iktatókönyv** elektronikus iratkezelés esetén az **iratkezelési szoftver** azon szolgáltatás-együttese, amely

- az iktatási információk rögzítését,
- végleges megőrzését és
- visszakereshetőségét biztosítja.

Az elektronikus iktatókönyv gyakorlatilag ugyanazt a célt szolgálja, mint a papír alapú, ellenben a munkavégzést több szempontból megkönnyíti.

Biztosítani kell, hogy az elektronikus iktatókönyvben történő munkafolyamatok gördülékenyen és pontosan végezhetőek legyenek. A jogszabály erre vonatkozóan kitér arra, hogy

- biztosítani kell a *tárgy* vagy az *ügyfél azonosító adatai* alapján a visszakereshetőséget. (Ez a követelmény megegyezik a papír alapú iktatásokkal összefüggő név- és tárgymutatózás követelményével.)
- a pontos és gyors keresés érdekében az iratokhoz a *tárgy* jellemzői alapján tárgyszavakat kell rendelni (például megkeresés, határozat, kérelem, nyilatkozat stb.) és
- azt is biztosítani kell, hogy a *tárgyszavak kombinációja* szerinti keresés is elérhető legyen.
  - A keresés során az e-iktatókönyvnél előfordulhatnak nagyszámú találatok, ami miatt biztosítani kell a szűkítés funkció alkalmazását. Ha ez nem adott egy elektronikus iktatókönyv alkalmazása során, az ügyintéző munkája lelassul, maga a program sem tudja optimálisan betölteni a vele szemben támasztott hatékony munkavégzés követelményét.
  - Előre beállíthatók a szerv szakmai tevékenységével összefüggő, az ügyekre, ügycsoportokra és – fajtákra vonatkozó tárgyszavak.
  - Célszerű egységesen meghatározni az egyes szervek iratkezelési szabályzatában az elektronikus iktató-rendszerben rögzítendő tárgyszavak, ezzel elkerülhető, hogy az ügykezelők maguk döntsék el milyen tárgyszavakat visznek fel a rendszerbe, mellyel nehezítik a keresést (például rövidítéseket, szakzsargonban használt szavakat rögzítenek, eltérnek a helyesírás szabályaitól stb.).

Az elektronikus iktatókönyv használata során **naplózással** dokumentálni kell az abban végzett műveleteket, változásokat, melyek lehetnek módosítások, az adatok fizikai törlése nélküli törlésre jelölések.

Az elektronikus iktatókönyvet – ugyanúgy, mint a papír alapú iktatókönyv esetében is – **az év utolsó munkanapján, az utolsó irat iktatása után le kell zárni** és a jogszabályban előírtak szerint el kell készíteni az archivált változatát.

- **Archiválásra** kerülnek az elektronikus érkeztető nyilvántartásban és az e-iktatókönyvben rögzített adatállományok. Előírás szerint időbélyegzővel kell ellátni és ún. tűzbiztos helyen kell tárolni. A megőrzésre kötelezett a megőrzési kötelezettség lejártáig folyamatosan köteles biztosítani, hogy az elektronikus dokumentum megőrzése olyan módon történjen, amely védi az elektronikus dokumentumot a törlés, a megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés, az utólagos módosítás és sérülés, valamint a jogosulatlan hozzáférés ellen. A megőrzés teljes időtárama alatt biztosítani kell az őrzött elektronikus dokumentummal értelmezhetőségét és olvashatóságát.

| Az elektronikus iktatókönyv                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| alkalmazásának előnyei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | alkalmazásának hátrányai                                                                                                                                                                |
| Egységes iktatószám-rendszer segítségével a rendszer automatikusan generálja az iktatószámot előre meghatározott beállítás alapján.                                                                                                                                                                                                                                      | A beiktatott iratot nem tárolja a rendszer, csak az irat tulajdonságait, így az iratok útját nem lehet nyomon követni.                                                                  |
| Beállítható és folyamatosan karbantartható a felhasználók listája, így az ügykezelő egyszerűen és gyorsan ki tudja választani a vezetőt és ügyintézőt a szignálás után.                                                                                                                                                                                                  | Az iratokkal az ügyintézők, ügykezelők papíralapon dolgoznak, így nem tudnak rákeresni a rendszerben, hogy adott munkanapon az adott irat melyik szervezeti egységnél/ügyintézőnél van. |
| Statisztika készítésére is alkalmas a rendszer, például készíthető kimutatás az ügykezelők iktatással összefüggő munkájáról (pl. egy adott munkanapon az iktatott iratok száma, havi kimutatás az adott hónapban beiktatásra került iratokról). A statisztika alapján lehetőség van a munka egyenletes elosztására, az ügykezelők iratforgalomnak megfelelő elosztására. | Az előadó ívet papíralapon kézzel kell kitölteni és az ügyben rögzítendő további ügyintézői feljegyzéseket, vezetői szignálást is így módon vezetik fel.                                |

**3. ábra** Az elektronikus iktatókönyv alkalmazásának előnyei és hátrányai

## 2.4. Az elektronikus iratkezelő rendszer

Az elektronikus iratkezelő rendszer alapvetően képes az irat útját végig kísérni, és a dokumentumokat egy egységes, rendezett, logikailag is könnyen értelmezhető rendszerben kezelni, tárolni.

Az iktatás műveletén túl az összes iratkezelési tevékenységet elektronikusan ellátja és elválaszthatók egymástól a rendszeren belül az ügyintézői és az ügykezelői feladatok. Ezeknek már adatvédelmi szempontból is jelentősége van. Az elektronikus iratkezelő rendszer segítségével megvalósulhat a papírmentes iroda.

### Az elektronikus iratkezelő rendszer főbb jellemzői:

- elektronikusan tartalmazza az iratokat, ezzel gyorsabbá és hatékonyabbá teszi az iratkeresést például az előzménykeresés során, nyomon követhetővé válnak az iratok,
- a teljes iratkezelési folyamat ebben a rendszerben történik, az iratkezelés valamennyi művelete elvégezhető,
- a szervhez beérkező iratok tartalma is megtalálható a rendszerben,
- a vezetői vagy ügyintézői utasítások, feljegyzések, az ügyintézési határidő stb. pontosan kimutathatók,

- a rendszer naplózza az irattal kapcsolatos iratkezelési műveleteket,
- felhasználói jogosultságtól függően elkészíthető vagy csak megtekinthető például a kiadmány-tervezet,
- az előadói ívet elektronikus formában elkészíti a rendszer, feltölti a szükséges adatokkal, a felhasználói jogosultságokat a vezetői utasítás alapján kell beállítani. Egyes műveleteket például csak vezető vagy a vezető által kijelölt ügyintéző hajthat végre (például a kiadmányozás). A vezetőnek írásba kell foglalnia, hogy az adott elektronikus iratkezelési rendszerben a felhasználó milyen jogosultságokkal rendelkezhet.

## 3. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS. A SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

### 3.1. Az elektronikus ügyintézés

Az infokommunikációs társadalom elvárásához igazodva az ügyintézéshez kapcsolódó tevékenységek egy része már digitális formában is elérhető.

A közfeladatot ellátó szervek és az állampolgárok részéről is gyorsabbá, költségtakarékossá és hatékonyabbá tehető az elektronikus ügyintézés a szolgáltatások minél szélesebb körű elérésének biztosításával.

Akár hagyományosan (személyesen, papíralapon), akár elektronikus ügyintézésről van szó, szükség van jogszabályi alapokra helyezni az alapvető követelményeket.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatás jogszabályi alapja: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.).

Az **elektronikus ügyintézés** a közigazgatási (hatósági) ügyek elektronikus úton\* történő intézése, melynek alanyai:

- a **hatóság**, amely felé és ahonnan az elektronikus ügyintézés indul,
- az **ügyfél**, aki az elektronikus szolgáltatásokat igénybe veszi.

\*Az **elektronikus út** vezetés, rádiótechnikai, optikai vagy más elektromágneses eszközök, melyek lehetővé teszik az eljárási cselekmények elektronikus adatfeldolgozását, tárolását, illetőleg továbbítását.

**Az elektronikus ügyintézésnek öt szintje van, melyek a következők:**

#### I. szint – az elektronikus információnyújtás szintje

- online térben tájékozódhatnak az ügyfelek az ügyintézéshez kapcsolódó információkról.

#### II. szint – egyirányú elektronikus ügyintézés valósul meg, ennek lényege:

- az ügyfelek weboldalról online tölthetik le az ügyintézéshez szükséges formanyomtatványokat, azonban benyújtani azokat elektronikus úton nincs lehetőségük (az ügyfél a „hagyományos” ügyintézési utat választhatja).

#### III. szint – kétirányú kapcsolat = interaktivitás

- Lényege: nem szükséges letölteni, kinyomtatni és visszaszkennelve megküldeni a hivatalnak a kitöltött nyomtatványt, adatlapot, hanem online és hitelesítve kitölthetőek az űrlapok, elektronikusan történik a kitöltés ellenőrzése és a letöltött dokumentumokat azonosítási eljárás mellett vissza is lehet küldeni elektronikus formában.

**IV. szint – a teljes körű ügyintézés szintje, a teljes ügymenet elektronikus úton és formában zajlik**

- az elektronikusan visszaküldött dokumentumok feldolgozása, a döntés közlése és kézbesítése, illetve – amennyiben előírt - díj- vagy illetékfizetés is elektronikusan formában történik.

**V. szint – az elektronikus ügyintézés olyan szintje, amely már személyre szabott és teljes körű szolgáltatást nyújt** (például a lejáró személyazonosító igazolványunkról több alkalommal kapunk tájékoztatást e-mail formájában)

Az E-ügyintézési tv. értelmében az elektronikus ügyintézési szolgáltatás 2018. január 01-jétől **jogszabályi előírás** az elektronikus ügyintézésre kötelezett **szervek részéről**.

Az e-ügyintézésre

- az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet,
- az ügyfél jogi képviselője,
- „az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztisztviselő és egyéb közigazgatási hatóság köteles.”

**Természetes személy csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.**

**Az elektronikus ügyintézés szempontjából kit tekintünk ügyfélnek?**

Az ügyfél

- „az elektronikus ügyintézés biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként,” („E-ügyintézési tv.)
- az eljárás alanyaként,
- az eljárás egyéb résztvevőjeként,
- a szolgáltatás igénybe vevőjeként vagy
- „ezek képviselőjeként részt vevő olyan személy vagy egyéb jogalany, aki vagy amely elektronikus ügyintézés biztosító szervnek nem minősül és az ügyben eljáró elektronikus ügyintézés biztosító szervnek nem tagja vagy alkalmazottja.”

Az **ügyfelek oldaláról jogként** értelmezhetjük az elektronikus ügyintézés elérését, ugyanis az E-ügyintézési tv. 8. § (1) bekezdése értelmében az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézés biztosító szerv előtt

- ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni,
- nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.

A természetes személy ügyfelek részére az e-ügyintézés lehetőség, és amennyiben az ügyintézésnek ezt a módját választják, **nyilatkozatot** tesznek. Az eljáró szervek a rendelkezési nyilvántartásban rögzítik a természetes személy ügyfelek hivatalos elérhetőségét. Az ügyfél az elektronikus kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet, tehát lehetősége van kérni, hogy a továbbiakban hagyományos, papíralapon intézze ügyeit, és a hatóság is erre a kommunikációs formára térjen át. [2016. évi CL. törvény 26. § (2) bekezdés]

Az e-ügyintézési szolgáltatás használata csak törvényben vagy kormányrendeletben **korlátozható**, amikor

- az ügyfél személyes megjelenése vagy
- egyes okiratok személyes benyújtása elengedhetetlen.

**Nem lehet** e-ügyintézés folytatni olyan eljárási cselekmények esetében sem,

- ahol az **e-ügyintézés** alapján véve értelmezhetetlen,
- ha nemzetközi szerződés vagy az EU közvetlenül kötelező jogi aktusa kizárja,
- minősített adatot tartalmazó beadványt sem lehet e-ügyintézés keretében benyújtani.

Az elektronikus ügyintézés előzetes regisztrációhoz kötött, a regisztrált felhasználó így a további e-ügyintézés során beazonosítható, így lehetővé teszi, hogy a felhasználó biztonságosan, azonosítást követően léphessen kapcsolatba az elektronikus közigazgatási ügyintézés, illetve elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel. Az e-ügyintézés a rendszerben található elektronikus űrlapok kitöltésével, továbbításával kezdeményezhető. A felhasználható űrlapok között többfajta kérelem, nyilatkozat és bejelentés található.

Elektronikus ügyintézés biztosító szervek többek között:

- államigazgatási szervek, helyi önkormányzatok, törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany, az Országos Bírósági Hivatal és a bíróság, az alapvető jogok biztosa, az ügyészség, a közüzemi szolgáltató stb.

### E-ügyintézés – ügyféli oldal

Jogszabály nem írhatja elő a természetes személyek részére, hogy ügyeiket elektronikus úton/módon intézzék, ugyanis **eltérő az ügyfelek**

- **„fogyasztói” magatartása** – az egyes személyek, háztartások milyen informatikai beruházásokat engedhetnek meg maguknak, melyek alkalmasak elektronikus ügyintézésre.
- az **információs tudása** – az elektronikus ügyintézésre alkalmas felületek biztonságos kezelése (például az űrlapok kitöltése, mellékletek feltöltése stb.). Egyértelmű az is, hogy nem minden ügyfél rendelkezik olyan elméleti és felhasználói, gyakorlati tudással, amellyel gördülékenyen és biztosan használni tudja az e-szolgáltatásokat és ezzel az ügyét a közigazgatási és egyéb szervek, szervezetek irányában intézhesse. Ezeket a problémákat nem lehet jogszabályi oldalról megoldani, de azt megteheti az állam, hogy a természetes személyek számára lehetőségként biztosítja az e-ügyintézés.
- **igénye**, hogy elektronikusan ügyintézzon otthonról kényelmesen, megbízhatónak találja-e az elektronikus felületeket arra, hogy igényét ily módon nyújtsa be.



Az e-ügyintézés során e-mail formájában hatósági ügy megindítása nem kezdeményezhető, mert ez a formátum Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatás igénybevétele nélkül elküldött elektronikus levél. E-mail formájában csak tájékoztató jellegű kapcsolat tartható fenn. [15. § (5) bekezdés]

**Az e-ügyintézési szolgáltatások jogszabályi kerete** (Ez a közös pont valamennyi elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek az e-ügyintézéssel összefüggésben.):

- az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015.évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.),
- az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016.(XII.19.) Korm.rendelet (továbbiakban Vhr.)

*Mi az, amit **egyéni**leg kell biztosítaniuk, megszervezniük a szervezeteknek?*

A fent megjelölt két jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés biztosításának **jogi** és informatikai feltételeit maguknak kell kialakítani. A szolgáltatásokhoz való csatlakozás, és az infrastruktúra kiépítése a szerv kötelezettsége.

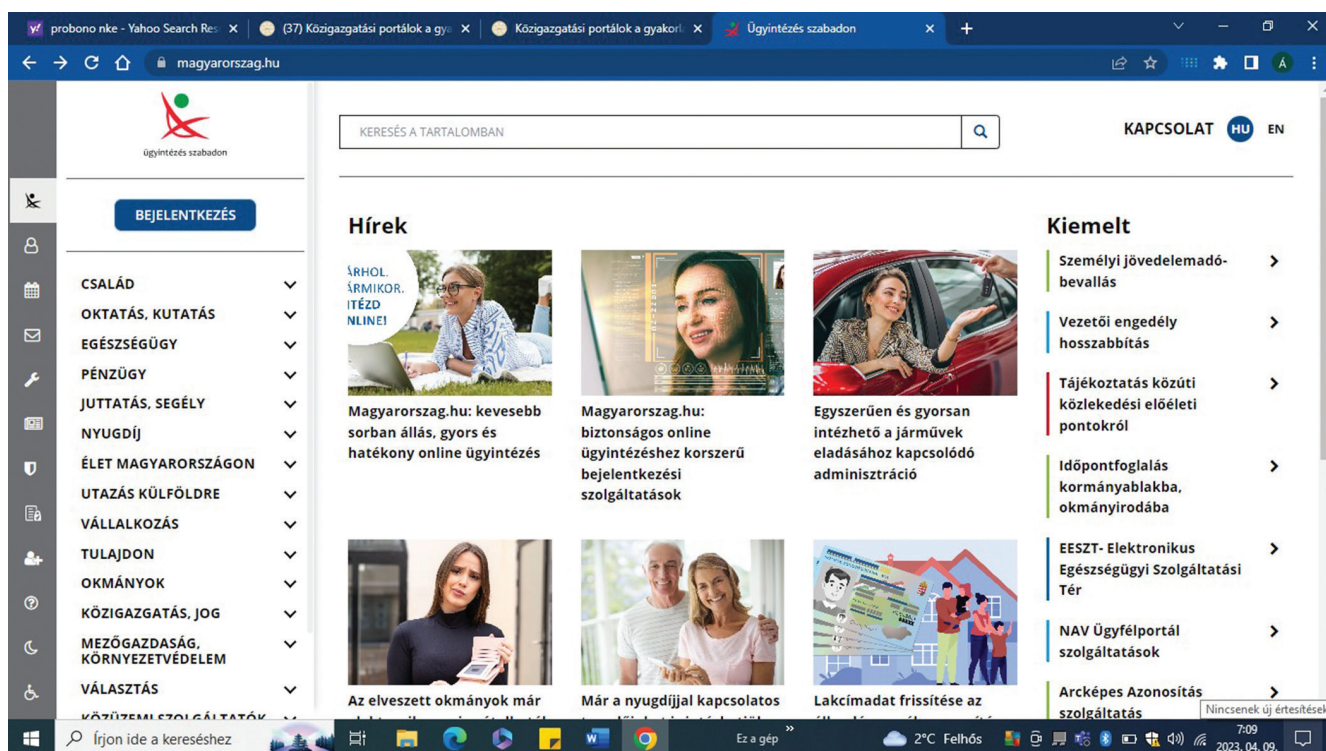
**Az elektronikus ügyintézési portál** az elektronikus ügyintézés helyszíne, a személyre szabott ügyintézési felület (a **SZÜF**).

A SZÜF olyan platform, amelyen az ügyfelek - azonosítás alapján - saját igényeikhez alakítva

- csoportosíthatják a számukra releváns ügyeket, és
- vehetik igénybe az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat.

A **magyarorszag.hu** portál használatával (jelenleg) 4400 közigazgatási ügyben biztosított az elektronikus ügyintézés, többek között a személyes okmányokkal vagy a gépjárművekkel kapcsolatban.

A *magyarorszag.hu* oldalon található tájékoztató tartalmakat bárki megtekintheti, az elektronikus ügyindítás és egyes szolgáltatások használata azonban **bejelentkezéshez kötött** (egyszeri regisztráció szükséges a szolgáltatások igénybevételéhez).



4. ábra A magyarorszag.hu oldal

## 3.2. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások

„Az **e-ügyintézés folyamata** az egyes részfolyamatokat, kulcsfunkciókat megtestesítő elektronikus ügyintézési szolgáltatásokból épül fel (pl. e-azonosítás, e-kézbesítés, e-rendelkezés, e-fizetés), ezeket hívjuk szabályozott, ill. központi ügyintézési szolgáltatásoknak.”<sup>3</sup>

### 3.2.1. A SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK (SZEÜSZ)

**A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) az elektronikus ügyintézési folyamathoz kapcsolódnak és az** egyes részfolyamatokat megvalósító elektronikus ügyintézési szolgáltatásokból állnak. Az ügyfelek érdekeinek (és adatainak) védelme és a megfelelő szolgáltatási színvonal biztosítása érdekében jogszabályban kell rögzíteni működésük módját és feltételeit.

„4. § (1) Az alábbi szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat a Kormány köteles biztosítani, a kijelölt szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltató útján:

- elektronikus azonosítási szolgáltatás természetes személy ügyfelek részére,
- biztonságos kézbesítési szolgáltatás.”<sup>4</sup>

<sup>3</sup> <https://www.deusz.hu/szakmai-cikkek/megujult-es-folyamatosan-fejlodik-a-szeusz-gov-hu>

<sup>4</sup> 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

### 3.2.1.1. A központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások

Bárki működtethet elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat (amennyiben rendelkezik ehhez engedéllyel), azonban vannak olyan e-ügyintézési szolgáltatások, melyeket az államnak kötelessége biztosítani és működtetni, hiszen jogszabály írja elő a kötelező elektronikus ügyintézés. Ezeket az e-ügyintézési szolgáltatásokat nevezzük központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásoknak.

„Az alábbi központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat a Kormány biztosítja a jogszabályban kijelölt szolgáltató útján:

- a) az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása,
- b) iratértvényességi nyilvántartás,
- c) elektronikus fizetési és elszámolási rendszer,
- d) azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés,
- e) központi érkeztetési ügynök, amelynek keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv javára ellátja a részére elektronikus úton érkezett küldemények átvétele, felbontása és érkeztetése tekintetében kormányrendeletben meghatározott feladatokat,
- f) központi kézbesítési ügynök, amelynek keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv javára ellátja az általa kiküldendő elektronikus iratok kézbesítésének előkészítése, adathordozójának, fajtájának meghatározása, továbbá a kézbesítés módja tekintetében a kormányrendeletben meghatározott feladatokat,
- g) az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről, amelynek keretében a szolgáltató az ügyfelet az általa meghatározott elektronikus ügyintézészt biztosító szervek tekintetében és időszakonként összeítve tájékoztatja a kormányrendeletben meghatározott ügyintézési cselekményekről,
- h) papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá,
- i) elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása,
- j) központi azonosítási ügynök,
- k) személyre szabott ügyintézési felület,
- l)\* űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás,
- m) központi dokumentumhitelesítési ügynök,
- n)\* általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás,
- o)\* összerendelési nyilvántartás,
- p)\* szerepkör-tanúsító platform szolgáltatás,
- q)\* a Kormány által rendeletben megjelölt központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.”<sup>5</sup>

#### Az ún. 4T – TERMÉSZETES SZEMÉLYAZONOSÍTÓ ADATOK:



##### Természetes személyazonosító adat

1. a családi és utónév, születési családi és utónév,
2. születési hely,
3. születési idő,
4. anyja születési családi és utóneve.

<sup>5</sup> 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól 38. § (1) bekezdés (2023. 04. 24-ei hatályos állapot szerint)

## 4. AZ ELEKTRONIKUS RENDSZEREK BIZTONSÁGA

**Az elektronikus rendszerek biztonsága az informatikai biztonságot foglalja magába.** Az elektronikus információs rendszerben kezelt adatok bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását kell biztosítani.

Az **információbiztonság** azoknak a biztonsági eljárásoknak és eszközöknek az összességét jelenti, amelyek széles körben védik a szervek bizalmas adatait a visszaélő használattól, a jogosulatlan hozzáféréstől, a szolgáltatáskimaradástól és a megsemmisítéstől.

Fizikai és környezeti biztonságot, a hozzáférés-vezérlést és a kiberbiztonságot foglalja magába.<sup>6</sup>

Az **információbiztonság** vonatkozásában három alappillérrel beszélünk, melyet röviden – az egyes alappillérek angol kifejezéséből határoztak meg (CIA), ezek a következők:



**5. ábra** Az információbiztonság (CIA)

### Az információbiztonság modellje: Bizalmasság – Integritás – Rendelkezésre állás

- 1. Bizalmasság** („C” – Confidentiality) – a szervezetek intézkedése (adattitkosítás, többfaktoros hitelesítés, adatvesztés-megelőzés) annak érdekében, hogy csak a jogosult felhasználók tudjanak a kezelt adatokhoz hozzáférni.
- 2. Integritás** („I” – Integrity) – az adatok védelmére irányul, olyan eszközökkel védik, amelyek megakadályozzák jogosulatlan felhasználók hozzáférését az adatokkal, és lehetetlenné teszik az adatokon végzett bármely műveletet, az adatok megváltoztatását. Fájllengedélyek kiadásával és felhasználói hozzáférés-vezérléssel biztosítják az adatok védelmét.
- 3. Rendelkezésre állás** („A” – Availability) – a fizikai hardverek karbantartásának és a szoftverek frissítésének biztosítása annak érdekében, hogy a felhasználói jogosultsággal rendelkezők szükség szerint akkor és azokhoz az adatokhoz férhessenek hozzá, amelyekre az ügyintézés során szükség van.

<sup>6</sup> <https://www.microsoft.com/hu-hu/security/business/security-101/what-is-information-security-infosec>

**Az információbiztonság elemei** olyan biztonsági eszközök, megoldások és folyamatok, amelyek biztosítják egy szervezet adatainak védelmét a különböző eszközökön és helyeken, ezzel is gátolva a kibertámadások és más okból felmerülő (például elemi károk esetén) működési zavarokat.

Informatikai szabályzatok készítése, a felhasználók folyamatos oktatása, bevett gyakorlatok alkalmazása, megfelelő eljárások kidolgozása segítik az információbiztonság követelményeinek betartását.

Mindezek mellett a szervezeten belül vagy szervek közötti kommunikációt segíti információbiztonsággal összefüggésben például a **titkosítás**, amelynek segítségével az adott üzenetet csak a címzettek olvashatják el. Beállíthatnak a szervezetek teljes **technológiai infrastruktúrára**<sup>7</sup> **épülő biztonsági intézkedéseket**, ami kiterjed a szervezet teljes hardver- és szoftverrendszerére.

Működtethetnek olyan **technológiai rendszereket** is a szervek, melyek segítségével természeti katasztrófa, kibertámadás vagy más jellegű működési zavar esetén leálló rendszert vészhelyreállítással újra aktiválhatják.

### **Gyakori információbiztonsági veszélyforrások:**

1. Az **adathalász támadások**, amikor megbízható szervezetek vagy felhasználók nevében például e-ma-il-eket, SMS-eket küldenek és ezek segítségével szerzik meg – engedély nélkül – az adatokat.
2. Az **álcázott letöltéses támadás** egy rosszindulatú kód, amely automatikusan letöltődik valamely webhely felkeresésekor, ezáltal a felhasználó sebezhetővé válik további biztonsági veszélyforrásokkal szemben.
3. A **zsarolóvírus** egy kártevő általi zsaroló támadás, amely egy szervezet vagy személy adatait titkosítja és megakadályozza azok elérését a váltságdíj kifizetéséig.
4. A **vírusok** és **férgek** káros, nem észlelt kártevő szoftverek, amelyek képesek önállóan többszöröződni egy felhasználó hálózaton vagy rendszerében.

---

<sup>7</sup> Egy adott szervezet vagy szolgáltatás működéséhez szükséges eszközállomány hálózata. <https://idegen-szavak.hu/>

## 5. KÖZPONTI ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÓ RENDSZER

Az **elektronikus közszolgáltatásról** szóló 2009. évi LX. törvény

- 2. § h) pontja értelmében a „**központi elektronikus szolgáltató rendszer** (központi rendszer): az elektronikus közszolgáltatások nyújtását, illetve igénybevételét támogató központi **informatikai és kommunikációs rendszerek együttese**.”

A központi rendszer által igénybe vehető valamennyi szolgáltatás elektronikus közszolgáltatásnak minősül és bárki számára elérhetőek.

- 3. § (1) **Elektronikus közszolgáltatás** az e törvény által szabályozott módon, törvényben elektronikus úton nyújtott szolgáltatások biztosítására kötelezettek, illetőleg elektronikus úton szolgáltatást nyújtó egyéb szervezetek hatósági vagy egyéb tevékenységének, hatósági nyilvántartásból történő adatszolgáltatásának, a központi elektronikus szolgáltató rendszer (a továbbiakban: központi rendszer) igénybevételével, elektronikus úton történő végzése.

Az elektronikus közszolgáltatások biztosításával és használatával összefüggő alapelvek között szerepel, hogy az elektronikus közszolgáltatást nyújtó szervezeteknek biztosítaniuk kell például

- az ügyintézési folyamatok átláthatóságát,
- a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismerhetőségét,
- a személyes adatok védelmét,
- az informatikai biztonságot (például az elektronikus irat sértetlenségének, megváltoztathatatlanságának biztosítását),
- az informatikai rendszerek üzemeltetésének folyamatosságát.

Kötelező alapelvként jelenik meg az egyenlő bánásmód elvének a betartása is.

A **magyarország.hu online felületen** folyamatosan bővül az elérhető elektronikus közszolgáltatások köre, melynek igénybevételéhez az ügyfelek részéről azonosításra van szükség. Erre szolgál a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ).

Újdonság a video technológián keresztül igénybe vehető **biometrikus** (vagyis arcképes azonosításon alapuló) **azonosítás szolgáltatás**, melynek keretében a szolgáltatást igénybe vevők online térben, ellenőrzött video kommunikációs csatorna segítségével veszik fel a kapcsolatot a szolgáltatóval és intézik ügyeiket.

### 5.1. Elektronikus közszolgáltatások

#### 5.1.1. SZEMÉLYRE SZABOTT ÜGYINTÉZÉSI FELÜLET (SZÜF)

A SZÜF az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egy-egy esetben elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges

- nyilatkozatok,
- eljárási cselekmények és
- egyéb kötelezettségek teljesítésére, valamint
- az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatba vételére.

### 5.1.2. WEBES ÜGYSEGÉD

A Webes Ügysegéd, mint szolgáltatás a Központi Azonosítási Ügynök (röviden KAÜ) azonosítási szolgáltatásainak valamelyikével vehető igénybe, például

- hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése,
- okmány státusz lekérdezés,
- okmányérvényesség ellenőrzés.

Teljes körű elektronikus ügyintézésre van lehetőség például a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése kapcsán, a jármű ideiglenes kivonása vagy tulajdonosváltás esetén, lehetőség van törzskönyv pótlására; gyorsított eljárásban igényelhető útlevél (3 napon/7 napon belül).

### 5.1.3. JÁRMŰ SZOLGÁLTATÁSI PLATFORM (JSZP)

- lekérdezhetőek a különböző magyar nyilvántartásokból származó (Magyarországon forgalomba helyezett) járművek, (a lekérdezést követően rendelkezésre állnak a kért információk),  
többek között a jármű
- életútjának lényeges adatai,
- a műszaki paraméterei, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a kilométeróra-állás (a rögzítés idejével feltüntetve), a jármű azonosító adatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatok.
- Kártörténeti előzmények **2019. január 1-jét követően bekövetkezett káreseményekről** kérdezhetőek le.
- A JSZP szolgáltatást bárki igénybe veheti, aki a KAÜ-n (Központi Azonosítási Ügynökön) keresztül beazonosítható.
- Az adatszolgáltatás **illeték- és díjmentesen** vehető igénybe.
- Nem kell igazolni a lekérdezés okát, célját.

## 6. ELEKTRONIKUS TÁJÉKOZTATÓ SZOLGÁLTATÁS

Az állampolgárokat megilleti a tájékoztatáshoz való jog akár ügyfélként szeretnének saját ügyükkel kapcsolatban érdeklődni, akár csak előzetesen informálódni, biztosítani kell számukra, hogy pontos és megbízható információkhoz jussanak az elektronikus ügyintézés lehetőségéről.

Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv – legalább – az első kapcsolatfelvételnél tájékoztatja az ügyfelet az elektronikus ügyintézés lehetőségéről még akkor is, ha az ügyfél a „hagyományos” ügyintézési utat választja.

Az igénybe vehető elektronikus ügyintézés lehetőségéről a szerv az ügyfelet személyesen, tájékoztató levélben, telefonon is tájékoztathatja, ugyanakkor rendelkezésre kell álljon az ügyfelek részére elektronikus felületen is (pl. honlapon) a szerv által biztosított elektronikus ügyintézés lehetősége.

A **tájékoztatást** oly **módon** kell az elektronikus ügyintézés biztosító szerv részéről közzé tenni, hogy az ügyfelek képesek legyenek a tájékoztatáshoz könnyen hozzájutni, azt megjeleníteni és tárolni, illetve lehetővé kell tenni a letöltést is, amennyiben az ügyfél erre igényt tart.

Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv – önállóan vagy más elektronikus ügyintézés biztosító szervekkel együttműködve – heti legalább 40 órában elérhető telefonos és más elektronikus úton is elérhető *ügyfélszolgálatot* köteles működtetni.

A tájékoztatással összefüggő további előírások:

1. Bizonyos időközönként az e-ügyintézés teljes egészében leállhat vagy egyes funkciói működhethetnek csak aktívan, mert tervezett technikai (pl. karbantartási) munkálatokat kell végezni az elektronikus ügyintézés biztosító szerveknek a rendszereikben. Ezekről az előre betervezett leállásokról vagy szolgáltatásokat érintő akadályoztatásokról minimum 3 nappal előbb értesíteni kell az ügyfeleket a kellemetlenségek csökkentése érdekében.

**E-ügyintézési tv. „27. § (1)\*** *A szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója vagy az elektronikus ügyintézés biztosító szerv minden olyan tervezhető technikai tevékenységet, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését eredményezi, köteles olyan időszakra ütemezni, amelyben a szünetelés nem okoz jelentős fennakadást az elektronikus ügyintézésben.”*

2. Előfordulhatnak előre nem tervezhető akadályok az elektronikus ügyintézési rendszerekben, ekkor a lehető legrövidebb időn belül a szervek például a honlapjukon tájékoztathatják erről az ügyfeleket.
3. Amennyiben az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladóan szünetel és ezáltal az ügyfeleknek nincs lehetőségük beadványaik elektronikus úton történő benyújtására, lehetővé kell tennie az elektronikus ügyintézés biztosító szervnek, hogy azokat elektronikus utat nem igénylő módon előterjeszthessék, a szerv pedig fogadhatta és feldolgozhatta azokat abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.
4. Az ügyfelek – térítési díj nélkül – kérhetik elektronikus úton a számukra kiadható iratok megküldését a szervek részéről, ehhez az ügyfeleknek rendelkezniük kell elérhető kapcsolattartási címmel. A hiteles másolatként megküldött iratok tájékoztatás céljából kerülnek megküldésre.

## 7. KAPCSOLATTARTÁS EGYÉB ELEKTRONIKUS ESZKÖZÖKKEL

A természetes személyek részére nem írhat elő törvény vagy rendelet kötelező jelleggel internet használatával igénybe vehető szolgáltatást, az az ügyfél által választható ügyintézési mód, amennyiben jogszabály nem zárja ki a lehetőségét, nem korlátozza annak használatát.

A kapcsolattartás vonatkozásában is találunk **alapelveket**, melyek betartása elengedhetetlen, többek között ilyen például **az ügyfél azonosítása**. Ennek érdekében az ügyintéző a tájékoztatás vagy értesítés, információ pontosítás céljából indított telefonos kapcsolat kezdetekor az ügyfelet a személyes adatok (általában a teljes név, a születési adatok és az anyja neve) egyeztetésével azonosítja.



**E-mail** formájában csak tájékoztató jellegű kapcsolat tartható fenn. Hatósági ügy indítása nem kezdeményezhető a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatás igénybevétele nélkül küldött elektronikus levél esetében, a küldő hiteles beazonosíthatatlansága miatt. Az e-mail-ben érkezett beadványokat úgy kell tekinteni, mintha postán érkeztek volna és további ügyintézésük a papíralapú ügyintézés szabályai szerint történik.



A szervek és az ügyfelek között a kapcsolattartás létrejöhet **telefonon** keresztül is, azonban ennek használatával felmerül a probléma, hogy a hívott ügyfél a szerv részéről nem hitelesen beazonosítható. Az ügyintézési folyamatokban ezért a telefont általában információk pontosítására, értesítésre, valamint tájékoztatásra használják.

Például a büntetőeljárás törvény értelmében a rendőrség telefonon is idézhet tanúként kihallgatás céljából. Az idézett személyt ugyanúgy megjelenési kötelezettség terheli, mintha írásban kapta volna meg az idézést. Természetes személyek részéről **lehetőség van ún. részleges kódú telefonos azonosítás** (RKTA) szolgáltatás igénybevételére. Az RKTA a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatás, amely **biztosítja a telefonos ügyintézés során a felhasználó, azaz a természetes személy azonosítási folyamatát, használatával telefonon keresztül azonosítottan is intézhetők egyes ügyek**. A telefonos azonosítás mellett az RKTA **interneten keresztüli azonosításra is** lehetőséget ad.

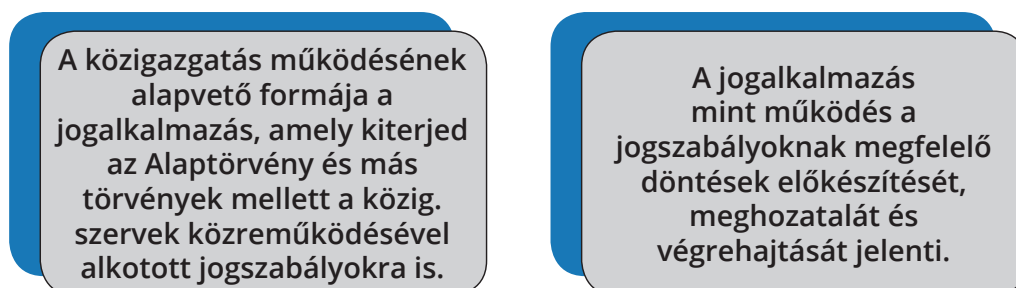
## 8. A KORMÁNYABLAKOK MŰKÖDÉSÉNEK, FELADATAINAK, HATÁSKÖREINEK ÁTTEKINTÉSE

A **kormányablakok** működésének, feladat- és hatásköreinek részletes ismertetése előtt röviden tekintsük át, mit tudunk a közigazgatásról, ugyanis a kormányablakok **a hazai területi államigazgatási reform eredményei** és felmerül a kérdés, hogy hol helyezhetjük el ezeket az **integrált ügyfélszolgálatokat** a közigazgatás rendszerében.

A **közigazgatást** értelmezhetjük **szervezetrendszerként**, amely

- **központi** (országos)
- **területi** (vármegyei), valamint
- **települési** (helyi) szinten látja el feladatait, és

amelynek alapvető funkciója, hogy közhatalmi és egyéb szervezési eszközök igénybevételével végrehajtsa és megvalósítsa a törvényekben és alsóbb szintű jogszabályokban foglaltakat.



**6. ábra** A közigazgatás működésének alapvető formája a jogalkalmazás

- Montesquieu (francia filozófus, író) hatalommegosztásról<sup>8</sup> vallott elmélete alapján a közigazgatás **a végrehajtó hatalomhoz tartozik**, melyet Magyarország Alaptörvénye a Kormányhoz rendel. Elkülönül a törvényhozói hatalomtól, melynek szerve az Országgyűlés és az igazságszolgáltatási hatalomtól, vagyis a bíróságoktól, ugyanakkor egymással együttműködve kötelesek az Alaptörvényben foglalt feladataikat ellátni.
- Magyary Zoltán (1888-1945, professzor) szerint a közigazgatás **az állam adminisztrációja**. Magyary közszolgálati pályára készült és a Budapesti Tudományegyetem Jog- és Államtudományi Karán szerzett diplomát. A napjainkban végbemenő közigazgatási reform az ő nevét viseli **Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program** címmel, melyben meghatározó szerepet kaptak a **közigazgatás megújításával** kapcsolatos gondolatai, melyeket az 1942-ben megjelent Magyar közigazgatás

<sup>8</sup> A *hatalommegosztás* követelménye egyfajta garanciarendszert jelent a hatalomkoncentrációval szemben (...) Így a hatalommegosztás, illetve a hatalmi ágak elválasztása legfontosabb célja az, hogy megelőzze az alkotmányellenes hatalomkoncentrációt, és biztosítsa a hatalom ellenőrizhetőségét. A hatalmi ágak elválasztása és a hatalmi ágak elválasztása rendszerint – Montesquieu nyomán – a törvényhozó, a végrehajtó és a bírói hatalom (igazságszolgáltatás) relációjában kerül meghatározásra. Az Alaptörvényben kifejezetten megfogalmazásra kerül a hatalommegosztás követelménye. Forrás: <https://lexikon.uni-nke.hu/szocikk/hatalommegosztas/>

c. művében foglalt össze. Professzor úr egész életében az állampolgárokat szolgáló közigazgatás megújításán dolgozott.

2010-ben kezdődött meg hazánkban a közigazgatás átfogó reformja, melynek alapját a már említett Magyar Program képezte. 2011. január 1-jén kezdték meg működésüket a megyei **kormányhivatalok**, valamint a fővárosban Budapest Főváros Kormányhivatala, melyek a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szervei. Az addig a területi szervekre jellemző széttagoltságot megszüntetve került sor a területi szinten működő közigazgatási szervek integrációjára. Ez azt jelenti, hogy a kormányhivatalok szervezetébe került számos olyan szerv, amelyek ágazati területi közigazgatási szervként funkcionáltak addig.

A kormányhivatalok és a járási (fővárosi kerületi) hivatalok működésének alapját **a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet** szabályozza.

A Korm.rendeletben foglalt illetékességi és hatásköri szabályok:

A vármegyei kormányhivatal illetékessége a *székhelye szerinti vármegyére*, míg Budapest Főváros Kormányhivatalának illetékessége a *fővárosra* területére terjed ki.

A kormányablakok működtetése az 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet értelmében

- a járási hivatal által működtetett kormányablak és okmányiroda – ha jogszabály kivételt nem tesz – az ország területére kiterjedő illetékességgel ellátja a jogszabályban hatáskörébe utalt feladatokat.
- Amennyiben hivatalból indul eljárás, akkor eljárásra az a kormányablak vagy okmányiroda illetékes, amely a járási hivatal illetékességi területén az ügyfél lakóhelye, ennek hiányában tartózkodási helye (székhelye, telephelye) van.
- Előfordulhat olyan helyzet, hogy az eljárásra kötelezett járási hivatal illetékességi területén több kormányablak vagy okmányiroda is működik, ebben az esetben az eljárásra a főispán által a kormányhivatal ügyrendjében meghatározott kormányablak vagy okmányiroda az illetékes.
- *Budapest Főváros Kormányhivatala* az országra kiterjedő illetékességgel látja el által működtetett okmányiroda a jogszabályban hatáskörébe utalt feladatokat.

**2013. január 1-jével** létrehozták a **járási hivatalokat**, melyek a (vár)megyei kormányhivatalok alárendeltségében, alapvetően az adott járásban jelen lévő szakigazgatási szervekből és az okmányirodákából alakultak. A járások az államigazgatás legalsóbb területi szintjei, a (vár)megyei és a települési szint közé helyezhetők el. Egyes államigazgatási feladatok, melyekben azelőtt a jegyzőnek vagy a polgármesternek, illetve a helyi önkormányzat hivatali szervezetének (az okmányirodának) kellett eljárnia, 2013 januárjától a járási (fővárosi kerületi) hivatalok hatáskörébe kerültek át. A jegyzőknél így csak egyes államigazgatási hatáskörök maradtak, mint például az anyakönyvi feladatok, egyes szociális igazgatási feladatok.

A **járási hivatalok** a Kormány általános hatáskörű helyi (szintű) államigazgatási szervei, melyek kialakításánál lényeges szempont volt, hogy a központoktól távol eső helységekből is elérhetők legyenek a hivatalok, az ügyintézés könnyen hozzáférhetővé váljon mindenki számára, és a legközelebbi ügyintézési helyszín távolsága a maximális 30 km-t ne haladja meg.

A járási (a fővárosban kerületi) hivatalokban a **kormányablakok** kezdték meg működésüket, melyek **integrált (összevont) ügyfélszolgálatok**. (2023. évben megjelent statisztikai adatok szerint 2022-ben több mint 14,3 millió ügyfél kereste fel a kormányablakokat és 15,7 millió ügyet intéztek.<sup>9)</sup>

---

<sup>9</sup> <https://kormanyablak.hu/hu/hirek/>

A Kormány ezzel a lépésével lehetőséget teremtett az ügyfeleknek arra, hogy kényelmesen, időt megtakarítva egy helyen tudjanak az ún. **egyablakos ügyintézés** keretében

- azonnal **ügyet intézni** (pl. akkor, amikor megváltozik az állandó lakcím költözés miatt és új lakcím-kártyát – lakcímről szóló hatósági igazolványt – szükséges igényelni) vagy ügyet **indítani**,
- **kérelmet előterjeszteni** (amennyiben jogszabály nem zárja ki a kormányablakban történő előterjesztést), melyet a kormányablak köteles az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) alapján az ügyben eljárásra hatáskörrel rendelkező illetékes hatósághoz továbbítani;
- **tájékoztatást** kérni ügyet érintő eljárással kapcsolatban;
- **betekinteni** a személyes adatait kezelő közigazgatási nyilvántartásokba, minden róla nyilvántartott adatot megismerni.

### **Az egyablakos ügyfélszolgálat**

*olyan fizikai vagy virtuális tér, ahol a vállalkozások és az állampolgárok információt kérhetnek, illetve a közigazgatási ügyeiket széles körűen elintézhetik. Azáltal, hogy egyetlen kapcsolati ponton intézhető minden közigazgatási ügy, jelentősen csökken az ügyfelek ügyintézésre fordítandó ideje és adminisztratív terhei.<sup>10</sup>*

### **A kormányablakok az alábbi működési rendben nyújtják szolgáltatásaikat:**

- ✓ *egységesített és meghosszabbított ügyfélszolgálati idő*
- ✓ *ügyfelek lakóhelyéhez, munkahelyéhez közeli, könnyen megközelíthető szolgáltatási pontokon kerültek kialakításra (postán, vasútállomáson, bevásárlóközpontban is működhetnek kihelyezett ügyfélszolgálati pontok)*
- ✓ *az ügyintézésre fordított költségek csökkenésére realizálása, az ügyfél oldalán az eljárási idő rövidülése.<sup>11</sup>*

A **Tudástár** nyújt digitális úton szakmai segítséget a kormányablak ügyintézők számára. A Tudástár egy adatbázis, mely a kormányablakokban intézhető ügykörökkel kapcsolatos feladat- és hatáskörök ellátásának szakmai megalapozottságának érdekében működtet.

### **A kormányablakok feladat- és hatáskörei**

1.) Az ügyfelek tájékoztatása és információnyújtás – ez a szolgáltatás első szintje. Az ügyfelek személyesen keresik fel a kormányablakokat, hogy érdeklődjenek, tájékoztatást kérjenek, informálódjanak. A személyes ügyintézési lehetőséget az ügyfelek nagyszámban veszik igénybe, annak ellenére, hogy már számos ügyet elektronikusan is intézhetnek.

Az ügyfelek a telefonos tájékoztatás lehetőségét is igénybe vehetik, melynek során a kormányablak nem azonosítja az ügyfelet (nem kér személyes adatokat, egyéb azonosítókat), csak adott ügytípushoz kapcsolódó információkat közöl az eljárás menetéről, tájékoztatja az ügyfelet a jogairól és kötelezettségeiről az adott ügyben.

A kormányzati ügyfélvonal eléréséhez a 1818 számon van lehetőség, ugyanakkor SMS is küldhető ugyanerre a számra. Az e-mail cím: 1818@1818.hu.

<sup>10</sup> Ügyfélszolgálat a közigazgatásban Speciális jelentés 2017 Készült a Nemzeti Községi Egység, Államkutatási és Fejlesztési Intézet, Államreform Központjának megbízásából Készítette: Fibinger Anita, dr. Kádár Krisztián, Kovács Péter, Magyar András 3. oldal

<sup>11</sup> Ügyfélszolgálat a közigazgatásban Speciális jelentés 2017 Készült a Nemzeti Községi Egység, Államkutatási és Fejlesztési Intézet, Államreform Központjának megbízásából Készítette: Fibinger Anita, dr. Kádár Krisztián, Kovács Péter, Magyar András 4. oldal

2.) A szolgáltatás második szintje, amikor az ügyfél nem csak tájékoztatást kap az őt érintő ügyben, hanem a helyszínen **előterjeszti a kérelmét, benyújtja beadványát**, azaz a kormányablaknál indítja meg az eljárást. Ebben az esetben arról van szó, hogy az **ügyintéző a beadványok továbbítására irányuló ügykörökben az ügyfél által benyújtott beadványt** (például a kérelem adatlapot) a szükséges dokumentumokkal együtt haladéktalanul, de legkésőbb a benyújtást követő munkanapon továbbítja a döntési jogkörrel rendelkező szervhez. Ezeket a beadványokat nevezik a „*kormányablakban továbbítás céljából előterjeszthető beadványok*”-nak.

A kormányablak, amennyiben a beadvány hiányos, tájékoztatja arról az ügyfelet.

3.) A kormányablakban azonnal intézhető ügyek és a kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek jelentik a szolgáltatás harmadik szintjét. Ez már a teljeskörű ügyintézés szintje.

Ezen a szinten a kormányablak vagy

– kizárólagos hatáskörben jár el, vagy

– az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szakhatóság helyett jár el.

4.) A kormányablak ezen a szinten – amennyiben a technikai feltételek adottak – hatósági szolgáltatásként meghatározott **kiegészítő szolgáltatásokat is** biztosít az ügyfelek számára, például az Ügyfélkapu-regisztráció során, vagy az egyedi hatósági ügyek intézéséhez internetes kapcsolati lehetőség és informatikai segítség nyújtása.

5.) A kormányablakokhoz hivatalból intézhető ügyek csoportjába olyan ügyek tartoznak, melynek intézéséhez elsősorban közérdek, vagy védett magánérdek, illetve a közbizalom és a közhitelesség elvének fenntartása, megőrzése kötődik. Itt már nem az ügyfél elhatározásától függ, hogy szándékozik-e eljárást indítani, hanem jogszabály indokolja annak szükségességét. Legáltalánosabb egyik ilyen ügy, amikor például a KRESZ szabályainak megsértése miatt az ügyféltől a gépjárművezetői engedélyt visszavonják.

## **9. KORMÁNYABLAK ÜGYINTÉZŐI FELADATOK. A KORMÁNYABLAK ÜGYINTÉZŐI FELADATOK ÜGYMENETÉNEK GYAKORLÁSA**

### **9.1. Kormányablak ügyintézői feladatok**

Kormányablak ügyintézőként számos kompetenciának kell megfelelni, mint a pontos és precíz munkavégzés, jó kommunikációs és problémamegoldó képesség, terhelhetőség és nagyfokú stressztűrő képesség, felelősségtudat, megfelelő/kiváló szóbeli és írásbeli kifejezőkészség, udvarias viselkedés és magasszintű szakmai felkészültség, szakértelem.

Az ügyintézők igazgatási feladatokat látnak el. Generalista ügyintézőkre van szükség a kormányablakokban, hiszen nap mint nap eltérő élethelyzethez kapcsolódó szakigazgatási feladatok elvégzésére van szükség, ehhez pedig olyan széleskörű, a közigazgatás számos szakterületét érintő – biztos – tudásra van szükség, mellyel maximális szinten képesek kiszolgálni az ügyfeleket.

Az ügyfelek számtalan élethelyzettel összefüggésben keresik fel a kormányablakokat. Támogatást szeretne az ügyfél igénybe venni, de először csak tájékozódik milyen lehetőségei vannak, ezért él azzal a lehetőséggel, hogy teljes körű információt szerezzen az őt érintő kérdésben. Ügyfélkapu-regisztráció miatt keresi fel egy fiatal a kormányablakot, mert a megpályázott állásra őt választották ki és felhívták a figyelmét, hogy rendelkeznie kell Ügyfélkapu-regisztrációval, hiszen például a havi bérjegyzéket elektronikusan tudja elérni. A család szeretné igénybe venni a nagycsaládosok földgáz árkedvezményét, amennyiben lehetőségük van, és a támogatás feltétele után érdeklődnek. A gyermek születése kapcsán igénybe vehető családtámogatások igénylését is intézhetik kormányablakban a családok. Persze van olyan helyzet is, amikor kénytelen valaki befáradni a kormányablakba, mert a hatóság kötelezi gépjárművezetői engedélyének határozott idejű leadására, ugyanis a közúti forgalom szabályait megsértette és le kell adnia a jogosítványát. De ellátnak a kormányablakok vállalkozásokkal kapcsolatos igazgatási feladatokat is.

Akár általános, akár speciális élethelyzet adódik, a kormányablakok fogadják az ügyfelek igényeit és tájékoztatást nyújtanak, ügyet indítanak, teljeskörűen eljárnak az adott ügy jellege és a vonatkozó jogszabály előírásai szerint.

Jelenleg több, mint 2500 féle ügykörben tájékozódhatnak vagy intézkedhetnek az állampolgárok a kormányablakokban. A leggyakrabban például a személyi igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés, új lakcímre költözés miatt lakcímkártya csere, vagy éppen vezetői engedély meghosszabbítása miatt fordulnak meg gyakrabban az ügyfelek a kormányablakokban de nagyszámú ügyfelet érintenek naponta például a gépjárművekkel összefüggő feladatok vagy a családtámogatások igénybevételét érintő ügyek.

Néhány, a kormányablakban azonnal intézhető ügyek közül:

**A fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján**

1. Új személyi azonosítóról és lakcímről szóló hatósági igazolvány kiállítása iránti kérelem
2. Személyazonosító igazolvány eltulajdonításának, megsemmisülésének, elvesztésének, megrongálódásának, illetve megtalálásának bejelentése
3. Lakóhely címének, megváltoztatásának bejelentése és nyilvántartásba vétele, valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadása (lakcímbejelentés)
4. Tartózkodási hely címének, megváltoztatásának, megszüntetésének, megújításának a bejelentése és nyilvántartásba vétele, valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadása (lakcímbejelentés)
5. A törvényes képviselő arra irányuló kérelme, hogy a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány tartalmazza a 14. életévét be nem töltött kiskorú esetén a kiskorú törvényes képviselőinek nevét és a kiállítás időpontja szerinti telefonszámát
6. Lakcímbejelentésről értesítés kérése
7. Szállásadói nyilatkozat bejelentése és nyilvántartásba vétele
8. Személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból történő adatszolgáltatás korlátozásáról szóló nyilatkozat megtétele, visszavonása
9. Forgalmi engedély cseréjére irányuló kérelem
10. Forgalmi engedély pótlására irányuló kérelem, elvesztés, eltulajdonítás, megsemmisülés bejelentésével
11. Törzskönyv elvesztésének bejelentése (pótlásra irányuló kérelem nélkül)
12. Közúti közlekedési nyilvántartásból történő adatszolgáltatást korlátozó, tiltó nyilatkozat megtétele
13. Közúti közlekedési nyilvántartásból történő adatszolgáltatást korlátozó, tiltó nyilatkozat visszavonása
14. Közúti közlekedési nyilvántartás járműnyilvántartásából egyedi adatszolgáltatás iránti kérelem
15. Közúti közlekedési nyilvántartás engedély-nyilvántartásából egyedi adatszolgáltatás iránti kérelem
16. Jármű forgalomból történő ideiglenes kivonása iránti kérelem
17. Jármű forgalomból történő átmeneti időszakra történő kivonása iránti kérelem
18. Jármű forgalomból történő végleges kivonása iránti kérelem
19. Jármű forgalomból történő ideiglenes kivonásának a lejáratí idő előtt megelőzően való megszüntetése iránti kérelem
20. Származás-ellenőrzés nyilvántartásba vétele iránti kérelem
21. Eladó bejelentése a jármű tulajdonjogának változásáról
22. Üzembentartó személyében bekövetkezett változás bejelentése
23. Jármű átrendszámozása iránti kérelem (forgalmi engedély cseréjével együtt)
24. Közúti közlekedési okmánykiállítással nem járó záradék bejegyzése, törlése iránti kérelem
25. Parkolási igazolvány kiadására irányuló kérelem
26. Parkolási igazolvány cseréjére irányuló kérelem
27. Parkolási igazolvány pótlására irányuló kérelem
28. Közúti közlekedési parkolási igazolvány nyilvántartásból adatszolgáltatás iránti kérelem
29. Nemzetközi vezetői engedély kiállítása iránti kérelem
30. Az előzetes eredetiségvizsgálat elvégzését és eredményét igazoló hatósági bizonyítvány kiállítása a nyilvántartásból (ha az korábban nem került kézbesítésre)
31. Hatósági bizonyítvány másolat kiállítása az előzetes eredetiségvizsgálati nyilvántartásból
32. Útleveél tároló elem adattartalmának ellenőrzésére irányuló kérelem
33. Papíralapú hiteles tulajdonilap-másolat szolgáltatás iránti kérelem
34. Ingatlan-nyilvántartási térképi adatbázisból kiadott hiteles térképmásolat iránti kérelem
35. Az állandó személyazonosító igazolvány tároló eleme adattartalmának ellenőrzése

36. A személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól szóló kormányrendelet (a továbbiakban: Szig. R.) szerinti állandó személyazonosító igazolványhoz tartozó PIN kód, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 29/C. § (3) bekezdése szerinti elektronikus aláíráshoz tartozó PIN kód létrehozása és cseréje, a visszavonási jelszó cseréje, valamint a blokkolódott PUK kód feloldása
37. A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 29/C. § (3) bekezdése szerinti e-aláírási funkcióhoz és időbélyegzés szolgáltatáshoz tartozó szolgáltatási szerződés megkötésével, új tanúsítvány igényléssel és tanúsítvány visszavonással kapcsolatos, a Szig. R.-ben előírt feladatok
41. A személyazonosító igazolvány tároló elemén a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 5. § (23) bekezdése szerinti vészhelyzet esetén értesítendő telefonszáma rögzítése, cseréje és törlése
45. Új jármű első forgalomba helyezése iránti kérelem (törzskönyv, forgalmi engedély és rendszám-tábla kiadásával)
46. Használt jármű forgalomba helyezése iránti kérelem (törzskönyv, forgalmi engedély és rendszám-tábla kiadásával)
47. Jármű ideiglenes forgalomban tartásának engedélyezése iránti kérelem (ideiglenes forgalmi engedély, ideiglenes rendszám-tábla és szükség esetén indítási napló kiadása – a rendszám jellegétől függően)
48. Gépjármű átírása iránti kérelem (a járművek tulajdonjog-változásának nyilvántartásba vétele, törzskönyv és forgalmi engedély kiadásával)
49. Különleges rendszám-tábla kiadása iránti kérelem (világoszöld alapszínű rendszám-táblák)
55. A biztosított, illetve egészségügyi szolgáltatásra jogosult belföldi személyek esetében az Európai Egészségbiztosítási Kártya kiállítása iránti kérelem
56. A biztosított, illetve egészségügyi szolgáltatásra jogosult belföldi személyek esetében Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló hatósági igazolvány másodlatának kiadása iránti kérelem
57. A személyazonosító igazolvány tároló elemén a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 5. § (1) bekezdése szerinti szolgáltatásazonosító rögzítése
58. Hatósági erkölcsi bizonyítvány kiállítása iránti kérelem<sup>12</sup>

Bármilyen élethelyzettel kapcsolatos igénnyel is fordulnak az ügyfelek a kormányablakokhoz, elvárt, hogy az egyedi élethelyzetekben az igényeket maximális szinten rendezni tudják és ügyfelek elégedetten távozzanak.

## 9.2. A kormányablak ügyintézői feladatok ügymenetének gyakorlása

A kormányablak ügyintéző feladatok ügymenetének gyakorlását általános módszertani útmutatóval, tanácsokkal célszerű kezdeni.

A kormányablakban intézhető ügyek mindig valamilyen **jogszabályhoz** (törvény, rendelet), illetve jogszabályokhoz kötődnek. Ezeknek a jogi normáknak az alapos ismerete és biztos alkalmazása szükséges ahhoz, hogy a napi ügyintézés során az ügyfeleket maximálisan ki tudják szolgálni. Eltérő élethelyzetekkel, de mégis azonos ügyekben fordulnak az ügyfélszolgálatokhoz az állampolgárok, ezért a szakmai tudás elengedhetetlen.

| Kormányablak ügýtípus                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ákr.<br>az általános közigazgatási<br>rendtartásról szóló 2016.<br>évi CL. törvény | Példa/megjegyzés                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>azonnali</b> ügyintézés<br>– amely teljes körű ügyintézés saját hatáskörben                                                                                                                                                                                                                               | automatikus döntéshozatali eljárás                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>új lakcímről szóló hatósági igazolvány kiállítása iránti kérelem</li> <li>forgalmi engedély cseréje</li> </ul>                                                                                                                                   |
| <b>eljárás</b> meghatározott ügyintézési határidőn belül, amely teljes körű ügyintézés saját hatáskörben                                                                                                                                                                                                     | sommás vagy teljes eljárás                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>magánútlevél kiadása iránti kérelem</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| <b>hiánypótlási</b> felhívás kiadása                                                                                                                                                                                                                                                                         | teljes eljárás                                                                     | bármelyik eset, ahol a kérelem tartalma nem teljes (hiányzik a tényállás tisztázásához szükséges valamely adat, irat, stb)                                                                                                                                                              |
| kormányablakban <b>előterjeszthető kérelmek</b> , amelyeket haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanapon az eljárásra hatáskörrel rendelkező illetékes hatósághoz <b>továbbít</b> , az érdemi döntést a hatáskörrel rendelkező szerv hozza meg az ügyben                                              | sommás vagy teljes eljárás                                                         | általában a vármegyei/fővárosi kormányhivatalhoz történik a továbbítás, kivételes a járási szakigazgatási osztályhoz vagy más szervhez; <ul style="list-style-type: none"> <li>anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem</li> <li>építési engedély kiadása iránti kérelem</li> </ul> |
| <b>tájékoztatás</b> ügyfél jogairól és kötelezettségeiről, az eljárás menetéről, olyan ügyek esetében indokolt, amikor kedvezőbb lenne a kérelem benyújtása a hatáskörrel rendelkező szervnél, illetve, ha az ügyintézés olyan speciális szaktudást igényel, amely a kormányablakokban nem áll rendelkezésre | nem hatósági ügy                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>terhességi gyermekágyi segély iránti kérelem</li> <li>gyermekgondozási díj iránti kérelem</li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>kiegészítő szolgáltatások</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | automatikus döntéshozatali eljárás                                                 | – Ügyfélkapu regisztráció                                                                                                                                                                                                                                                               |

A jogszabályokon túl az egyes ügycsoportokra, ügyek megoldására irányuló **ügymenetet** is gyakorlati szinten kell tudni alkalmazni. Adódhatnak speciális esetek, amikor a gyakorlati tapasztalatok segítenek a gyors és pontos megoldásban.

Az előző fejezetben összefoglalásra került, hogy a kormányablakok milyen ügyekben tudnak azonnal teljeskörűen eljárni, az okmányigazgatási feladatokat a következő fejezetben mutatjuk be.

**Az ügymenet során mire kell figyelmet fordítani az egyes ügytípusokkal összefüggésben?**

- 1.) jogszabályi alap(ok);
- 2.) az adott ügyben *eljárhat-e* teljeskörűen a kormányablak, vagy az ügyben kizárólag *tájékoztatást nyújthat, illetve továbbítani kell-e* az ügyfél beadványát az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervhez;
- 3.) *az ügy elintézési módja* – kizárólag személyesen, vagy választható ügyintézési módként a személyes megjelenés, postai úton, elektronikus ügyintézés keretében valósulhat meg (jogszabály kizárhatja egyik vagy másik ügyintézési mód igénybevételét egyes ügyekkel kapcsolatban);
- 4.) az adott ügyintézéshez milyen *csatolandó dokumentumok* szükségesek; hiánypótlásra van-e lehetőség;
- 5.) *adatlap, nyilatkozat, nyomtatvány stb.* – tudni kell, hogy az egyes ügyekhez milyen nyomtatványt, nyilatkozatot, adatlapot kell kitölteni;
- 6.) *eljárási költség, illeték* terheli-e az ügyfelet az adott ügyintézésrel összefüggésben;
- 6.) a helyben intézhető ügyek kivételével tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy választhat-e adott ügyben például elektronikus *ügyintézési módot* az ügyfél;
- 7.) tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy *jogorvoslati jogával* élhet-e az adott ügy kapcsán, vagy kizárt.

### **9.2.1. SZITUÁCIÓS GYAKORLATI FELADAT – CSALÁDTÁMOGATÁSOK/GYERMEKVÁLLALÁS TÁMOGATÁSA – AZ ANYASÁGI TÁMOGATÁS**

Szituáció – esetleírás:

A Szerencsés család első gyermeke, a család szeme fénye, **Áron megszületett. Már otthon van** a családjával, nagyon örül mindenki. Az anyuka, Szerencsés Éva nagynénje felhívja a fiatalok figyelmét arra, hogy úgy hallotta, van valamilyen támogatás, amellyel automatikusan segítik azokat a családokat, ahol kisgyermek születik.

Másnap Szerencsés Ádám a munkahelyéről hazafelé a lakóhelyükhöz **közele** kormányablakba siet, hogy a felesége nagynénje által említett támogatásról érdeklődjön.

**Ügyintézőként nyújtson tájékoztatást a támogatási formáról, valamint röviden foglalja össze az ügyintézéshez kapcsolódó eljárást.**

#### **Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések**

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.) A szituációhoz kapcsolódó támogatási forma | <b>Anyasági támogatás</b><br>Az állam célja, hogy azoknak a családoknak, amelyek kisgyermeket vállalnak, anyagilag támogatást nyújtson, és lehetőséget teremtsen arra, hogy a gyermekneveléssel összefüggő kiadások kevésbé érintsék hátrányosan a családok költségvetését. |
| 2.) Jogszabályi háttér:                        | Az 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtására kiadott 223/1998. (XII.30.) Korm. rendelet.<br>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény.                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.) Milyen támogatási csoportba tartozik az ellátás?                                                                                                                                                  | Az anyasági támogatás a családtámogatási ellátások körébe tartozó ellátási forma a családi pótlék és a gyermekgondozási támogatás mellett.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.) Jogosult-e az ügyfél az anyasági támogatás igénybevételére?                                                                                                                                       | A születendő gyermek vérszerinti szüleivel él egy háztartásban és az édesanya veheti igénybe a támogatást, amennyiben legalább négy alkalommal részt vett várandósgondozáson (koraszülés esetén legalább egy alkalmat ír elő a jogszabály).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.) Milyen dokumentumokra van szükség a támogatás iránti kérelem benyújtásához? Rendelkezésre-e áll ennek a támogatás formának az igénybevételéhez formanyomtatvány? Kell-e fizetni a nyomtatványért? | <p>Az ügyintézéshez szükséges dokumentum az ügyfél által kitöltött kérelem formanyomtatvány, amelyhez ingyenesen juthat hozzá az igénylő vagy letölthető a Magyar Államkincstár (MÁK) honlapjáról.</p> <p>Személyazonosítás céljából a kérelmező személyes adatait tartalmazó személyazonosító okmányát bemutatja (vagy a személyazonosság igazolására alkalmas más hatósági igazolványát – érvényes útlevél vagy érvényes kártya típusú gépjárművezetői engedély).</p> <p>Az anyasági támogatásra való jogosultság feltételeként előírtak szerint csatolni kell a várandósgondozást végző védőnői igazolás <i>másolatát</i>, mely bizonyítja, hogy a szülő nő a várandósgondozási könyvben rögzítettek tanúsága szerint a szükséges alkalommal (lega. négy, koraszülés esetén lega. egy alkalommal) részt vett a várandósgondozáson.</p> <p><u>Kiegészítő információ:</u> Az iratok vonatkozásában elegendő azok másolatának a benyújtása, illetve – ahol megengedett – azok bemutatása is elegendő.</p> |
| 6.) Felmerülhet kérdésként, hogy az ügyfélnek vagy a kormányablakban az ügyintézőnek kell fénymásolatot készíteni a csatolandó iratokról?                                                             | Az ügyintéző elvégzi a fénymásolást (szkennelést).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.) A támogatás iránti igényt mikor, meddig terjesztheti elő a jogosult? Mi van abban az esetben, ha önhibáján kívül nem tudja benyújtani az ügyfél a kérelmet?                                       | <p>Az anyasági támogatás megállapítása iránti kérelmet a születést követő hat hónapon belül lehet benyújtani.</p> <p>Amennyiben önhibáján kívül álló okból nem tudja az ügyfél a kérelmét előterjesztetni, igazolást nyújthat be a határidőn túl.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.) Szerencsés Ádám érdeklődik, hogy benyújtható-e a kérelem más módon is, mint személyes ügyintézés keretében a kormányablakban?                                                                     | Igen, az eljárást megindító kérelem benyújtható <b>postai úton</b> , illetve <b>személyesen</b> az igénylő lakcíme, vagy tartózkodási helye szerint illetékes <b>járási hivatal</b> családtámogatási ügyfélszolgálatán, a <b>települési ügysegédnél</b> , valamint a kérelmező munkahelyén működő <b>társadalombiztosítási kifizetőhelyen</b> a meghatározott formanyomtatvány kitöltésével; továbbá a kérelmet <b>elektronikus úton</b> is előterjesztheti az igénylő (elérhetőség: <a href="https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/">https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.) Az ügyfelet terheli-e eljárási illeték (igazgatási szolgáltatási díj)?                                                                                                                            | Nem, mert az eljárás költség- és illetékmentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.) <i>Ügyintézési határidő:</i>                                                                                                                               | <p>Az ügyintézési határidő az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény értelmében sommás eljárásban nyolc nap, automatikus döntéshozatal esetén huszonnégy óra, teljes eljárásban hatvan nap.</p> <p>Amennyiben az ügyfél elektronikusan nyújtotta be a kérelmét, az igényelbíráló szerv az eljárást automatikus döntéshozatal útján folytatja le.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 11.) <i>Előfordulhat, hogy az ügyfél nem csatolt be az ügy elbíráláshoz szükséges valamely iratot. Ebben az esetben elutasítják a támogatás megállapítását?</i> | <p>Ha a kérelem a jogszabályban foglalt követelményeknek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nem felel meg, vagy</li> <li>– megfelel, de a tényállás tisztázása során felmerült új adatra tekintettel az szükséges, az eljáró hatóság határidő megjelölésével a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett, egy ízben <b>hiánypótlásra hívja fel a kérelmezőt.</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12.) <i>Fontos információ az anyasági támogatás összege</i>                                                                                                     | <p>Az anyasági támogatás – gyermekenkénti – összege azonos a gyermek születésének időpontjában érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének (2023. évben 28.500 Ft) 225%-ával: <b>2023. évben 64 125,-Ft, ikergyermekek esetén 300%-ával: 2023. évben 85 500,-Ft.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13.) <i>Mikor kapja meg a jogosult az anyasági támogatás összegét?</i>                                                                                          | <p>A megállapított anyasági támogatást a megállapító döntés (határozat) meghozatalát követő naptól számított nyolc napon belül kerül folyósításra.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14.) <i>Kizárólag bankszámlára utalással vehető át az összeg?</i>                                                                                               | <p>Nem, átvehető készpénzben is a nyomtatványon megjelölt címen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15.) <i>Jogorvoslati jogával élhet-e az igénylő elutasítást követően?</i>                                                                                       | <p>A határozat ellen az érdekeltek a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül a Budapest Főváros Kormányhivatalához címzett, de a döntést hozó elsőfokú hatóságnál benyújtott illetékmentes fellebbezéssel élhetnek. A fellebbezés alapján Budapest Főváros Kormányhivatala jár el, a hozott döntéséről közvetlenül értesíti a fellebbezőt.</p> <p>Fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog-, vagy <b>érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső ok miatt nem hivatkozott. A fellebbezésre jogosult a fellebbezési határidőn belül a fellebbezési jogáról lemondhat. A fellebbezési jogról történő lemondás nem vonható vissza.</b></p> |

### **Az ügyfél által választott megoldás**

A Szerencsés házaspár átbeszéli az anyasági támogatással kapcsolatban kapott információkat és Sz. Éva úgy dönt, elektronikus úton nyújtja be a kérelmet, mert minden okmány, dokumentum, igazolás a rendelkezésére áll ahhoz, hogy hiánytalanul adja be az anyasági támogatás iránti kérelmét. Rendelkezik Ügyfélkapu-regisztrációval, biztosan intéz ügyet elektronikus úton is, és a kisbaba mellett ez a legpraktikusabb.

## 9.2.2. SZITUÁCIÓS GYAKORLATI FELADAT – ÜGYFÉLKAPU-REGISZTRÁCIÓ

### Szituáció – Esetleírás:

Fiatal férfi érkezik a kormányablakba, Ügyfélkapu-regisztrációt szeretne intézni. Következő hónap elején kezd új munkahelyen és szüksége van Ügyfélkapura, hiszen elektronikus úton kapja meg többek között a bérjegyzékét. Egyébként is sok helyen hallja, hogy ismerősei elektronikusan hosszabbítják meg vezetői engedélyüket vagy megváltozott lakcímüket is online intézik, anélkül, hogy be kellene menniük okmányirodába.

Végezze el az Ügyfélkapu-regisztrációt!

### Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.) Mi az Ügyfélkapu?                                                                                                                                                   | Az Ügyfélkapu olyan azonosítási szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó biztonságosan léphessen kapcsolatba az elektronikus ügyintézés biztosító, illetve elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.) Regisztrálhatja-e az ügyfelet?                                                                                                                                      | Természetes személy – állampolgárságtól függetlenül – regisztrálhat, így a megjelent ügyfél esetében is lehetőség van, hogy elvégezze a regisztrációt.<br><br>Ebben a szituációban a férfi a személyes regisztrációt kezdeményezte, de elektronikus regisztrációra is van lehetőség, ehhez egy 2016 január 1. után kiállított ún. eSzemélyi igazolványra és az igazolvány igénylésekor kapott kódkártyán található regisztrációs kódra van szüksége. Az alábbi ábra mutatja, hogy elektronikus úton milyen felület áll rendelkezésre az eSzemélyi igazolvánnyal történő regisztráláshoz. |
| 3.) Milyen iratokra, okmányokra van szükség a személyesen történő Ügyfélkapu regisztrációhoz?                                                                           | A személyazonosításhoz szükséges okmányok közül legalább az egyikkel rendelkeznie kell a kormányablakban az ügyfélnek, vagyis az ügyintéző a regisztrációhoz a személyazonosító igazolványt/érvényes útlevelet/kártya formátumú vezetői engedélyt kér az ügyféltől, továbbá lakcímkártyára.<br><br>Megtörténik az országos személyi adat és lakcímnnyilvántartás és az okmány alapján az ügyfél beazonosítása.                                                                                                                                                                           |
| 4.) Milyen adatok szükségesek a regisztráció során?                                                                                                                     | Szükség van az ügyfél által megadott felhasználónévre és e-mail címre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5.) Kell-e fizetnie az ügyfélnek az Ügyfélkapu-regisztrálásért? Illetve a továbbiakban van-e valamilyen költsége az ügyfélnek, amikor Ügyfélkapun keresztül ügyintézik? | Nem kell fizetni sem a regisztrációkor, sem az Ügyfélkapun keresztül történő ügyintézés során, ugyanis az eljárás illetékmentes, nem terheli az ügyfelet igazgatási szolgáltatási díjfizetési kötelezettség sem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.) Milyen további feladatai vannak Önnek ügyintézőként?                  | <p>Ügyintézőként a rendelkezésre álló számítógépes rendszerben új regisztrálóként felveszi az ügyfelet, elvégzi az Ügyfélkapu-regisztrációt, melynek során az ügyfél e-mail címére egyszer használható aktiváló kódot küld. Ezzel a kóddal – 3 napon belül – saját jelszót kell képezni. Jelszó beállítása.</p> <p><b>Regisztrációs kód:</b> személyazonosító igazolványának igénylésekor kapott tizenegy, számjegyekből és betűkből álló karaktersorozat<sup>13</sup>.</p> <p>Az eljáró ügyintéző a regisztrációt követően az ügyintézésről elektronikus úton adatlapot állít ki.</p> |
| 7.) Vannak-e kikötések a jelszóval kapcsolatban (pl. a karakterek száma)? | A karakterek száma minimum 8 db – és nem lehet azonos a felhasználónévvel(!). További feltétel, hogy 2 db számot mindenképpen kell tartalmaznia, illetve kis- és nagybetűkből kell állnia, ékezetes betűket nem használhatunk és a „@” karakter használata is kizárt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8.) Meg kell újítani az Ügyfélkapu-regisztrációt?                         | Nem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.) Az ügyfélkapus jelszót milyen időközönként kell megváltoztatni?       | A jelenlegi szabályozás szerint 2 év a jelszó lejáratási ideje alapértelmezésben, de ettől rövidebb lejáratási időt is beállíthat a felhasználó.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

### 9.2.3. SZITUÁCIÓS GYAKORLATI FELADAT – ÁTTÉTEL

#### Szituáció – Esetleírás:

Sz. Szabolcs (születési hely, idő: Kisbajom, 1950. 11. 25.) öregségi nyugdíjas, alacsony összegű nyugdíjából egyedülállóként nehezen él. Problémáit súlyosbította, hogy két hónappal ezelőtt műtéten esett át, jelentősen megnőtték egészségi állapotával kapcsolatos kiadásai.

Felkereste a lakóhelyén működő kormányablakot, segítséget és tájékoztatást kérve arra vonatkozóan, hogy volna-e mód az öregségi nyugdíj méltányosságából történő felemelésére. Még nem kért méltányossági nyugdíjemelést, a piacon járt, ott hallotta az egyik helyi termelőtől, hogy talán kaphat nyugdíjemelést.

*Tájékoztassa az ügyfelet teljeskörűen az ügygel kapcsolatban és tegye meg a szükséges intézkedéseket.*

#### Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések<sup>14</sup>

|                                                                      |                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Az ügy pontos megnevezése                                            | Méltányossági ellátások iránti kérelem nyugdíjbiztosítási ügyekben – Nyugdíj összegének méltányosságból történő emelése                  |
| Van-e lehetőség teljeskörű ügyintézésre az ügyben a kormányablakban? | Nem. A kormányablakban a kérelmet benyújthatja az ügyfél, de nem rendelkezik döntési jogkörrel.                                          |
| Mely szerv rendelkezik hatáskörrel az adott ügyben eljárásra?        | A kérelmező lakóhelye szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervhez, vagy a Magyar Államkincstár Központához kell benyújtani. |

<sup>13</sup> <https://belepes-regisztracio.hu/ugyfelkapu-hu/ugyfelkapu-regisztracio/>

<sup>14</sup> <https://www.allamkincstar.gov.hu/nyugdij/Meltanyossag/nyugellatasok-meltanyossagbol-torteno-emelese>

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Mi a feladata a kormányablaknak az adott ügyben?</i></p>                     | <p>A kérelem nyomtatványt biztosítani az ügyfél részére és a szükséges dokumentumok, okmányok, igazolások átvétele az ügyféltől, azok csatolása a kérelemhez. Miután nem a kormányablak hozza meg a döntést, nem vizsgálja az ügyfél jogosultságát, tájékoztatást nyújt az ügyvel kapcsolatos jogszabályi rendelkezésekről, a jogosultság feltételeiről.</p> <p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 17. § * [A hatáskör és az illetékesség vizsgálata] értelmében a hatóság a hatáskörét és illetékességét az eljárás minden szakaszában hivatalból vizsgálja. Ha valamelyik hiányát észleli, és kétséget kizáróan megállapítható az ügyben illetékességgel rendelkező hatóság, az ügyet átteszi. Ebben az esetben megküldi az eljárásra jogosult szervnek (a kérelmező lakóhelye szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervhez, vagy a Magyar Államkincstár Központhoz).</p> |
| <p><i>Formanyomtatványon kell benyújtani a kérelmet?</i></p>                       | <p>Igen, egy formanyomtatvány kitöltésére van szükség az eljárás megindításához. A kérelem a „Kérelem-adatlap nyugellátás méltányossági alapon történő emeléséhez” elnevezésű nyomtatványon nyújtható be.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><i>Milyen okmányok, iratok szükségesek a kérelem adatlap mellett?</i></p>       | <p>Az elbíráláskor az eljáró szerv ügyintézője az országos szakrendszerben ellenőrzi a nyomtatványon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><i>Mire hívná fel az igénylő figyelmét a formanyomtatvány kitöltésekor?</i></p> | <p>Jelölje meg az ügyfél a kérelemben azokat a különös méltánylást érdemlő okokat, körülményeket, melyek a kivételes nyugellátás emelés indokoltságát alátámasztják (például az igénylő egészségi állapota, gyógyszer-költségek – bár itt felhívhatja a figyelmét, hogy közgyógyellátás iránti igényt előterjeszthet esetleg – és egyéb olyan kiadás, körülmény (például megemelkedett közüzemi díjak), amely indokolja a nyugdíjemelést.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><i>Ügyintézési határidő:</i></p>                                                | <p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 50. § [Az ügyintézési határidő]* értelmében</p> <p>(1) Ha törvény eltérően nem rendelkezik, az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik.</p> <p>(2) Az ügyintézési határidő</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) automatikus döntéshozatal esetén huszonnégy óra,</li> <li>b) sommás eljárásban nyolc nap,</li> <li>c) teljes eljárásban hatvan nap.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>A jogosultság feltételei részletesen:</i></p>                                                                                                                                                                      | <p>Kivételes nyugellátás-emelés engedélyezhető annak a nyugellátásban részesülő, az öregségi nyugdíjkorhatárt elérő személynek, akinél a nyugellátás és rendszeres pénzellátás együttes havi összege nem haladja meg a 120.000 forintot.</p> <p>A kivételes nyugellátás emelésénél előnyben kell részesíteni azt a kérelmezőt, aki</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– hosszú szolgálati idővel rendelkezik (férfi harmincöt évnél, nő harminc évnél hosszabb szolgálati idővel),</li> <li>– a 70 éven felüli személyeket, továbbá</li> <li>– aki saját háztartásában vér szerinti vagy örökbe fogadott gyermeket nevelt, és</li> <li>– azt a személyt, aki még nem részesült kivételes nyugellátás-emelésben.</li> </ul> |
| <p><i>Milyen összegű nyugdíjemelésre számíthat az ügyfél?</i></p>                                                                                                                                                        | <p>A méltányossági nyugdíjemelés összege lega. 3.000 forint, de legfeljebb 8.000 forint adható.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><i>Ha az ügyfél részére pozitív döntés születik, azaz 3.000-8.000 Ft között megállapításra kerül részére kivételes nyugdíjemelés, azt az összeget külön kapja meg havonta, vagy egybeszámolják a nyugdíjával?</i></p> | <p>A megállapított összeget beépítik a havi nyugdíj összegébe, azzal együtt kapja majd havonta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><i>Igényelhető-e a méltányossági nyugdíjemelés évente?</i></p>                                                                                                                                                        | <p>Nem. A kivételes nyugellátás emelés három évente állapítható meg (a jelenlegi szabályozás alapján).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><i>Vonatkozó jogszabályok:</i></p>                                                                                                                                                                                    | <p>A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény (a továbbiakban: Tny.) 66.§-ában meghatározottak szerint kérelemre kivételes nyugellátás-emelés engedélyezhető.</p> <p>A Tny. végrehajtásáról szóló 168/1997. (X.6.) Korm. rendelet</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Kiegészítő információ

#### ÁTTÉTEL (KÖZIG.)

„Ha a jogalkalmazó szerv megállapítja, hogy az adott ügyben nincs hatásköre vagy nem illetékes, az ügyet átteszi bíróságok esetében az ügyben eljárni jogosult fórumhoz, a közigazgatási szerv pedig a hatáskörrel rendelkező illetékes közigazgatási szervhez. Hatáskör vagy illetékesség hiányában a hatóság a kérelmet és az ügyben keletkezett iratokat – az ügyfél egyidejű értesítése mellett – haladéktalanul, de legkésőbb a kérelem megérkezésétől, folyamatban levő ügyben a hatáskör és illetékesség hiányának megállapításától számított nyolc napon belül átteszi a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz.”<sup>15</sup>

<sup>15</sup> <https://lexikon.uni-nke.hu/szocikk/attetel-kozig/> Közszerzői Online Lexikon

Kérelem-adatlap nyugellátás méltányossági alapon történő emeléséhez – minta<sup>16</sup>

## Kérelem-adatlap nyugellátás méltányossági alapon történő emeléséhez

## A kérelmező azonosító adatai:

TAJ száma:\*  -  - 

|                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Titulus              | Családi név:*        | Utónév:*             | Utónév(2):           |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

|                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| Születési név:*      | Utónév:*             | Utónév(2):           |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

|                                |                      |                      |
|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| Anyja születési családi neve:* | Utónév:*             | Utónév(2):           |
| <input type="text"/>           | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

|                   |                      |                   |                      |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| Születési helye:* | <input type="text"/> | Születési ideje:* | <input type="text"/> |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|

Lakóhelye:\*

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Irányítószám:*       | Település:*          |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

|                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Kösterület neve:*    | Jellege:*            | Házzszám:*           | Épület:              | Lépcsőház:           | Emelet:              | Ajtó:                |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Tartózkodási helye:

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Irányítószám:*       | Település:*          |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

|                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Kösterület neve:*    | Jellege:*            | Házzszám:*           | Épület:              | Lépcsőház:           | Emelet:              | Ajtó:                |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Telefonszáma és/ vagy e-mail címe: 

## Képviselőre vonatkozó adatok:

Ha a kérelmet törvényes képviselőként vagy meghatalmazottként nyújtja be, válasszon az alábbi lehetőségek közül:\*

☐ szülő
 ☐ gyám
 ☐ gondnok
 ☐ meghatalmazott

Gyám, illetve gondnok által előterjesztett kérelem esetén a képviseletre jogosultságot igazoló okiratot csatolni kell.

Meghatalmazott esetén a szabályszerű meghatalmazást csatolni kell.

Amennyiben a meghatalmazás a Rendkezelési Nyilvántartásban szerepel, közölni kell a rendelkezés azonosítót:

A közölt adatokat a nyugdíjbiztosítási szerv közfeladata ellátása, jogszabályi kötelezettségei teljesítése céljából, a jogszabályokban előírtaknak megfelelően kezeli, az erről szóló tájékoztató a Magyar Államkincstár honlapján megtalálható.

|             |                      |   |                      |   |                      |           |                      |
|-------------|----------------------|---|----------------------|---|----------------------|-----------|----------------------|
| TAJ száma:* | <input type="text"/> | - | <input type="text"/> | - | <input type="text"/> | Aláírás:* | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|---|----------------------|---|----------------------|-----------|----------------------|

A " " (csillaggal) jelölt mezők kitöltése kötelező!

Oldalszám: 3/ 1

<sup>16</sup> <https://www.allamkincstar.gov.hu/nyugdij/Meltanyossag/nyugellatasok-meltanyossagbol-torteno-emelese>

**I. A kérelem elbírálásához szükséges adatok:**

Kérjük, válassza ki, hogy ügyében melyik nyugdíjbiztosítási szerv járjon el!

☐ lakóhely szerint illetékes☐ tartózkodási hely szerint illetékes

Nyugellátásban (ideértve az árvaellátást is) vagy egyéb rendszeres pénzellátásban részesül-e? \*

☐ Igen☐ NemHa az ellátást a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság folyósítja, a folyósítási törzsszám: 

Ha igen, a nyugellátás, és/vagy egyéb rendszeres pénzellátás megnevezése: \*

A rendszeres pénzellátása(i) havi összege:\*  Ft

**(A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 4. § (1) bekezdésének i) pontja szerinti rendszeres pénzellátások:** öregségi nyugdíj vagy korhatár előtti ellátás (ideértve a szolgálati járandóság, a táncművészeti életjáradék, az átmeneti bányászjáradék is), megváltozott munkaképességű személyek ellátásai (rokkantsági ellátás vagy rehabilitációs ellátás), mezőgazdasági járadék (ideértve az öregségi járadék, munkaképtelenségi járadék, özvegyi járadék is), növelt összegű öregségi, munkaképtelenségi és özvegyi járadék, özvegyi nyugdíj (ide nem értendő az ideiglenes özvegyi nyugdíj, továbbá a házastársa jogán árvaellátásra jogosult fogyasztékkal élő, illetve tartósan beteg vagy legalább két árvaellátásra jogosult gyermek eltartásáról gondoskodó személy özvegyi nyugdíja), hozzátartozói baleseti nyugellátás (baleseti özvegyi nyugdíj, baleseti árvaellátás vagy baleseti szülői nyugdíj), bányászok egészségkárosodási járadéka, rokkantsági járadék, hadigondozottak, nemzeti gondozottak pénzbeli ellátásai, tartós ápolást végzők időskori támogatása, nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék, közszolgálati járadék, táppénz, csecsemőgondozási díj, örökbefogadói díj, gyermekgondozási díj, baleseti táppénz, a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény alapján folyósított pénzbeli ellátás, gyermekgondozást segítő ellátás, gyermekgondozási segély, gyermeknevelési támogatás, időskorúak járadéka, foglalkoztatást helyettesítő támogatás, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás, gyermekek otthongondozási díja, ápolási díj, uniós rendeletek alapján külföldi szerv által folyósított egyéb, a fentiekkel azonos típusú ellátás.)

Rendszeres jövedelmének havi összege: \*  Ft

Egyedül él? \*

☐ Igen☐ Nem

Van-e keresettel, jövedelemmel nem rendelkező, eltartott családtagja? \*

☐ Igen☐ NemKeresettel, jövedelemmel nem rendelkező, eltartott családtagja(i) száma: \* 

Nevelt-e Ön saját háztartásában vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekeket? \*

☐ Igen☐ NemA saját háztartásban nevelt vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekek száma \* **II. A különös méltánylást érdemlő körülmények részletes ismertetése (igazolások csatolásával): \***TAJ száma:\*  -  -  Aláírás:\* 

A " \* " (csillaggal) jelölt mezők kitöltése kötelező!

Oldalszám: 3/ 2

**III. A jogosultság elbírálásához szükséges nyilatkozatok:**

☐ Kijelentem, hogy a kérelemben megjelölt személy nem áll előzetes letartóztatás illetve szabadságvesztés büntetés hatálya alatt, továbbá nem tartós bentlakásos intézményben él.

Kijelentem, hogy a kérdésekre adott válaszaim a valóságnak megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy a valótlan adatszolgáltatásból eredő kárért felelősséggel tartozom, valamint köteles vagyok haladéktalanul, legkésőbb 15 napon belül bejelenteni az igényt elbíráló szervnek – az ellátás folyósítása esetén pedig az ellátást folyósító szervnek – minden olyan tény, adatot, körülményt, amely a kérelmezett ellátásra való jogosultságot érinti.

**Az alábbiakról abban az esetben szükséges nyilatkoznia, ha folyósított árvaellátás kivételes emelését kéri.**

☐ Kijelentem, hogy a kérelemben megjelölt árva nem áll sem előzetes letartóztatás sem szabadságvesztés büntetés hatálya alatt, nem tartós bentlakásos intézményben él, nem részesül otthont nyújtó ellátásban, illetőleg nem javítóintézetben van elhelyezve.

*Tartós bentlakásos intézmény: az ápolást, gondozást nyújtó intézmény, a rehabilitációs intézmény, a lakóotthon. Otthont nyújtó ellátást biztosít a nevelőszülő a működtető közreműködésével, vagy – ha ez nem lehetséges – a gyermekotthon, vagy a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény hatálya alá tartozó, fogyatékosokat ápoló-gondozó bentlakásos intézmény, illetve fogyatékosok vagy pszichiátriai betegek lakóotthona.*

Mellékelt iratok darabszáma:

Kelt: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (év) \_\_\_\_\_ (hó) \_\_\_\_\_ (nap)

**igénylő sajátkezű aláírása**

Igényfelvevő neve, aláírása:

A nyomtatványt olvashatóan, nyomtatott nagybetűvel és arab számokkal kell kitölteni. A választ a megfelelő kockába írt X-szel kell megadni.

Az igénylő TAJ számának és aláírásának - az erre szolgáló rovatban - a nyomtatvány valamennyi oldalán szerepelnie kell.

TAJ száma:\*  -  -  Aláírás:\*

A " \* " (csillaggal) jelölt mezők kitöltése kötelező!

Oldalszám: 3/ 3

**Az ügy megoldása:**

Miután tájékoztatta az ügyfelet, átadja a kérelem adatlapot a részére. Felhívja a figyelmét arra, hogy a nyomtatvány 2. oldalán található I-II. pontokat a lehető legpontosabban töltsse ki, arra a részre körültekintőbben válaszoljon, amelyben indokolja, hogy igényjogosultsága különös méltánylást igényel (az alábbi nyomtatványrészletben jelölve):

|                                                                                                         |                                                      |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----|
| Rendszeres jövedelmének havi összege: *                                                                 | <input type="text"/>                                 | Ft |
| Egyedül él? *                                                                                           | <input type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem |    |
| Van-e keresettel, jövedelemmel nem rendelkező, eltartott családtagja? *                                 | <input type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem |    |
| Keresettel, jövedelemmel nem rendelkező, eltartott családtagja(i) száma: *                              | <input type="text"/>                                 |    |
| Nevelt-e Ön saját háztartásában vér szerinti vagy örökbefogadott gyermeket? *                           | <input type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem |    |
| A saját háztartásban nevelt vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekek száma *                          | <input type="text"/>                                 |    |
| <b>II. A különös méltánylást érdemlő körülmények részletes ismertetése (igazolások csatolásával): *</b> |                                                      |    |
| <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>                                |                                                      |    |

Az igénylő kitölti az adatlapot, Ön az ügyfelet a személyes okmányai alapján azonosítja, az adatlapon feltüntetett adatokat ellenőrzi. A szükséges csatolandó iratokat, dokumentumokat átveszi az ügyféltől. Iktatja a beadványt.

Tájékoztathatja továbbá az ügyfelet, hogy lehetősége van igénybe venni további anyagi támogatást egyszeri segély formájában.

A kérelem átvételéről igazolást állít ki az ügyfél részére.

| <b>Kormányablak Osztály</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |         |         |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|---------|-------------|
| <b>Átvételi elismervény</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |         |         |             |
| <p>Név: .....</p> <p>Lakcím: ..... szám alatti lakos beadványát<br/>..... év ..... hónap ..... napján átvettem és .....számon iktattam.</p> <p>Címzett: .....</p> <p>Beadvány tárgya: .....</p> <p>Csatolt melléklet: ..... db</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |         |         |             |
| Megnevezés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | db | eredeti | másolat | Megjegyzés: |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |         |         |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |         |         |             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |         |         |             |
| <p><b>Tájékoztatás</b></p> <p>Az ügyintéző tájékoztatta az ügyfelet arról, hogy az ügyintézési határidőbe nem számít bele az illetékes szervhez történő továbbítás időtartama.</p> <p>Amennyiben az adott ügyben hiánypótlás szükséges, a bekért irat/adat illetékes hatósághoz történő beérkezéséig eltelt idő az ügyintézési határidőbe nem számít bele.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>.....</p> <p>ügyfél</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>.....</p> <p>ügyintéző</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>P.H.</p> <p>átvevő szerv</p> </div> |    |         |         |             |
| A szerv címe, hivatali elérhetőségei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |         |         |             |

## Kormányablak megnevezése

Ügyiratszám: .....202..

Tárgy: Áttétel

Ügyintéző:

Telefon:

Melléklet: ..... db

..... Vármegyei Kormányhivatal  
Társadalombiztosítási/Nyugdíjbiztosítási Főosztály

**Budapest**  
**1916**

## V É G Z É S

...[az ügyfél neve] ..... szám alatti lakos ..... Kormányablak Osztályán kivételes nyugellátás emelés iránti igény megállapítására irányuló kérelmet nyújtott be. Az 568/2022. (XII. 23.) Korm.rendelet 51.§ (1) bekezdése értelmében a kormányablaknál továbbítás céljából előterjesztett kérelmet a kormányablak haladéktalanul, de legkésőbb a benyújtást követő munkanapon továbbítja ügyintézés céljából az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz.

Tájékoztatatom, hogy az áttételről egyidejűleg az ügyfelet is tájékoztattuk.

Kelt: .....település), ..... év ..... hónap .....nap

Tisztelettel:  
kormányablak ügyintéző

P.H.

Készült: 2 példányban

Kapják:

– illetékes eljáró hatóság

– Irattár

Az eljáró szerv címe, postacíme, hivatalos elérhetőségei

**Az eljáró szerv által megállapított kivételes nyugellátás emeléséről szóló Határozat(minta)**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>... Vármegyei Kormányhivatal</b><br><b>Társadalombiztosítási/Nyugdíjbiztosítási Főosztály</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                    |
| Iktatószám:<br>Ügyintéző:<br>Kérelmező neve:<br>Születési helye:<br>Anyja neve:<br>Lakcíme:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Folyósítási törzsszám:<br>Született:<br>TAJ száma: |
| <b>HATÁROZAT</b><br><b>kivételes nyugellátás-emelés engedélyezéséről</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |
| <p>A kérelmében foglalt különös méltánylást érdemlő körülményeire tekintettel 202..... (év) ..... hónap) ..... (nap)-tól/től havi ..... Ft kivételes nyugellátás-emelést engedélyezek.</p> <p>Az engedélyezett kivételes nyugellátás-emelés folyósításáról a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatóság intézkedik.</p> <p>Határozatom a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvényben és a végrehajtására kiadott 168/1997. (X.6.) Korm.rendeletben, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben (Ákr.) foglaltakon alapul.</p> <p>A döntés ellen a közléstől számított 30 napon belül – jogszabálysértésre történő hivatkozással – keresettel lehet fordulni a ..... Törvényszékhez.</p> <p>A döntés a közlésével véglegessé válik. A végleges döntés – a közigazgatási per indítására tekintet nélkül – végrehajtható.</p> <p>Az eljárás illeték- és költségmentes.</p> |                                                    |
| <b>INDOKOLÁS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                    |
| <p>Döntésemet a beadványában ismertetett valamennyi körülményt és a rendelkezésre álló egyéb adatokat figyelembe véve hoztam meg; méltányolva az alábbi körülményeket:</p> <p><i>egészségi állapot, egyedül él, magas gyógyszerköltség,</i></p> <p><i>nem részesült kivételes nyugdíjemelésben, egyéb</i></p> <p>Tekintettel arra, hogy a kérelem elbírálása érdekében az adatok, illetve a tényállás teljes körű tisztázása, a méltánylást érdemlő körülmények vizsgálata vált szükségessé, a hivatal teljes eljárásban járt el.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |
| Kelt: ..... (település) ..... (év) ..... (hónap) ..... (nap)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                    |
| X. Y. főispán nevében és megbízásából:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                    |
| Y. X.<br>főosztályvezető                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |
| <b>a szerv címe, postafiók címe, elérhetőség (telefon, e-mail)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                    |

## 10. OKMÁNYIRODAI ÜGYKÖRÖK. OKMÁNYIRODAI ÜGYKÖRÖK GYAKORLÁSA

Az állampolgárok gondolataiban keveredhetnek a kormányablakok és az okmányirodák feladatai. Amikor belépnek a kormányablak ügyfélterébe és a sorszámkiadó automatához lépnek, világossá válik, hogy az integrált ügyfélszolgálatok végeznek okmányirodai feladatokat is, tehát például telefonon jó helyre irányították őket, amikor a gépjármű törzskönyvének a cseréjével kapcsolatban az ügyintézés helyéről érdeklődött.

Az **okmányok** jogi érvényű iratok, melyek valamilyen tény, adatot bizonyítanak. Hatóság állítja ki az okmányokat hiteles nyilvántartási rendszerben szereplő adatbázisokból. Legelső személyes okmányunk a születési anyakönyvi kivonatunk. Ugyanakkor a gépjárművekkel kapcsolatban is ki kell állítani okmányokat, melyek a jogszabályoknak megfelelően igazolják, hogy autónkkal részt vehetünk a közúti forgalomban.

Az okmányigazgatási feladatok keretében legtöbbször a személyes okmányok (személyazonosító igazolvány, lakcímgazolvány, vezetői engedély, útlevél) és a gépjárművekkel kapcsolatos ügyintézés történik (forgalmi engedély, jármű törzskönyv).

Fentiek alapján az okmányirodai ügyintézéssel összefüggésben elkülöníthetünk

- személyi okmányokkal kapcsolatos (például személyazonosító igazolvány vagy lakcímkártya kiállítása) és
- gépjárművekkel kapcsolat ügyintézés (például a gépjármű törzskönyvének a cseréje);
- ugyanakkor egyéb feladatokat is ellátnak az okmányirodák:

- „adatszolgáltatás a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból, a járműnyilvántartásból, a vezetői engedéllyel kapcsolatban, illetve az előéleti pontrendszer nyilvántartásból,
- adatletiltási kérelmek átvétele,
- Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (RNY, RÉR, RKTA)<sup>17</sup>

### ÁLTALÁNOS OKMÁNYIRODAI FELADATOK:

#### Gépjármű-ügyintézés:

- járművek forgalomba helyezése
- járművek forgalomból történő kivonása
- jármű üzembentartói és tulajdonjogának változásával kapcsolatos ügyintézés
- a közúti közlekedési nyilvántartás adattartalmát képező adatokban bekövetkezett változások bejegyzésére irányuló ügyintézés
- négykerekű segédmotoros kerékpárra S illetve R betűjellel kezdődő rendszám táblával kapcsolatos eljárások
- a „P” és „Z” betűjelű ideiglenes rendszám táblákkal kapcsolatos ügyintézés
- a „sárga” különleges rendszám táblájú, közúti közlekedési szolgáltatást végző jármű üzemeltetési jellegével, annak változásával, az üzembentartói és tulajdonjogának változásával kapcsolatos ügyintézés
- „E” és „M” betűjelű rendszámok kiadása
- környezetkímélő gépkocsira zöld alapszínű különleges rendszám tábla kiadása
- kerékpárszállító eszközre szürke alapszínű különleges rendszám tábla kiadása

<sup>17</sup> <https://www.kormanyhivatal.hu> Központi Okmányiroda Tudnivalók

- *egyéni, egyedi rendszámok kiadása*
- *elveszett, eltulajdonított rendszám tábla, forgalmi engedély, törzskönyv pótlása*
- *megrongálódott rendszám tábla, forgalmi engedély, törzskönyv cseréje*
- *származásellenőrzés iránti kérelmek átvétele*
- *korlátozások, záradékok kezelése*
- *mentességi nyilvántartásba vétel (díjmentes úthasználat nyilvántartásba vétel, azaz részleges díjmentesség)*

#### **Személyi okmányokkal kapcsolatos ügyintézés:**

- *személyazonosító igazolvány ügyintézés*
- *személyazonosító igazolvány ügyintézéshez kapcsolódóan lakcímgazolvány kiállítása*
- *útlevelezés ügyintézés*
- *vezetői engedélyekkel kapcsolatos ügyintézés*
- *nemzetközi vezetői engedélyek kiállítása*
- *elveszett, eltulajdonított személyi okmányok pótlása, megrongálódott személyi okmányok cseréje*
- *parkolási igazolvány ügyintézés*
- *ügyfélkapu regisztrációs eljárás lefolytatása*
- *Nemzeti Egységes Kártyarendszer adatlap igénylése (diákigazolványhoz)<sup>18</sup>*

## **10.1. Szituációs gyakorlati feladat**

### **Szituáció – élethelyzet: LAKCÍMVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE**

A három fős család (H. Benedek és felesége, Zsófia, valamint kislányuk, Blanka) örömmel költözik két hét múlva saját tulajdonú családi házába, Budapest agglomerációs körzetéhez tartozó egyik nyugalmas településre. Tudják, hogy a lakcímváltozást a lehető leggyorsabban be kell jelenteniük. Zsófia felhívja a 1818 kormányzati ügyfélvonalat és érdeklődik a lakcímváltozással kapcsolatos állampolgári teendőiről. Személyes megjelenéssel szeretnének lakcím-bejelentési kötelezettségüknek eleget tenni.



*Segítse az ügyfelet, tájékoztassa őt a kormányzati ügyfélvonal ügyintézőjeként.*

### **Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések**

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Az adott ügy pontos megnevezése:</i>                        | Lakcím (lakóhely, tartózkodási hely) megváltozásáról szóló bejelentés                                                                                                                                                                                      |
| <i>Lakcímváltozással kapcsolatos ügyintézési kötelezettség</i> | A Magyarország területén élő és a személyiadat- és lakcímnyilvántartás hatálya alá tartozó polgár, ha költözéssel összefüggésben kerül sor a lakcímbejelentésre, azt a beköltözéstől vagy a kiköltözéstől számított három munkanapon belül kell megtennie. |

18. Kormányablak – Okmányirodák (kormanyablak.hu)

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>A lakcímváltozás bejelentésének módjai:</i>                                                                                                       | elektronikus úton,<br>személyes megjelenéssel bármely járási (fővárosi kerületi) hivatalban (okmányirodában, kormányablakban), valamint az új lakcím szerint illetékes jegyzőnél, elektronikus ügyintézési ponton.                                                                                                                                                                                             |
| <i>Személyes megjelenés esetén milyen okmányok, dokumentumok szükségesek az ügyintézéshez?</i>                                                       | A lakcím <b>személyes megjelenéssel</b> történő bejelentése esetén az ügyintézéshez minden esetben szükséges: <ul style="list-style-type: none"> <li>• személyazonosság igazolására alkalmas érvényes okmány, amely lehet személyazonosító igazolvány, útlevél vagy kártyaformátumú vezetői engedély,</li> <li>• kitöltött, saját kezűleg aláírt lakcímbejelentő lap (papíralapú formanyomtatvány).</li> </ul> |
| <b><i>Saját tulajdonukba költöznek, ezt milyen dokumentummal kell igazolni?</i></b>                                                                  | A tulajdoni lappal vagy adás-vételi szerződéssel igazolják, hogy az ingatlan tulajdonosai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Le kell adni az előző lakcímkártyát?</i>                                                                                                          | Igen, sőt az új lakcímkártya igénylésekor is az ügyfélnél kell lennie. Bevonásra kerül a lakcímkártya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Honnan juthat hozzá a Lakcímbejelentő lap papíralapú formanyomtatványhoz az ügyfél?</i>                                                           | A Lakcímbejelentő lap beszerezhető bármely járási (fővárosi kerületi) hivatalban (okmányirodában vagy kormányablakban), illetve a jegyzőtől.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Kell-e fizetni a Lakcímbejelentő lapért?</i>                                                                                                      | Nem, a Lakcímbejelentő lap díjmentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Intézheti-e a család egyetlen tagja valamennyi költöző családtagjának a lakcímkártyáját vagy mindenkinek meg kell jelennie az okmányirodában?</i> | <b>Személyes megjelenéssel</b> történő eljárásban jogosultak a lakcímbejelentésre együtt költöző hozzátartozók esetén a bejelentést egyetlen bejelentésre kötelezett is teljesítheti az együtt költöző valamennyi hozzátartozó nevében.<br><br><b>Meghatalmazással</b> – a lakcímet változtató polgár saját nevében és törvényes képviselője, meghatalmazottja útján is eljárhat.                              |
| <i>Minden költöző családtagot külön formanyomtatványon kell bejelenteni vagy elég egyetlen nyomtatványt kitölteni?</i>                               | Minden egyes költöző családtag vonatkozásában ki kell tölteni a Lakcímbejelentő lapot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Ügyintézési határidő – Mikor kapja meg az ügyfél az új lakcímkártyáját?</i>                                                                       | Hiánytalan kérelem és tisztázott tényállás esetén az új lakcím rendszerint haladéktalanul bejegyzésre kerül a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba és járási hivatali személyes megjelenéssel történő eljárás esetén a helyszínen kiállításra kerül az új lakcímigazolvány is.                                                                                                                               |
| <i>Fizetési kötelezettség</i>                                                                                                                        | Az eljárás illeték- és díjmentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Vonatkozó jogszabályok

**1990. évi XCIII. törvény** az illetékekről

**1992. évi LXVI. törvény** a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról

**2016. évi CL. törvény** az általános közigazgatási rendtartásról

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) **2016/1191 rendelete** (2016. július 6.) egyes közokiratoknak az Európai Unión belüli bemutatására vonatkozó előírások egyszerűsítése révén a polgárok szabad mozgásának előmozdításáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról

**2015. évi CCXXII. törvény** az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

**146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet** a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról

**LAKCÍMJELENTŐ LAP** ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY

A kitöltés indoka:

☐ lakóhely létesítése (11) ☐ tartózkodási hely létesítése (21)

☐ lakóhely változtatása (12) ☐ tartózkodási hely változtatása (22)

☐ tartózkodási hely megszűnése (23)

☐ tartózkodási hely megújítása (24)

CSALÁDI ÉS UTÓNEVE: \_\_\_\_\_

SZÜLETÉSI CSALÁDI ÉS UTÓNEVE: \_\_\_\_\_

SZÜLETÉSI HELYE ÉS IDEJE: \_\_\_\_\_

ANYJA SZÜLETÉSI CSALÁDI ÉS UTÓNEVE: \_\_\_\_\_

LAKÓHELY: POSTAI IR. SZÁM: VÁROS, KÖZSÉG: KERÜLET: \_\_\_\_\_

KÖZTERÜLET NEVE, JELLEGE: \_\_\_\_\_ HSZ., HRSZ.: \_\_\_\_\_

TARTÓZKODÁSI HELY: POSTAI IR. SZÁM: VÁROS, KÖZSÉG: KERÜLET: \_\_\_\_\_

KÖZTERÜLET NEVE, JELLEGE: \_\_\_\_\_ HSZ., HRSZ.: \_\_\_\_\_

AZ ELJÁRÓ SZERV TÖLTI KI: \_\_\_\_\_

VÁLTOZÁS KELTE: \_\_\_\_\_

AZ ÜGYINTÉZŐ ALÁÍRÁSA: \_\_\_\_\_

P.H. Átvétel dátuma: \_\_\_\_\_

Kitöltési útmutató a hátoldalon! Kérjük, NE hajtja össze!

**LAKCÍMJELENTŐ LAP** A kitöltés indoka:

☐ lakóhely létesítése (11) ☐ tartózkodási hely létesítése (21)

☐ lakóhely változtatása (12) ☐ tartózkodási hely változtatása (22)

☐ tartózkodási hely megszűnése (23)

☐ tartózkodási hely megújítása (24)

CSALÁDI ÉS UTÓNEVE: \_\_\_\_\_

SZÜLETÉSI CSALÁDI NEVE: \_\_\_\_\_ SZÜLETÉSI UTÓNEVE (i): \_\_\_\_\_

SZÜLETÉSI HELYE: \_\_\_\_\_ SZÜLETÉSI IDEJE: \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ nap ALLAMPOLGÁRSÁGA: \_\_\_\_\_

ANYJA SZÜLETÉSI CSALÁDI NEVE: \_\_\_\_\_ ANYJA SZÜLETÉSI UTÓNEVE (i): \_\_\_\_\_

EDDIGI LAKCÍME: POSTAI IR. SZÁM: VÁROS, KÖZSÉG: KERÜLET: \_\_\_\_\_ KÖZTERÜLET NEVE: \_\_\_\_\_ JELLEGE: \_\_\_\_\_ HSZ., HRSZ.: \_\_\_\_\_

ÚJ LAKCÍME: POSTAI IR. SZÁM: VÁROS, KÖZSÉG: KERÜLET: \_\_\_\_\_ KÖZTERÜLET NEVE: \_\_\_\_\_ JELLEGE: \_\_\_\_\_ HSZ., HRSZ.: \_\_\_\_\_

ÉPÜLET: \_\_\_\_\_ LÉPCSŐHÁZ: \_\_\_\_\_ SZINT (FSZT., EM.): \_\_\_\_\_ AJTÓ: \_\_\_\_\_ KITÖLTÉS DÁTUMA: \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ nap

A BEJELENTŐ ALÁÍRÁSA: \_\_\_\_\_ AZ ÜGYINTÉZŐ ALÁÍRÁSA: \_\_\_\_\_

SZÁLLÁSADÓ NEVE: \_\_\_\_\_ A SZÁLLÁSADÓ MINŐSÉGE: \_\_\_\_\_ SZÁLLÁSADÓ ALÁÍRÁSA: \_\_\_\_\_

SZÁLLÁSADÓ LAKCÍME: POSTAI IR. SZÁM: VÁROS, KÖZSÉG: KERÜLET: \_\_\_\_\_ KÖZTERÜLET NEVE: \_\_\_\_\_ JELLEGE: \_\_\_\_\_ HSZ., HRSZ.: \_\_\_\_\_

ÚT, UTCA, EGYÉB: \_\_\_\_\_

AZ ELJÁRÓ SZERV TÖLTI KI: \_\_\_\_\_

KÜLDŐ SZERV: \_\_\_\_\_ SORSZÁM: \_\_\_\_\_ SZEMÉLYI AZONOSÍTÓ: \_\_\_\_\_ VÁLTOZÁS KELTE: \_\_\_\_\_

V. KÓD: \_\_\_\_\_ OK: \_\_\_\_\_ JELZŐKÓD: \_\_\_\_\_

**AZ ELJÁRÓ SZERV TÖLTI KI!**

P.H. Átvétel dátuma: \_\_\_\_\_

7. ábra Lakcímbejelentő lap formanyomtatvány<sup>19</sup>

### Kiegészítő fogalmak:

A polgár lakóhelye: annak a lakásnak vagy szállásnak (a továbbiakban együtt: lakás) a címe, amely a polgár állammal, továbbá a természetes és jogi személyekkel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekkel való hivatalos kapcsolattartása, valamint lakóhelyhez kötött jogai és kötelezettségei megalapozásául szolgál.

A polgár tartózkodási helye: annak a lakásnak a címe, ahol a polgár – a lakóhely-változtatás szándéka nélkül – három hónapnál hosszabb ideig tartózkodik.

<sup>19</sup> <https://azeningatlankezelom.hu/lakcimbejelentenes/>

A polgár lakcím adata: bejelentett lakóhelyének, illetve tartózkodási helyének címe (együtt: lakcím).

Település szintű lakóhely: a polgár olyan formájú lakcíme, amely közterület elnevezést és házszámot nem tartalmaz.

A 14. életévet betöltött kiskorú gyermek tartózkodási helyét maga is bejelentheti.

A kiskorú gyermek, illetve a cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett személy lakcímbejelentését szülője (egy szülő is elegendő), illetve gondnoka (törvényes képviselője) teljesíti.

**Szállásadó** az, aki jogosult egy természetes személynek valamely lakás vagy lakás céljára szolgáló egyéb helyiség használatát biztosítani (pl. tulajdonos, hasznélvező, kereskedelmi szálláshely vezetője)<sup>20</sup>

## 10.2. Szituációs gyakorlati feladat

### Szituáció – élethelyzet: MEGRONGÁLÓDOTT TAJ KÁRTYA

N. Károly munkahelyéről tartott a gyógyszertár felé, hogy az orvos által feltöltött e-receptet kiváltsa. A gyógyszertárban kérték tőle a TAJ-kártyáját, azonban nem találta. Gondolkozott, hogy hova is tehetette azt, hiszen mindent egy okmánytartóban tárol, nem emlékezett hol kérték tőle. Másnap délután az okmányirodában szeretne új TAJ-kártyát igényelni.

Tájékoztassa N. Károlyt az ügyintézés menetéről. Kiadhat-e részére helyben új TAJ-kártyát?

### Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mi a TAJ-kártya? Mi célból szükséges kiállítani?  | <p>A Társadalombiztosítási Azonosító Jel (röviden TAJ szám)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– az egészségbiztosítási ellátások igénybevétele során alkalmazott sajátos azonosító szám (3x3 szám);</li> <li>– az egészségügyi, szociális, egészség- és nyugdíjbiztosítási rendszerekben – a személyi adatok védelme érdekében bevezetett – személyt azonosító kód.</li> </ul> <p>A jogosultak TAJ-számát elsődlegesen egy kártya formátumú hatósági igazolvány tartalmazza.</p> <p><u>A jogosultak köre:</u> A Magyarországon született, Magyarországon élő – magyar lakcímmel rendelkező – magyar állampolgár a születéskor kap, más esetben a jogosultságot igazolni kell.</p> |
| A TAJ-kártya elvesztése esetén mi a teendő?       | <p>Igénylőlapot kell kitölteni.<br/>(IGÉNYLŐLAP a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet tartalmazó Hatósági Bizonyítvány kiállításához c. nyomtatvány)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Honnan juthat hozzá a kérelmező az igénylőlaphoz? | <p>Személyes ügyintézéskor papíralapon átveheti, vagy az okmányirodába már úgy érkezik, hogy letöltötte és a megfelelő adatokat beírta (az igénylőlap letölthető a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő honlapjáról (kiölthető papír alapon – kézzel és elektronikus formátumban is).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Kell-e fizetni az igénylőlapért?</i>                                                            | Nem, az igénylőlap díjmentes.                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Személyes megjelenés esetén milyen okmányok, dokumentumok szükségesek az ügyintézéshez?</i>     | Személyazonosításra alkalmas igazolvány [személyazonosító igazolvány (ideértve az ideiglenes személyi igazolványt is), érvényes útlevél, kártyaformátumú vezetői engedély], lakcímet, és/vagy tartózkodási helyet igazoló okmány (lakcímkártya). |
| <i>Megváltozik-e a TAJ szám vagy marad az eredeti?</i>                                             | Nem változik meg a TAJ szám, nem adnak ki újabb számkódot.                                                                                                                                                                                       |
| <i>Ügyintézési határidő – Mikor kapja meg a jogosult a pótlással ügyfél az új lakcímkártyáját?</i> | Személyesen benyújtott kérelem esetén – amennyiben a jogosultsági feltételek fennállnak – a kérelem benyújtását követően a helyszínen átvehető.                                                                                                  |
| <i>Fizetési kötelezettség</i>                                                                      | A TAJ kártya pótlása, cseréje 3.000,- Ft-os igazgatási szolgáltatási díjköteles                                                                                                                                                                  |
| <i>Az igazgatási szolgáltatási díj megfizetésének módja</i>                                        | Az igénylő helyben, a házipénztárban befizetheti, átutalhatja vagy készpénz átutalási megbízással teljesítheti (ekkor sárga csekken tudja befizetni).                                                                                            |
| <i>Mikor kell teljesíteni az igazgatási szolgáltatási díjat?</i>                                   | A TAJ-kártya pótlására irányuló kérelem benyújtásakor kell kiegyenlíteni, az okmány kiállítását megelőzően. A kérelmezőnek igazolnia kell a teljesítést.                                                                                         |



**8. ábra** Társadalombiztosítási Azonosító Jelet tartalmazó Hatósági Igazolvány

Az igénylőlapot nyomtatott nagybetűkkel kell kitölteni! Az olvashatóan kitöltött nyomtatványt, a magyarországi lakóhely (illetve lakcímkártyán szereplő érvényes tartózkodási hely) szerint illetékes megyei kormányhivatal egészségügyi főosztályához kell benyújtani, illetve Budapest és Pest megye esetében Budapest Főváros Kormányhivatalához. Amennyiben nem az igénylő/törvényes képviselő jár el, úgy meghatalmazás is csatolandó!

## IGÉNYLŐLAP

### a Társadalombiztosítási Azonosító Jelel igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához

|                                                                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|-----|
| *Kiadás jogcíme:                                                                                                                                                                    |                                                            | <input type="checkbox"/> első kiadás | <input type="checkbox"/> elvesztés, ellopás, rongálódás | <input type="checkbox"/> névváltozás | <input type="checkbox"/> érvényesség lejárat |     |
| A TAJ-t igénylő vezetékneve                                                                                                                                                         |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| A TAJ-t igénylő utónevei                                                                                                                                                            |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Születési vezeték- és utóneve                                                                                                                                                       |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Anyja születési vezeték- és utóneve                                                                                                                                                 |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Születési helye                                                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Születési ideje                                                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         | év                                   | hó                                           | nap |
| Állampolgársága                                                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| *Neme                                                                                                                                                                               |                                                            | <input type="checkbox"/> férfi       | <input type="checkbox"/> nő                             |                                      |                                              |     |
| Lakóhelye                                                                                                                                                                           | irányítószám                                               |                                      |                                                         | település                            |                                              |     |
| utca                                                                                                                                                                                |                                                            |                                      |                                                         | házszám                              | emelet, ajtó                                 |     |
| Tartózkodási helye                                                                                                                                                                  | irányítószám                                               |                                      |                                                         | település                            |                                              |     |
| utca                                                                                                                                                                                |                                                            |                                      |                                                         | házszám                              | emelet, ajtó                                 |     |
| Az igényt előterjesztő neve                                                                                                                                                         |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Lakóhelye, székhelye                                                                                                                                                                | irányítószám                                               |                                      |                                                         | település                            |                                              |     |
| utca                                                                                                                                                                                |                                                            |                                      |                                                         | házszám                              | emelet, ajtó                                 |     |
| Alulírott nyilatkozom arról, hogy külföldön EGT, Egyezményes államban, saját biztosítási rendszerrel rendelkező szervezetnél fennálló biztosítási jogviszonnyal nem rendelkezem***. |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Dátum                                                                                                                                                                               |                                                            |                                      |                                                         | év                                   | hó                                           | nap |
| Igénylő/Meghatalmazott aláírása                                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Hivatal tölti ki!                                                                                                                                                                   |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Az igénylőlap kiállítása a bemutatott                                                                                                                                               |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
|                                                                                                                                                                                     | számú személyi igazolvány/útlevele/tartózkodási engedély** |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
|                                                                                                                                                                                     | számú születési/házassági anyakönyvi kivonat,**            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
|                                                                                                                                                                                     | számú egyéb okirat alapján történt**.                      |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| A TAJ kiadását megalapozó jogviszony megnevezése:                                                                                                                                   |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Az adatok valóságát ellenőriztem:                                                                                                                                                   |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Az igénylő Társadalombiztosítási Azonosító Jele                                                                                                                                     |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Igazgatási szolgáltatási díj befizetésére vonatkozó feljegyzés                                                                                                                      |                                                            |                                      |                                                         |                                      |                                              |     |
| Iktatószám, dátum:                                                                                                                                                                  |                                                            |                                      |                                                         | év                                   | hó                                           | nap |
| Ügyintéző aláírása:                                                                                                                                                                 |                                                            |                                      |                                                         | Revizor aláírása:                    |                                              |     |

PH.

### A TAJ-t igazoló hatósági Igazolványt átvettem.

|                                  |  |  |  |    |    |     |
|----------------------------------|--|--|--|----|----|-----|
| Dátum:                           |  |  |  | év | hó | nap |
| Igénylő/Meghatalmazott aláírása: |  |  |  |    |    |     |

\* A megfelelő rovat elé tegyen X-t!

\*\* A megfelelő aláhúzendő!

\*\*\* Első TAJ kiadásához az új Tbj. 22.§ alá tartozó jogviszony esetében, a TAJ igénylést közvetlenül megelőző biztosítási időszakról a külföldi biztosítási szerv igazolása/formanyomtatványa csatolandó!

NEAK nyomtatvány - NYT.53

A.3517-I. r. sz.

## 9. ábra Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelel igazoló hatósági igazolvány kiadásához<sup>21</sup>

<sup>21</sup> [eak.gov.hu/pfile/file?path=/nyomtatvanytar/nyomtatvanytar/kezi\\_kitoltes/NYT.53.K&inline=true](http://eak.gov.hu/pfile/file?path=/nyomtatvanytar/nyomtatvanytar/kezi_kitoltes/NYT.53.K&inline=true)

## 10.3. Szituációs gyakorlati feladat

### Szituáció – élethelyzet:

R. Barnabás nyaralni készül Spanyolországba. Nem teljesen biztos abban, hogy ki kell-e váltania EU-s TAJ-kártyát vagy sem, de barátai felhívták a figyelmét, hogy az utasbiztosítás mellett erre is figyeljen oda. Az utazás előtt három héttel felkeresi az okmányirodát.

*Tájékoztassa az ügyfelet az ügyintézés menetéről és indítsa meg az eljárást!*



### Ügyintézés – az ügy megoldása, a kapcsolódó kérdések

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Mi az Európai Egészségbiztosítási Kártya? Mire használható fel?</i>             | A magyar egészségügyi szolgáltatásra <i>jogosult</i> személyek, akik Magyarországon vagy az Európai Unió más tagállamában rendelkeznek állandó lakóhellyel egy másik tagállamban a magyar egészségbiztosítás terhére <i>orvosilag szükséges</i> egészségügyi szolgáltatásokat vehetnek igénybe. Az ellátásokra való jogosultságot a beteg az Európai Egészségbiztosítási Kártyával (European Health Insurance Card) igazolhatja. A Kártya az átmeneti jelleggel az Európai Gazdasági Térség bármely tagállamában (továbbiakban: EGT tagállam), valamint Svájcban továbbá az Egyesült Királyságban tartózkodó személy számára az orvosilag szükséges ellátások igénybevételére jogosít. Orvosi okokból szükségessé váló természetbeni ellátások azon ellátásokat jelentik, amelyeket a tartózkodási hely szerinti tagállamban, ennek jogszabályai alapján nyújtanak annak érdekében, hogy a biztosított a szükséges gyógykezelés céljából ne kényszerüljön tervezett tartózkodásának vége előtt visszatérni az illetékes tagállamba. Ennek eldöntése minden esetben orvos-szakmai kérdés. |
| <i>Mely szerv hatáskörébe tartozik az EU Egészségbiztosítási Kártya kiállítás?</i> | A Kártyát a kormányhivatal, a kormányablak, valamint a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő adja ki kérelemre, a magyar egészségügyi szolgáltatásokra jogosult személyek részére.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>A kiállításhoz ki kell tölteni adatlapot?</i>                                   | Igen, egy formanyomtatvány kitöltésére van szükség igényléshez.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Honnan szerezhető be az igénylőlap?</i>                                         | Személyesen az igénylőnek az ügyintéző átadja a kormányablakban, más esetben letölthető és akár papíralapon, akár elektronikusan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>A kérelem adatlap térítésmentesen átvehető, beszerezhető?</i>                   | Igen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Az igényléshez szükséges nyomtatvány megnevezése:</i>                           | Igyénylőlap Európai Egészségbiztosítási Kártyához                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>Az eljáráshoz kapcsolódik eljárási díj vagy illetékfizetési kötelezettség?</i>  | Nem, az eljárás díj- és illetékmentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>A kártya kiadásához szükséges igazolások (személyes ügyintézés esetén):</i>                                                    | <p>Személyazonosságot igazoló okmány, mely lehet személyigazolvány, útlevél, TAJ számot igazoló hatósági bizonyítvány (TAJ-kártya).</p> <p>A fenti okmányokat a kormányhivatal másolatban is elfogadja, a jogosultságot igazoló dokumentumok eredeti példányának bemutatása nem szükséges.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Az Európai Egészségügyi Kártya érvényességi ideje:</i>                                                                         | A Kártya az egészségügyi szolgáltatásra jogosultság végéig, de legfeljebb a kiállításától számított 36 hónapig érvényes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Milyen orvosi szolgáltatásokra terjed ki a Kártya?</i>                                                                         | <p>Egy másik tagállamban a magyar egészségbiztosítás terhére vehetők igénybe azok az egészségügyi szolgáltatások, amelyek az adott tagállamban való átmeneti tartózkodás során orvosilag szükségessé válnak.</p> <p>A szolgáltatás orvosilag szükséges jellegét a kezelőorvos bírálja el, ennek megfelelően a Kártyával közvetlenül az adott tagállam társadalombiztosítási/egészségbiztosítási szervével szerződéses kapcsolatban álló egészségügyi szolgáltatóhoz kell fordulni. Az egészségügyi szolgáltatónak úgy kell ellátnia a magyar biztosítottat, mintha az adott tagállamban lenne biztosított.</p> <p>Az ellátási csomag az orvosilag szükséges ellátások köre tagállamonként <i>eltérő</i>, emiatt bizonyos típusú ellátások – pl. mentés – esetén a Kártya elfogadása nem feltétlenül</p> |
| <i>Van az orvosi szolgáltatások között olyan ellátás, melyet mindenképpen biztosítani kell esetleges betegség esetén részére?</i> | Az Európai Bizottság határozatai alapján orvosilag szükséges ellátásnak minősül pl. a dialízis-kezelés, az oxigénterápia és a szüléssel kapcsolatos, például várandósellátások is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>További kiemelendő információk az igénylő részére</i>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• az egészségügyi szolgáltatónak ugyanúgy kell ellátnia a magyar biztosítottat, mint az adott tagállam állampolgárait;</li> <li>• csak szerződött szolgáltatóhoz lehet fordulni vele;</li> <li>• nem nyújt fedezetet az adott tagállamban is fizetendő önrészekre, kötelező hozzájárulásokra.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## NEMZETI EGÉSZSÉGBIZTOSÍTÁSI ALAPKEZELŐ



### IGÉNYLŐLAP EURÓPAI EGÉSZSÉGBIZTOSÍTÁSI KÁRTYÁHOZ

mely az orvosilag szükségessé váló, természetbeni ellátásokra jogosít egy másik tagállamban történő átmeneti tartózkodás során

#### Az igénylő adatai

|                                                                |         |        |     |
|----------------------------------------------------------------|---------|--------|-----|
| TAJ száma:                                                     | - -     |        |     |
| Családi és utóneve:                                            |         |        |     |
| Születési családi és utóneve:                                  |         |        |     |
| Születési helye:                                               |         |        |     |
| Születési időpontja:                                           | év      | hónap  | nap |
| Anyja neve                                                     |         |        |     |
| Napközbeni telefonszáma:                                       |         |        |     |
| Magyarországi lakcíme (lakóhely hiányában tartózkodási helye): |         |        |     |
| irányítószám                                                   | helység |        |     |
| út/utca/tér                                                    |         | házsám |     |

#### A Kártya átvétele

|                                                                 |                          |                                        |                          |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
| A Kártyát személyesen/meghatalmazottam útján kívánom átvenni*   | <input type="checkbox"/> | A Kártyát postai úton kívánom átvenni* | <input type="checkbox"/> |
| Postai átvétel esetén kérem, a Kártyát az alábbi címre küldjék: |                          |                                        |                          |
| irányítószám                                                    | helység                  |                                        |                          |
| út/utca/tér                                                     |                          | házsám                                 |                          |

\* kérjük tegyen „X”-et a megfelelő mezőbe

Kelt, ....., év hó nap

.....  
Igénylő vagy törvényes képviselő aláírása

#### Figyelem!

Az Európai Egészségbiztosítási Kártya alapján vehetők igénybe az Európai Gazdasági Térség (EGT) tagállamaiban, illetve Svájcban való átmeneti tartózkodás során orvosilag szükségessé váló szolgáltatások, ide értve a dialízist, az oxigénterápiát, valamint a terhesség és szülés esetén járó ellátásokat. (Amennyiben az adott tagállamban való tartózkodás célja nem ezen ellátások igénybe vétele.) Tervezett ellátások igénybe vételére a Kártya nem szolgál. Európai Egészségbiztosítási Kártyával sürgősségi ellátásokat lehet igénybe venni a Szerb Köztársaságban.

A szükséges orvosi ellátást (melynek szükségességéről az ottani kezelőorvos dönt) csak az államilag finanszírozott intézményekben lehet igénybe venni, a tagállamokban eltérő mértékű önrész megfizetésével, amit az ottani állampolgárok maguk is megfizetnek.

Kivétel: Belgium, Finnország, Franciaország, Luxemburg és Svájc, ahol a teljes összeget ki kell fizetni, és vagy a helyi képviseletnél, vagy az illetékes egészségbiztosítási szervnél visszaigényelni a ténylegesen felmerült költségeket.

Amennyiben valaki kártya nélkül vesz igénybe egészségügyi szolgáltatást, magának kell a költségeket viselnie. Ebben az esetben, az igénybe vétel napjától számított 6 hónapon belül a felmerült és igazolt költségek megtérítését lehet kezdeményezni a lakóhely szerint illetékes kormányhivatalnál.

NEU.67

10. ábra Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási Kártyához



**11. ábra** EU Egészségbiztosítási Kártya (előlap, hátoldal)

## 11. AZ ADATVÉDELEM TARTALMA

Az adatvédelem kiemelten fontos szerepet tölt be mindennapjainkban, egyre többet halljuk ezt a szót a hétköznapiakban. Az Európai Unió tagállamaként\* hazánkban is kötelezően alkalmazni kell az ún. **GDPR**-t, vagyis az **Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendeletét** (az EU a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelete). Ebben **kötelezettséggént** jelenik meg az **érintett** (természetes személy) **adatainak kiemelt védelme**, ami a közigazgatási szervek munkájában kiemelt feladatnak tekinthető.

A hétköznapiakban az emberek személyes vagy elektronikus ügyintézéskor, vagy például a webáruházakból történő rendeléskor találkoznak az adatok védelmével, amikor **személyes adataik**<sup>22</sup> megadása kapcsán az Adatvédelmi tájékoztató szövegét elolvassa tudomásul kell venniük és rendelkezniük kell arról, hogy hol, ki, mikor, milyen módon stb. kezelheti az adataikat és ehhez hozzá is kell járulniuk.

### 11.1. Az állam feladata személyes adataink védelmével kapcsolatban

Egy demokratikus jogállamban az **állam feladata** jogszabályokban rögzített módon **garantálni az adatok védelmét**. Mindez azt jelenti, hogy *védeni kell minden természetes személy magán- és családi életét, és biztosítani kell, hogy személyi identitásukat*<sup>23</sup> *megőrizhessék mind az állam szerveivel, a piaci élet szereplőivel és más természetes személyekkel szemben.*

Azok az állami szervek, melyek jogosultak például a hatósági igazolványok (például a személyazonosító igazolvány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány stb.) kiállítására, hatalmas adatmennyiséget tárolnak nyilván tartási rendszereikben. Mivel ezek a szervek az életünk szinte minden területéről rendelkeznek információval, megnőtt a kiszolgáltatottságunk is és felmerült annak az igénye, hogy **a jog eszközeivel biztosítsák adataink védelmét**. A jog eszközei elsődlegesen a jogszabályok (törvények, rendeletek).

**Az adatvédelmet szabályozó – hazánkban kötelezően alkalmazandó – alapvető jogi normák:**

- 1.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (a továbbiakban: GDPR),
- 2.) Magyarország Alaptörvénye – SZABADSÁG ÉS FELELŐSSÉG c. fejezetének VI. cikke
- 3.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.).

---

<sup>22</sup> személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ (2011. évi CXII. törvény az információ önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. §. 2. pont)

<sup>23</sup> **identitás** szó jelentése (latin szóból származik) – önazonosság, öntudat, hovatartozás forrás: <https://idegen-szavak-szotara.hu>

\* Magyarország 2004. május 1-je óta tagja az Európai Uniónak.

*Tekintsük át az egyes adatvédelmi jogszabályok lényegét!*

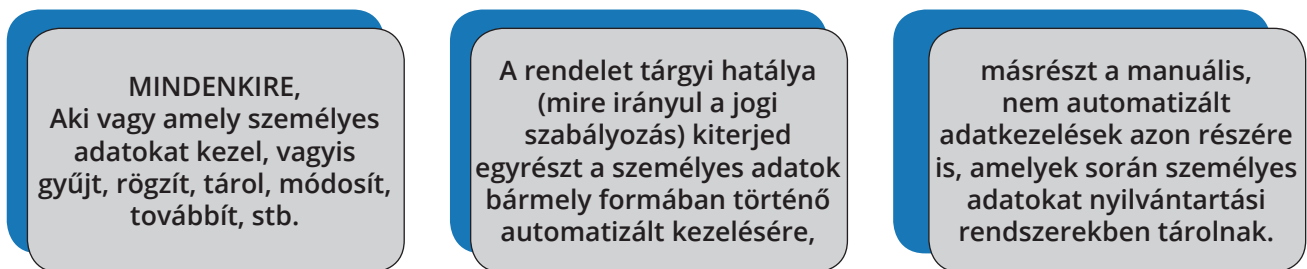
Elsőként a **GDPR**, vagyis az EU Általános Adatvédelmi Rendeletének legfontosabb részeivel kezdjük:

A **személyes adatok védelméről** szóló, az Európai Unió és az Európai Tanács által elfogadott rendelet. A GDPR tett pontot a személyes adatok védelmének európai szintű egységesítésére és harmonizálására.

2018. május 25-től kezdve kötelező alkalmazni az EU tagállamaiban.

A GDPR az Európai Unió jogrendjében a legfelsőbb szintű rendeletek egyike, melyet változtatás nélkül, az EU valamennyi tagországában, azok teljes területén és teljes egészében kell alkalmazni.

**12. ábra** Mi a GDPR (General Data Protection Regulation)?



**13. ábra** Kire és mire vonatkozik a GDPR rendelet?

Akkor, amikor az állami nyilvántartások a természetes személyek adatait kezelik és védelmet biztosítanak az adataink felett, jogszabályban rögzített kötelezettségüknek tesznek eleget. A természetes személyek részére pedig az adatvédelem egyfajta alapjogként értelmezhető, melyet a jogforrási hierarchia legmagasabb szintjén álló jogszabályunk, Magyarország Alaptörvénye rögzít. Az adatvédelem alapjaiban az egyes személyeket védi, akikkel az adatok összekapcsolhatók. Jogi szabályokkal, hatósági eljárásokkal, technikai eszközökkel valósul(hat) meg az adatok védelme.

Hazánk demokratikus jogállam, ennek megfelelően Magyarország Alaptörvényében rögzíti az adatvédelemhez való jogunkat, vagyis a személyes adataink védelmét, ezzel pedig a jogforrási hierarchia csúcsán álló jogszabályunkkal garanciát is nyújt egyben.

**Magyarország Alaptörvénye** (2011. április 25.) SZABADSÁG ÉS FELELŐSSÉG fejezetének VI. cikke rendelkezik többek között az alábbiakról:

- „(3) Mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez.”
- (4) A személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez való jog érvényesülését sarkalatos törvénnyel létrehozott, független hatóság ellenőrzi.

Mindez azt jelenti, hogy az Alaptörvényben rögzített jogunk gyakorlásakor meghatározott keretek között **szabadon rendelkezhetünk a személyünkkel kapcsolatos adatokról**, információkról, illetve nyomon követhetjük adataink kezelését. A személyes adatok védelméhez fűződő jog és a közérdekű adatok megismeréséhez fűződő alapjog érvényesülésének ellenőrzését egy független hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) végzi (a jegyzet 9. fejezete tartalmazza a NAIH-hal kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat.).

Az Alaptörvényünkön túl a GDPR mellett hazánkban **az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény** (továbbiakban: Infotv.) további garanciát nyújt személyes adataink védelméhez.

A közigazgatási szervek rólunk, állampolgárokról egyre kiterjedtebb adatbázisokat kezelnek. Gondoljunk például arra, hogy valamennyi születendő kisgyermeket anyakönyvi nyilvántartásba vesznek és kiállítják a születési anyakönyvi kivonatukat, ezen túl személyazonosító igazolványt, lakcímet igazoló hatósági igazolványt, Természetes Azonosító Jel-et tartalmazó hatósági igazolványt (TAJ-kártyát) és adóigazolványt kapnak. Amikor az általános iskola első osztályába lépnek 11 jegyű oktatási azonosítószámon tartják nyilván őket és ez a számsor végig kíséri őket tanulmányaik során. Az állami szervek által kiállított hatósági igazolványok hitelesen igazolják személyünket. Ugyanakkor gondoljunk csak bele, hogy minden iskola, ahova beiratkozunk, minden munkahely, ahol csak dolgoz(t)unk kezel adatokat velünk kapcsolatban.

Az 1990-es évek elejéig egységes személyazonosító jelet használtak a természetes személyek azonosítására, azonban a jelenlegi szabályozás értelmében csak az érintett felhatalmazása vagy törvényi előírás alapján szabad a személyes adatokat kezelő rendszereket egymással összekapcsolni. Ennek következtében használjuk például a fentebb említett TAJ számot, amikor orvosi vizsgálaton veszünk részt és azzal azonosítanak minket az egészségügyi nyilvántartási szakrendszerben, vagy gondoljunk az adóazonosító számra, amivel az adóhatóság (Nemzeti Adó- és Vámhivatal) az egyes személyeket azonosítja adóügyeik nyilvántartásával összefüggésben.

## **11.2. Az adatvédelem szabályozásának története**

### **11.2.1. A NEMZETKÖZI SZABÁLYOZÁS**

Európában az adatok kiterjed és magasabb szintű védelmével az elmúlt kb. 15 évben kezdtek el foglalkozni az Európai Unió szakemberei, akik a világban érezhető technológiai kihívásokra tekintettel kidolgozták a személyes adatok védelméről szóló jogszabálytervezetet, melyet 2016. május 24-én fogadott el az Európai Unió.

A **GDPR** (General Data Protection Regulation), azaz az EU Általános Adatvédelmi Rendelete 2018. január 1-jétől hazánkban is kötelező érvényű.

A technológiai fejlődés és a jogi szabályozás Elkülöníthetünk egymástól három szabályozási generációt az adatvédelemmel kapcsolatban aszerint, hogy az egyes technológiai fejlődések kapcsán az adatok védelme milyen szintű jogi szabályozást igényelt.

### **I. ADATVÉDELMI SZABÁLYOZÁSI GENERÁCIÓS IDŐSZAK**

Az 1970-1980-as években a világban végbemenő technológiai forradalom hatására az állami intézményekben megjelennek a számítógépes nyilvántartási rendszerek, az állami nyilvántartások adatai elektronikus

tárolása kezdődik meg, ezzel együtt pedig kialakul az igény az adatok kezelésére, tárolására és védelmére. Európa egyes államaiban (például Németországban, Franciaországban) elfogadják az első adatvédelmi törvényeket. Az adatbázisok átláthatóságának megteremtését célozták ezek a jogszabályok, ugyanakkor kevés figyelmet fordítottak az adatalanyok jogaira, akik adatait kezelték, de például biztosították számukra az adataikba történő betekintést.

Az adatok védelme érdekében megfogalmazódott egy adatvédelmi felügyelőszerv (ombudsman) kiépítésének az igénye is.

## II. ADATVÉDELMI SZABÁLYOZÁSI GENERÁCIÓS IDŐSZAK

Az 1980-1990-es évektől az automatizált nyilvántartások mellett a papíralapú nyilvántartásokat is jogi szabályozás alá helyezték. Ebben az időszakban robbant be a személyi számítógép az állami munkahelyekre és az üzleti életbe is, és már egyes háztartások is megengedhették maguknak, hogy PC-t vásároljanak.

Az internet<sup>24</sup> megjelenésével az egyes PC-k a világon bármelyik más személyi számítógéppel képesek lettek „kommunikálni”, az adatok rövid időn belüli fogadása, továbbítása már nem jelentett gondot, nem úgy, mint az így megjelenő adatvédelmi problémák. Felismerték az üzleti élet szereplői is, hogy az internet segítségével közelebb kerülhetnek a fogyasztókhoz. Napjainkban pedig teljesen természetes, hogy otthon a kényelmes fotelban ülve az interneten keresztül a virtuális áruházak kínálatából válasszunk magunknak például cipőt, melyet online módon fizetve két-három nap múlva egy futárszolgálat kiszállít. De belegondolunk-e abba, hogy miközben ide-oda kattintva a laptopon/PC-n megrendelünk valamilyen árut, mennyi személyes adatunkat kezelik a háttérben az elektronikus rendszerek? Megfordul a vásárló fejében, hogy ténylegesen nem jutnak-e hozzá például a banki adataihoz akkor, amikor virtuális térben fizet?

A '90-es évektől egyre gyakrabban használjuk az **információs társadalom**<sup>25</sup> elnevezést, melynek háttérében az **információ, mint érték** áll. Megjelenik az igény az adatok szabad áramlásának biztosítására, ugyanakkor az adatok védelmére fokozottabb figyelmet kell fordítani. A személyes adatok nagyszámú, legfőképp az állami intézményekben történő kezelése jogszabályi szintű védelmet igényel.

Az **Európai Unió Európa Tanácsának 1981-ben kiadott adatvédelmi egyezménye** 1995-ig a legjelentősebb nemzetközi adatvédelmi dokumentum volt, amikor is elfogadta az Európai Unió két intézménye (Európai Parlament és az Európai Unió Tanácsa) az EU adatvédelmi irányelvet, amely már az EU tagállamaiban európai szintű adatvédelmi szabályrendszert jelentett az adatkezelésekkel összefüggésben.

## III. ADATVÉDELMI SZABÁLYOZÁSI GENERÁCIÓS IDŐSZAK

A 2000-es években világossá vált, hogy olyan ugrásszerű technológiai fejlődés következett be, amellyel újabbnál újabb kihívásokkal kerültünk szembe az adatvédelemmel összefüggésben is.

Az internethasználat folyamatosan térnyerése és az online szolgáltatások egyre szélesebb körű terjedése mérhetetlen mennyiségű információáramlással jár a nap szinte minden másodpercében. Gondoljunk csak a felhasználók által létrehozott, a közösségi oldalakra feltöltött tartalomra, melyek napjainkban már sokfélék

<sup>24</sup> Az internet kifejezés nemzetközileg elterjedt szó, az angol eredetű internetwork szóból ered, ami magyarul leginkább 'hálózatok hálózata'-ként adható vissza, szó szerint hálózatok közöttit jelent. Az internet az egész világot körülölelő számítógép-hálózat, hatalmas rendszer, amely kisebb számítógép-hálózatokat fog össze. Ennek eredménye egyfajta kibertér, amely a valódi világ mellett alternatív teret biztosít. Az internet a számítógépek összekötéséből jött létre, hogy az egymástól teljesen különböző hálózatok egymással átlátszó módon tudjanak elektronikus leveleket cserélni, állományokat továbbítani. Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Internet>

<sup>25</sup> Digitális kultúra 10. (NAT2020) – Információs társadalom, e-világ – Az információs társadalom forrás: [https://www.nkp.hu/tankonyv/digitalis\\_kultura\\_10\\_nat2020/lecke\\_04\\_001](https://www.nkp.hu/tankonyv/digitalis_kultura_10_nat2020/lecke_04_001)

(blogbejegyzés, kép, video megosztása, élő bejelentkezés). A feltöltött adatok és információk időben pár másodperctől akár több órás időtartalmúak is lehetnek.

Elterjednek az ún. felhőalapú szolgáltatások, amelyekkel szinte megszámlálhatatlan felhasználóval oszthatjuk meg adatainkat, legyen az egy fotó vagy egy általunk összeállított dokumentum. Azzal, hogy feltöltjük az internetre, már kikerül a kezünkől az adat és az adattal összefüggő fizikai irányítás lehetősége is. Nem tudhatjuk, hogy a megosztott fotónk hol, kinél és milyen célból jelenik meg, a továbbiakban ő milyen indokkal használja fel. Napjainkban valamennyien találkoztunk már a cyberbullying, magyarul az internetes zaklatás fogalmával is, mégsem lehetünk elég elővigyázatosak, amikor egy jól sikerült bulis pillanatképünket az Instagramon vagy egy barátunkkal megosztunk.

Az elmúlt több mint húsz év ugrásszerű technológiai fejlődése miatt Európában egy átfogó európai szintű jogi szabályozás vált szükségessé. Ennek eredményeként fogadta el az Európai Unió a GDPR-t, az Általános Adatvédelmi Rendeletet. Ezt a szabályozást tartják a legszigorúbbnak a világon, ugyanis a személyes adatok védelme alapvető jognak minősül az EU-ban és az adatvédelem kötelező minden olyan szervezet részére, amely személyes adatot kezel (például a közigazgatási szervek, egészségügyi és oktatási intézmények stb.).

### 11.2.2. AZ ADATVÉDELEM HAZAI SZABÁLYOZÁSÁNAK FŐBB ÁLLOMÁSAI

- Első állomásának a Magyar Népköztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény tekinthető, melynek rendelkezései között találjuk a következőket: „A számítógéppel történő adatfeldolgozás nem sértheti a személyhez fűződő jogokat.”
- Az Alkotmánybíróság 15/1991. (IV. 13.) AB határozata
  - megsemmisítette a népesség-nyilvántartásra és a személyes adatok kezelésére vonatkozó korábbi rendelkezések egy részét, mivel azok sértették a személyes adatok védelméhez való jogot,
  - a személyes adatok védelmével kapcsolatos jogintézményt (pl. adatkezelés célhoz kötöttsége) teremtett meg, amelyek a mai napig az adatvédelmi szabályozás alapját képezik.
- Az Országgyűlés megalkotta az 1992. évi LXIII. törvényt a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.
 

„1. § (1) E törvény célja annak biztosítása, hogy – ha e törvényben meghatározott jogszabály kivételt nem tesz – személyes adatával mindenki maga rendelkezzen, és a közérdekű adatokat mindenki megismerhesse.”
- Az 1992. évi LXIII. törvény hatályon kívül helyezésével **az információs önrendelkezési jogról és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII. törvény** (továbbiakban: Infotv.) lépett hatályba.
- Az Infotv. egyik legfontosabb újítása a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (NAIH) létrehozása volt. (A NAIH feladat- és hatáskörét a jegyzet 9. fejezete tárgyalja.)
- Az adatvédelem hazai jogi szabályozásában – a már említett – Európai Unió általános adatvédelmi rendelete<sup>26</sup> is kötelezően betartandó jogszabályként jelenik meg.
- Magyarország 2004. május 01-jén teljes jogú tagja az Európai Uniónak, ezzel együtt pedig az előbb említett GDPR, az új generációs szabályozás is bekerült hazánk jogrendszerébe.

---

26 (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet

## 11.3. Alapfogalmak

Az 1. fejezetben az *adatvédelem tartalmát* tárgyaltuk, a továbbiakban az adatvédelem fogalmát és az adatok védelméhez szorosan kapcsolódó fogalmak megismerésére is szükség van.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információbiztonsági Hatóság adatvédelmi szótárában az **adatvédelem**<sup>27</sup> meghatározása a következő:

### Az adatvédelem

A személyes adatok jogszerű kezelését,  
az érintett személyek védelmét biztosító

- ✓ alapelvek,
- ✓ szabályok,
- ✓ eljárások,
- ✓ adatkezelési eszközök és
- ✓ módszerek összessége.



14. ábra Az adatvédelem

Az **adatvédelmet** értelmezhetjük úgy is, hogy a természetes személyek adataihoz (személyes adatok, azokon belül értelmezendő különleges adatok) történő illetéktelen hozzáférést akadályozzák, a személyes adatokat jogtalanul ne használhassák fel és az adatkezelők csak akkor kezelhetik a személyes adatokat, ha jogszabály előírja vagy az érintett hozzájárulását adja.

ÁLLAM oldaláról jogszabályban  
rögzített KÖTELEZETTSÉG

TERMÉSZETES SZEMÉLYEK oldaláról  
jogszabályban rögzített JOG

15. ábra Az adatvédelem

Határozzuk meg, mit tekintünk *adatnak*!

elemi ismeret

tények, fogamok olyan megjelenési formája, amely alkalmas emberi eszközökkel történő értelmezésére, feldolgozására, továbbítására.

az adatokból gondolkodás vagy gépi feldolgozás útján információkat, azaz új ismereteket nyerünk.

16. ábra Mi az adat?

<sup>27</sup> Adatvédelmi szótár – Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (naih.hu)

Mindezek után azt nézzük meg, hogy melyek azok a fogalmak, melyekkel tisztában kell lennünk akár érintettként, akár egy közigazgatási szervnél közszolgálati jogviszonyban álló és az ügyfelek személyes adatait kezelő személyként.

- ✓ **Érintett:** az egyén, akit megillet személyes adatainak védelme; bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;
  - az a természetes személy (ember), akinek joga van személyes adatai védelméhez, melyet az állam az előző fejezetben bemutatott jogszabályokon keresztül garantál.
  - A jogi szabályozás értelmében az elhunytat nem illeti meg a személyes adatok védelméhez fűződő jog, ugyanúgy, ahogy a cégeket, vállalatokat, vállalkozásokat, szervezeteket (melyek jogi személyeknek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeteknek minősülnek) sem.<sup>28</sup>
- ✓ **Adatkezelés**<sup>29</sup> a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége.  
*Felmerül a kérdés, hogy milyen műveleteket tudunk egy adaton végezni?*  
 A válasz egyszerű – többféle tevékenységet foglal magában az adatkezelés, mindez attól függ, hogy mi a célunk az adaton végzett művelettel. Ennek megfelelően a művelet lehet:
  - gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás;
  - lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- ✓ **Adatkezelő** – az a
  - természetes vagy
  - jogi személy, illetve
  - jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között – önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajttatja.<sup>30</sup>
- ✓ **Adatkezelési nyilvántartás** – az adatkezelő kötelessége az adatkezelési nyilvántartás vezetése a 250 főnél kevesebb személyt foglalkoztató szervezeteknél. Az adatkezelési nyilvántartásnak tartalmaznia kell többek között az adatkezelőre vonatkozó adatokat – név, elérhetőség;
  - az adatkezelő neve, elérhetősége, adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetősége;
  - az adatkezelés célja;
  - az érintettek és a személyes adatok kategóriáinak ismertetése;
  - azon címzettek kategóriája, akikkel a személyes adatokat közlik;
  - harmadik országba való továbbításra vonatkozó információk;
  - adatkategóriák törlésére vonatkozó határidők;
  - az adatbiztonság garantálása érdekében hozott szervezési és technikai intézkedések leírása.
- ✓ Minden adatkezelő köteles **adatvédelmi tisztviselőt** kijelölni, aki
  - felügyeli kell az adatkezelés során a jogszabályi előírások betartását,
  - ezzel kapcsolatosan szakmai tanácsokat ad és
  - együttműködik a felügyeleti hatósággal.<sup>31</sup> Például akkor, amikor adatvédelmi incidens történik a szervezetnél, az ő kötelessége a NAIH felé jelezni.
- ✓ **Adatfeldolgozás** – az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;<sup>32</sup>

28 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. § 1. pont

29 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. § 10. pont

30 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. § 9. pont

31 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 25/L. §-25/M. §

32 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. § 9. pont

✓ **Adatfeldolgozó:** az a

- természetes vagy
- jogi személy, illetve
- jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel – az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel.

*Az alábbi táblázat segít áttekinteni mi a különbség az adatkezelő és az adatfeldolgozó feladata és joga a személyek adatok kezelése során:*

| <b>ADATKEZELŐ</b>                                                                                                                                       | <b>ADATFELDOLGOZÓ</b>                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv                                                                     | az adatkezelőtől elkülönült szerv vagy szervezet (pl. közhatalmi szerv)                                           |
| meghatározza a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit                                                                                        | nem határozhatja meg a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit, ellenkező esetben adatkezelőnek minősül |
| mindig a saját nevében jár el                                                                                                                           | az adatkezelő nevében jár el, a két fél közötti adatfeldolgozói szerződés alapján                                 |
| mindig a saját döntései szerint jár el                                                                                                                  | az adatkezelő utasításai szerint jár el                                                                           |
| nem feltétlenül fér hozzá a kezelt adatokhoz                                                                                                            | mindig a birtokába kerülnek a kezelt személyes adatok                                                             |
| az adatkezelés jogszerűségének elsőszámú felelőse, köteles a GDPR-nak való folyamatos megfelelést biztosítani, dokumentálni és szükség esetén igazolni. |                                                                                                                   |

**Adatállomány:**

- az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége<sup>33</sup>;
- Az informatikában **adatállománynak**, **állománynak** vagy **fájlnak** nevezzük a logikailag összefüggő adatok halmazát, tömbjét. Tárolásuk bármilyen **adathordozón** történhet<sup>34</sup>.

33 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 3. § 21. pont

34 Adatállomány – Wikipédia (wikipedia.org)

## 11.4. Az adatkezelés jogszerűsége, az adatkezelés jogintézménye

Az adatkezelés jogszerűségét a már többször említett GDPR-ból vezethetjük le, ugyanis a EU Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú általános adatvédelmi rendelete a személyes adatok kezelésére kötelezően betartandó alapelveket ír elő és ezen alapelvek teljesüléséhez követelményrendszert állít fel, ezzel pedig a személyes adat jogszerű kezelésének feltételeit rögzíti.

A GDPR-ban rögzített alapelvek (7):



17. ábra A GDPR alapelvek

### 1. GDPR alapelv – a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve összetett alapelv

#### 1.1 Jogszerűség

Jogszerűnek tekinthető a személyes adatok kezelése, amennyiben

- az érintett hozzájárulását adta, vagy
- jogszabály írja elő – kötelező jelleggel.

*Mit jelent az adatkezelés vonatkozásában **hozzájárulás**?*

– az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű akaratnyilvánítása, amellyel beleegyezését adja személyes adatainak kezeléséhez. Az adatkezelőnek bizonyítania kell, hogy a személyes adatok kezeléséhez az érintett önkéntesen járult hozzá. Ennek igazolására szolgál az érintett hozzájáruló nyilatkozata, melynek tartalmát

- könnyen hozzáférhető formában (adott esetben online módon is),
- egyszerű, mindenki számára érthető szövegezéssel és
- tisztességtelen feltételeket nem tartalmazó tartalommal kell az érintett rendelkezésére bocsátani (akár online formában is).

## Személyes adat alapvetően akkor kezelhető, ha...



18. ábra A személyes adat jogszerű kezelésének feltételei

Mikor nem tekinthető önkéntes hozzájárulásnak az érintett megtett nyilatkozata?

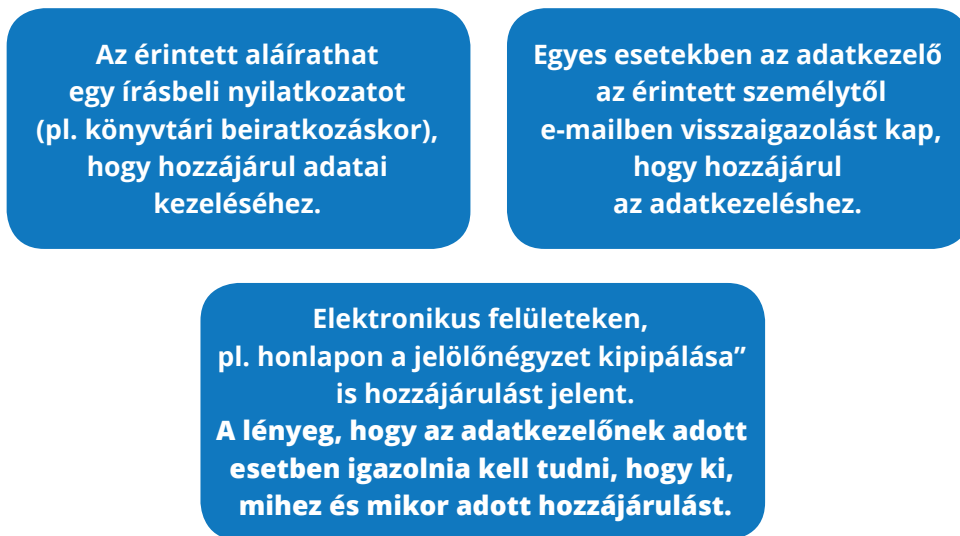
- ✓ Az érintett hozzájárulása nem önkéntes alapon történik abban az esetben, ha az adatok megadásakor nem rendelkezett valós/szabad választási lehetőséggel és nem állt módjában adatainak szabad akaratával megegyezően megtagadni vagy visszavonni azt anélkül, hogy kárára vált volna.
- ✓ Az érintett hozzájárulása nem tekinthető akkor sem önkéntesnek, ha jogszabály tiltásán alapuló adatkezelésre irányult.

A legerősebb jogalapon álló adatkezelésnek a jogszabályban előírt rendelkezéseket tekintjük és ebben az esetben az adatkezeléshez nem kell az érintettnek hozzájárulnia, nyilatkozatot tennie, de tájékoztatni kell őt az adatkezelésre vonatkozóan, ugyanis ez a jog minden körülmények között megilleti az érintettet.

Az adatkezelést szintén jogszerűnek kell tekinteni akkor, amikor az az érintett életének vagy más fent említett természetes személy érdekeinek védelmében történik.

1. **Kötelező adatkezelés:** törvény elrendeli az adott személyes adatkezelését pl: állami szervek nyilvántartása (például személyi adat- és lakcím-, bűnügyi nyilvántartás).
2. Önkéntes **adatkezelés:** az érintett ehhez önkéntesen, szabad akaratából járul hozzá pl: aláírásgyűjtés egy társadalmi réteget érintő tiltakozáshoz, nincs külső befolyásoló/kényszerítő tényező. Itt említem meg a **különleges adatok kezelésével** kapcsolatban, hogy az adatkezelés ebben az esetben akkor jogszerű, ha az érintett kifejezett hozzájárulását adja (például közösségi hálóra elméletileg nem tölthető fel kép anélkül, hogy az azon szereplő személyek ne járuljanak hozzá. Ellenkező esetben nem valósul meg az önkéntes adatkezelés és érdeksérelem történik.)

## Honnan lehet tudni, hogy valaki hozzájárult az adatkezeléshez?



19. ábra Az adatkezeléshez történő hozzájárulásról

### 11.5. Az érintett rendelkezése az adatkezelés során

A GDPR az érintett számára biztosítja, hogy adatai kezelését annak teljes folyamatában **nyomon követhesse** és amikor kéri, azaz az érintett kérésére biztosítani kell az érintetttről kezelt személyes adatokat tartalmazó nyilvántartásokba történő betekintést (Infotv. 14. §) Az adatkezelő részéről ennek a kötelezettségnek a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn, legfeljebb egy hónapon belül eleget kell tennie és az érintett részére a tájékoztatást meg kell adnia. A tájékoztatás az érintett részére – általában – nem jár eljárási költséggel vagy illeték megfizetésével.

*Mit tehet az érintett, amennyiben észleli, hogy személyes adatai az adott nyilvántartási rendszerben nem pontosak, hibásan szerepelnek?*

Az érintett a nyilvántartási rendszerben szereplő hibás személyes adata(i) kapcsán kezdeményezheti (azaz erre joga van):

- adatai **helyesbítését** és **kiegészítését**,
- **törlését**, de ez utóbbit csak akkor, ha az adatkezelés nem jogszabályon alapul, azaz az érintett önkéntes hozzájárulásával történt a személyes adatainak rögzítése az adott nyilvántartási rendszerben, (Az Infotv. 3. §. 13. pontja értelmében az adattörlés az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges.),
- **megtilthatja**, hogy valamilyen személyes adatait kezelő nyilvántartási rendszerből harmadik fél részére, például marketing céljából adatait kiadják. Erről ma már ki kell kérni az érintett írásbeli hozzájárulását is.

*Nézzünk példát arra, általában milyen személyes adatok kapcsán kérnek tájékoztatást az állampolgárok?*

Amikor új munkahelyre jelentkezik a pályázó, általában a hatósági erkölcsi bizonyítvány kötelezően csatolandó az önéletrajz mellé. Nem is tud a munkáltató eltérni ettől az előírástól eltérni. A hatósági erkölcsi bizonyítvány azt igazolja, hogy a természetes személyről adat szerepel-e a bűnügyi nyilvántartási rendszerben.

Az érintettnek Alaptörvény biztosítja a jogorvoslathoz való jogot, amennyiben

- a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, esetleg
- annak közvetlen veszélye áll fenn.

**Jogorvoslattal** fordulhat

- a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz** és kezdeményezheti vizsgálat lefolytatását, illetve
- **bírósághoz** – jogsértés esetén.

## 11.6. Adatbiztonság, adatvédelem

Az **adatbiztonság**: az összegyűjtött **adativagyon\*** sértethetetlenségét, integritását (érintetlenségét, sértetlenségét), használhatóságát és bizalmasságát lehetővé tevő technológiák és szervezési módszerek összessége. *A fogalom nem azonos az adatvédelemmel!*

\*A nemzeti vagyonról szóló 2021. évi XCI. törvény 2. §-a értelmében a **nemzeti adativagyon**: a közfeladatot ellátó szervek által kezelt közérdekű adatok, közérdekből nyilvános adatok és kutatási adatok (a továbbiakban együttesen: közadatok) és személyes adatok összessége.

### Melyek az adatokkal szemben támasztott követelmények?

#### BIZALMASSÁG

– ki, mit, mikor és milyen célból tehet az adatokkal

#### SÉRTETLENSÉG

– az adat keletkezése és felhasználása között abban nem történt változás

#### HITELESSÉG

– az adat az elvárt forrásból származik, azaz az adat tényleg onnan érkezett, ahonnan gondoljuk.

#### LETAGADHATATLANSÁG

– a származás megtörténtének bizonyossága, azaz az adat küldője biztosan az, akit feltételezünk.

#### RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

– az arra jogosultak számára a szükséges időben és időtartamra elérhetők.

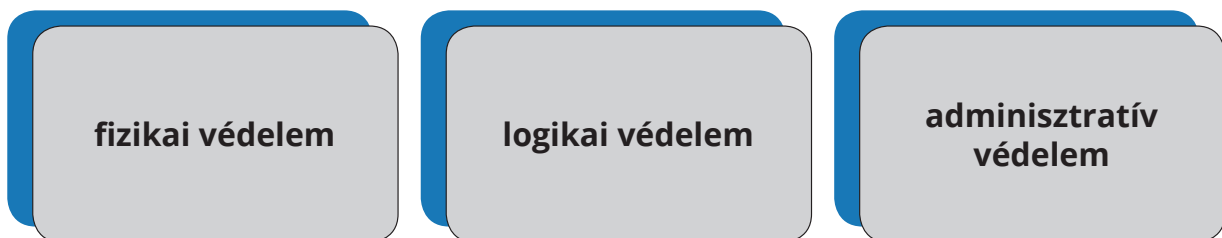
**20. ábra** Melyek az adatokkal szemben támasztott követelmények?

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos követelmény, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok védelme az adatok jogosultalan vagy jogellenes kezelésével, elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szemben. (GDPR. 5. cikk (1) bekezdés F) pont).

Lényege, hogy az adatkezelő számára kötelezettséget jelent:

- gondoskodnia kell az adatokhoz történő jogosulatlan hozzáférés megakadályozásáról,
- megfelelő intézkedésekkel védenie kell az adatokat
  - elemi károktól (például víz-, tűzkár) – fizikai biztonság megteremtésével;
  - ember által okozható károktól, melyek lehetnek például hackertámadások, de bekövetkezhetnek a munkavállalók hanyagságából is (belső szabályozók be nem tartásából – például a belső biztonsági szabályzatban rögzítik, hogy nem lehet külső (saját) pendrive-ot használni a szervezet számítógépen, de a munkavállaló ennek ellenére úgy dönt, hogy mégis csatlakoztatja a munkahelyi PC-jéhez, ez pedig kockázati tényezőnek számít). Célszerű informatikai oktatásokat szervezhetnek a munkavállalók részére, melyeken fokozottabban és részletelesen felhívják a dolgozók figyelmét az engedély nélkül használni kívánt külső informatikai eszközök által okozható károkra),
  - belső szabályzatban kell rögzíteni az informatikai eszközök használatára vonatkozó szabályokat.

Ennek megfelelően az adatbiztonság három szintjét szükséges kialakítani.



**21. ábra** Az adatbiztonság szintjei

A **fizikai védelem** – a hardvereken tárolt adatok védelmét jelenti például

- fizikai sérülésektől,
- behatásoktól,
- megsemmisüléstől és
- eltulajdonítástól.

Megoldás lehet, ha

- fizikailag elzárják az eszközöket,
- védelmi technológiákat alkalmaznak, így illetéktelenek nem férhetnek azokhoz. Például megvalósul a védelem, ha a szerver elhelyezésére szolgáló terembe csak adott személyek és beléptető rendszeren keresztül juthatnak be, így korlátozott és könnyen visszakereshető azoknak az adata, akik hozzáférhetnek a szerverekhez.
- védeni kell az adatok a környezeti hatásokkal (csapadék, áramszünet, túlmelegedés, tűz, valamint egyéb környezeti katasztrófák) szemben is.

A **logikai védelem** – a szervezet informatikai eszközök felhasználásával védi az adatokat többek között

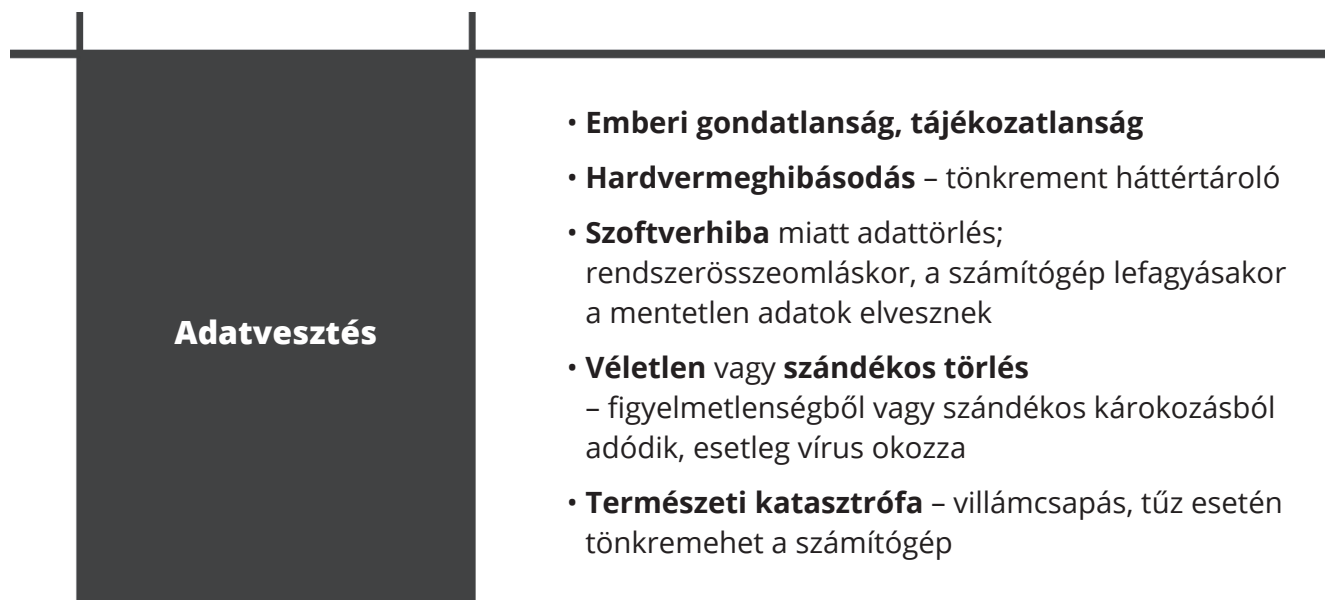
- a jogosulatlan hozzáférés ellen,
- az adatvesztés és
- az adatszivárgás ellen.

Logikai védelmi eljárás a **rejtjelezés**: egy algoritmus (eljárás) segítségével a fontos adatok elfedhetők, illetéktelenek számára olvashatatlaná tehetők.

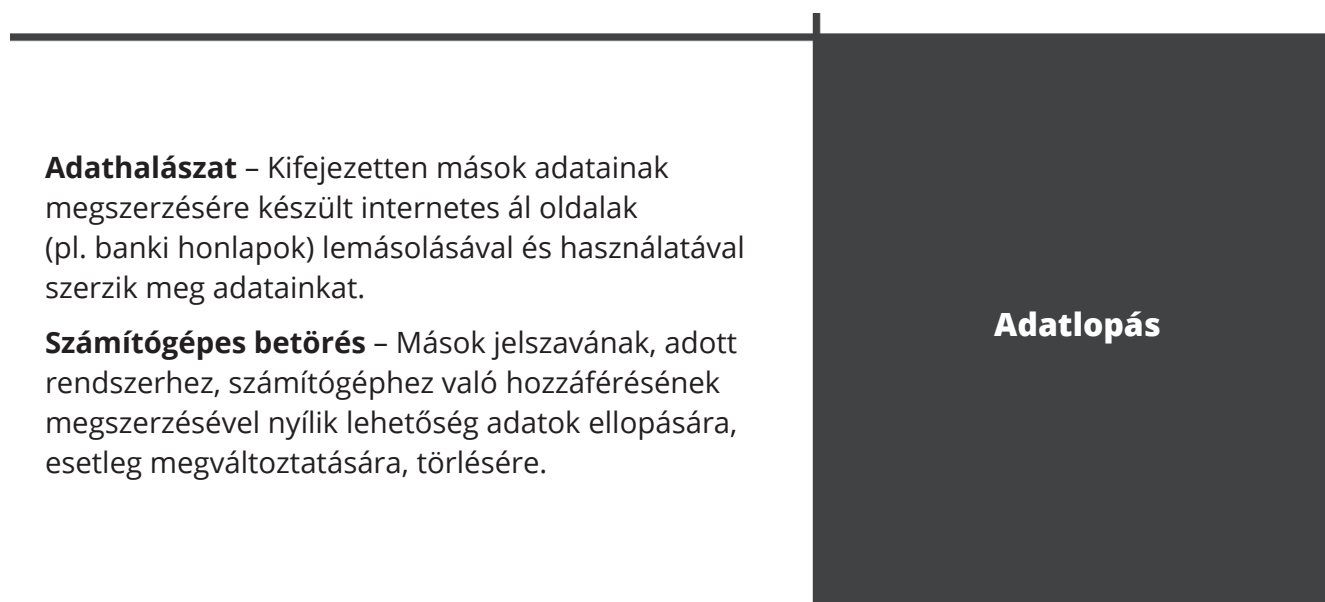
**Jogosulatlan hozzáférés** ellen többféle megoldás létezik. Védekezhet a szervezet

- többfaktoros hitelesítéssel,
- hatékony biztonsági szabályok kialakításával és beállításával,
- tűzfalak<sup>35</sup> működtetésével,
- szigorú naplózási rendszerrel lehet védekezni.

*Miből adódhat adatvesztés?*



**22. ábra** Adatvesztés



**23. ábra** Adatlopás

<sup>35</sup> A tűzfal (angolul firewall) célja a számítástechnikában annak biztosítása, hogy a hálózaton keresztül egy adott számítógépbe ne történhessen illetéktelen behatolás. A tűzfal olyan hálózati biztonsági rendszer, amely felügyeli és szabályozza a bejövő és kimenő hálózati forgalmat előre meghatározott biztonsági szabályok alapján. A tűzfal jellemzően akadályt képez egy megbízható belső hálózat és egy bizonytalan külső hálózat között. [https://hu.wikipedia.org/wiki/Tűzfal\\_\(számítástechnika\)](https://hu.wikipedia.org/wiki/Tűzfal_(számítástechnika))

- **Adatszivárgást** programhiba, felhasználói hiba vagy vírusok és kémprogramok rendszerbe kerülése okozhat. A leggyakoribb felhasználói hibák az érzékeny adathordozók elvesztésénél kezdődnek, és a szándékos szivárogtatásnál fejeződnek be. Adatszivárgás ellen védekezni a megfelelő szervezeti és végponti védelmen túl a felhasználók oktatásával és tudatos informatikai magatartásának fejlesztésével lehet.

Az **adminisztratív védelem** az adatok felhasználóival kapcsolatos biztonsági előírások összessége. Ezen előírások határozzák meg, hogy a felhasználóknak milyen biztonsági tanúsítvánnyal kell rendelkezniük, milyen környezeti feltételeknek kell megfelelniük, és milyen biztonsági szabályokat kell figyelembe venniük az adatkezelés során.

## FOGALMAK:

**Adatvédelmi incidens:** az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi<sup>36</sup>;

| Adatvédelmi incidensek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• téves címzés miatti félrepostázások, illetve téves címzett részére küldött elektronikus levelek,</li> <li>• e-mailek küldése több címzett részére, de a Titkos másolat mező helyett a Másolatot kap mezőbe írja be a küldő az egyes e-mail címeket és ezzel jogosulatlanul jutnak egymás elérhetőségeihez,</li> <li>• hackertámadás útján megszerzett adatok,</li> <li>• elloptott vagy elvesztett pendrive, laptop, telefon stb., - biztonsági intézkedésként érdemes jelszóval, titkosítással védeni az eszközöket</li> </ul> |

**24. ábra** Adatvédelmi incidens

**Adatkezelés korlátozása:** a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján<sup>37</sup>;

Tekintsük át az adatbiztonsági intézkedésekkel összefüggésben a **kormányhivatalok** hogyan gondoskodnak **adataik biztonságáról és az adatvédelmi alapelvek** maradéktalan érvényesüléséről. Működése során a Kormányhivatal teljesíti a közfeladatot ellátó szervekre vonatkozó informatikai biztonságról szóló mindenkor hatályos jogszabályi követelményeket (jelenleg az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és az annak végrehajtásával kapcsolatos 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet szabályait).

A kormányhivatalok a személyes adatok tárolására kétféle módot alkalmaznak:

1. *elektronikusan* a székhelyén és telephelyein található szervereken, és
2. *papíralapon* az irattárakban történik a tárolás.

<sup>36</sup> GDPR 4. cikk 12. pontja

<sup>37</sup> Infotv. 3.§ 15. pont

Mindezek mellett informatikai biztonsági, technikai és szervezési intézkedéseket, módszereket alkalmaz a kezelt személyes adatokat védelme érdekében. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban, valamint az iratkezelési szabályzatban leírtak betartása alapvető követelmény.

## 11.7. Információszabadság, információbiztonság

### 11.7.1. INFORMÁCIÓSZABADSÁG

Hazánkban két törvény szabályozza az információszabadság témakörét:

1. Magyarország Alaptörvényének VI. cikke, melynek értelmében garantálja mindenkinek a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez való jogot, ezért alkotmányos alapjognak nevezzük.
2. Az Infotv., amely részleteiben szabályozza a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülését.

Az **információszabadság** – Magyarország Alaptörvénye és az Infotv. értelmében – megfogalmazható

- a közfeladatot ellátó szervek kötelezettségeként és
- a közérdekű adatok nyilvánosságának követelményeként, amelyben

megfogalmazódik a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez való jog az állampolgárok oldaláról.

### 11.7.2. INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

*„Az **információbiztonság** azoknak a biztonsági eljárásoknak és eszközöknek az összességét jelenti, amelyek széles körben védik a bizalmas vállalati adatokat a visszaélésszerű használattól, a jogosulatlan hozzáféréstől, a szolgáltatáskimaradástól és a megsemmisítéstől.*

*Fizikai és környezeti biztonságot, a hozzáférés-vezérlést és a kiberbiztonságot foglalja magába”.<sup>38</sup>*

Az információbiztonság vonatkozásában három alappillérrel beszélünk, melyet röviden – az egyes alappillérek angol kifejezéséből határoztak meg, melyek:



**25. ábra** Az információbiztonság modellje: „CIA”

38 <https://www.microsoft.com/hu-hu/security/business/security-101/what-is-information-security-infosec>

## Az információbiztonság modellje: Bizalmasság – Integritás – Rendelkezésre állás

1. **Bizalmasság** („C” – Confidentiality) – a szervezetek intézkedése (adattitkosítás, többfaktoros hitelesítés, adatvesztés-megelőzés) annak érdekében, hogy csak a jogosult felhasználók tudjanak a kezelt adatokhoz hozzáférni.
2. **Integritás** („I” – Integrity) – az adatok védelmére irányul, olyan eszközökkel védik, amelyek megakadályozzák jogosulatlan felhasználók hozzáférését az adatokkal, és lehetetlenné teszik az adatokon végzett bármely műveletet, az adatok megváltoztatását. Fájllengedélyek kiadásával és felhasználói hozzáférés-vezérléssel biztosítják az adatok védelmét.
3. **Rendelkezésre állás** („A” Availability) – a fizikai hardverek karbantartásának és a szoftverek frissítésének biztosítása annak érdekében, hogy a felhasználói jogosultsággal rendelkezők szükség szerint akkor és azokhoz az adatokhoz férhessenek hozzá, amelyekre az ügyműködés során szükség van.

Az **információbiztonság elemei** olyan biztonsági eszközök, megoldások és folyamatok, amelyek biztosítják egy szervezet adatainak védelmét a különböző eszközökön és helyeken, ezzel is gátolva a kibertámadások és más okból felmerülő (például elemi károk esetén) működési zavarokat.

Informatikai szabályzatok készítése, a felhasználók folyamatos oktatása, bevett gyakorlatok alkalmazása, megfelelő eljárások kidolgozása segítik az információbiztonság követelményeinek betartását.

Mindezek mellett a szervezeten belül vagy szervek közötti kommunikációt segíti információbiztonsággal összefüggésben például a **titkosítás**, amelynek segítségével az adott üzenetet csak a címzettek olvashatják el. Beállíthatnak a szervezetek teljes **technológiai infrastruktúrára**<sup>39</sup> **épülő biztonsági intézkedéseket**, ami kiterjed a szervezet teljes hardver- és szoftverrendszerére.

Működtethetnek olyan **technológiai rendszereket** is a szervek, melyek segítségével természeti katasztrófa, kibertámadás vagy más jellegű működési zavar esetén leálló rendszert vészhelyreállítással újra aktiválhatják.

|                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Emelt szintű állandó veszélyforrás</b><br/><b>általi támadás</b> hosszú időn át tartó kifinomult kibertámadás, amely során egy támadó/csoport észrevétlenül hozzáférést szerez egy vállalat hálózatához és adataihoz.</p> | <p><b>Álcázott letöltéses támadás</b> Egy rosszindulatú kód, amely automatikusan letöltődik a felhasználó eszközére egy webhely felkeresésekor, így a felhasználó sebezhetővé válik a további biztonsági veszélyforrásokkal szemben.</p> | <p><b>Belső veszélyforrás</b> egy szervezeten belüli személy szándékosan kihasználja az engedélyezett hozzáférést, és kárt okoz vagy sebezhetővé teszi a szervezet rendszereit, hálózatait és adatait.</p> |
| <p><b>Adathalász támadás</b> Az adathalász támadások megbízható szervezetek vagy felhasználók nevében küldött e-mailek, SMS-ek vagy más kommunikációs módszerek segítségével lopnak adatokat.</p>                               | <p><b>Zsarolóvírus</b> Olyan kártevő általi zsaroló támadás, amely egy szervezet vagy személy adatait titkosítja, és megakadályozza azok elérését a váltságdíj kifizetéséig.</p>                                                         | <p><b>Vírusok és férgek</b> Olyan káros, nem észlelt kártevő szoftverek, amelyek képesek önállóan replikálódni (többszöröződni) egy felhasználó hálózatán vagy rendszerén.</p>                             |

26. ábra Gyakori információbiztonsági veszélyforrások

<sup>39</sup> Egy adott szervezet vagy szolgáltatás működéséhez szükséges eszközállomány hálózata. <https://idegen-szavak.hu/>

### 11.7.3. SZEMÉLYES ADAT, SZENZITÍV ADAT

Valószínűleg mindenkinek van fogalma arról, mit nevezünk személyes adatnak és mit jelent(het) a szenzitív (különleges) adatnak. Az adatvédelem fogalmának és tartalmának a kifejtésekor már tisztáztuk, hogy ezeket az adatokat védeni kell, melyet az állam jogszabályokkal garantál.

Hasonlítsuk össze a személyes és a szenzitív adat fogalmát!

#### SZEMÉLYES ADAT:

- az érintettre (aki a személyes adat alanya) vonatkozó bármely információ; melynek alapján egy adott személy beazonosítható (személyes adataik élő személyeknek lehetnek) és az érintettre vonatkozó vélemény, minősítés és az adatokból levonható következtetés;
- ennek alapján személyes adatnak minősül a név- és lakcímadat, a születési hely és idő, a hatósági igazolvány száma is; ezek olyan adatok, melyek személyes adat jellege kézenfekvő, de ide soroljuk az ujjlenyomatot is és az e-mail-cím vagy a mobilszám szintén személyes adatnak minősül.

Azt azonban tudjuk, hogy például egy születési adat alapján nem feltétlenül beazonosítható az érintett, adott esetben több információra van szükség ahhoz, hogy tudjuk konkrétan ki az adott személy.

#### KÜLÖNLEGES ADAT:

a személyes adatokon belül képez különleges kategóriát, ugyanis ezeket az adatokat fokozottabb védelem illeti meg és az adatkezelőnek is óvatosabban, körültekintőbben kell eljárnia, amikor ezekkel az adatokkal „dolgozik”. Úgy is mondhatjuk, hogy a különleges adatok a természetes személyekre vonatkozó érzékeny (szenzitív) információk, amelyek jogosulatlanul történő megismerése az érintett számára különösen nagy sérelmet is okozhat.

Különleges adatnak minősülnek a személyes adatok kategóriáján belül:

- a faji vagy etnikai származásra,
- politikai véleményre,
- vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy
- szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint
- a genetikai adatok – például egy természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből eredő adat,
- a biometrikus adatok<sup>40</sup> – például az ujjlenyomat is ilyen adat,
- az egészségügyi adatok - az érintett személy szellemi és/vagy testi állapotára vonatkozó adatok (például egy fogorvosi beavatkozásról kiállított eseménynaplóban rögzített adatok is, mert esetlegesen levonhatunk következtetést az érintett fogainak állapotáról),
- az érintett szexuális életére, szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,
- bűnügyi.

Az érzékeny adatok egy része, például a biometrikus adatok vagy a genetikai adatok az adott természetes személlyel „született” információkat hordoznak, a személyes adatok másik része változtatható adat, mert az érintett akaratától függ, például a politikai nézet.

40 A **biometrikus adat** olyan gépi kód, amelyet az egyes jellegzetességek, sajátosságok matematika módszerekkel, algoritmusokkal való leírásából kapunk, és amely ezáltal összehasonlíthatóvá válik más adatokkal. Egyértelmű, értékelhető és összemérhető eredménnyel elsősorban a biológiai (fiziológiai) csoporthoz tartozó adatok bírnak, hiszen őket lehet egzaktul mérni, algoritmizálni (Németh-Tóth, 2019) A biometrikus azonosításról az Országgyűlés Hivatalának „infojegyzet”-ének 2020. április 30. kiadásából tájékozódhatsz bővebben az alábbi linke kattintva: [https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet\\_2020\\_27\\_biometrikus\\_azonositas.pdf](https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_27_biometrikus_azonositas.pdf)



**27. ábra** Biometrikus azonosítás<sup>41</sup>

Érdemes a **bűnügyi személyes adatról** többet megtudni. A fogalmat az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) határozza meg, ennek értelmében „a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.”

Ezt a különleges személyes adatot kizárólag

- **állami vagy**
- **önkormányzati szerv kezelheti.**

#### **Mi célból?**

Az állam

- bűncselekmények megelőzésére, felderítésére és
- **üldözésére irányuló, valamint**
- közigazgatási és igazságszolgáltatási feladatainak ellátása céljából.

A 2009. évi XLVII. törvény<sup>42</sup> értelmében a bűnügyi nyilvántartási rendszer személyazonosító adatokon kívül fényképek nyilvántartásából és bűnügyi nyilvántartásokból áll. Főszabály szerint a tárolt személyazonosító adatok és fényképek addig szerepelnek a bűnügyi nyilvántartási rendszerben, amíg az érintett adatai a bűnügyi nyilvántartásokban szerepelnek. Szabályozott, hogy az egyes büntetések súlyához mérten az elítélt bűnügyi személyes adatait – a büntetett előlethez fűződő hátrányok alóli mentesítés után – még hány évig lehet nyilvántartani. A nyilvántartási idő letelte után az adatokat haladéktalanul törölni kell a nyilvántartásból.

## **11.8. Közérdekű adat és közérdekből nyilvános adat**

A közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok között a hétköznapi értelemben talán nem is tennénk különbséget, ezzel szemben a kétfajta adat nem azonosítható egymással. Nézzük meg részletesen a jelentésüket, tartalmukat.

---

<sup>41</sup> <https://bitport.hu/>

<sup>42</sup> 2009. évi XLVII. törvény a bűnügyi nyilvántartási rendszerről, az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásáról, valamint a bűnügyi és rendészeti biometrikus adatok nyilvántartásáról 3. § (1) bekezdés.

A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.) határozza meg ennek a két adatnak a fogalmát és tesz különbséget közöttük.

### 11.8.1. KÖZÉRDEKŰ ADAT

- az állami vagy **helyi önkormányzati feladatot**, valamint
- jogszabályban meghatározott **egyéb közfeladatot ellátó szerv** vagy **személy**
  - **kezelésében lévő** és **tevékenységére** vonatkozó vagy
  - **közfeladatának ellátásával összefüggésben** keletkezett,
  - a személyes adat fogalma alá nem eső,
  - bármilyen módon vagy formában rögzített **információ** vagy **ismeret**,
  - függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen
    - a hatáskörre, illetékességre,
    - szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésre,
    - a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint
    - a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

Amint látjuk, a közérdekű adat fogalma összetett, első ránézésre bonyolultnak tűnik. Nézzük át a kifejezés lényegi tartalmát!

A jegyzetben már foglalkoztunk a közigazgatási szervek nyilvántartásával és megtudtuk, hogy nemzeti adat- vagyont kezelnek, melynek értéke van a tárolt információkra tekintettel. Az Infotv. elsődlegesen emeli ki ezeket a szerveket, melyeknek tevékenységével, feladatellátásával összefüggésben kezelt adatokat közérdekű adatnak tekint és meghatározza, hogy ezek az adatok mire vonatkoz(hat)nak. Ezek között szerepelnek az adott szerv felépítésére, szakmai tevékenységére, a hatáskörére és illetékességére, a szerv működését szabályozó jogszabályokra, a gazdálkodására, a birtokolt adatfajtákra vonatkozó adatok, melyeket nyilvánosan közzé is tesznek az állampolgárok, ügyfelek tájékoztatása, ügyintézésük elősegítése céljából.

### 11.8.2. A KÖZÉRDEKBŐL NYILVÁNOS ADAT

- azt az adatot jelenti, amely
- nem tartozik sem a személyes adat,
- sem a közérdekű adat fogalma alá, és
- a törvény közérdekből rendeli el az adatok nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét.

Példaként a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság honlapjára nézzünk rá milyen adatokat tett közzé a hatóság közérdekű adatként.

1. Szervezeti, személyzeti adatok
1. Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok
2. Gazdasági adatok
3. Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) – Általánosságban a szervezeti és működési szabályzatról azt kell tudni, hogy normatív szabályozást jelent az egyes szervezetekre vonatkozóan és ebben a normában többek között az adott intézmény szervezeti felépítésére, működésének belső rendjére vonatkozó rendelkezéseket rögzítenek. A NAIH szervezeti és működési szabályzatában megtaláljuk a Hatóság jogállását, irányását, alapadatait (alapítás, székhely stb.), feladatait és alaptevékenységét, a szervezetére, szervezeti felépítésére és a személyzetére vonatkozó adatokat, valamint az egyes szervezeti egységek feladatainak leírását.

4. Önéletrajzok – a NAIH elnökének és elnökhelyettesének az önéletrajzát találjuk.
5. Vagyonynyilatkozatok – a NAIH elnökének és elnökhelyettesének a vagyonynyilatkozatába nézhetünk bele.
6. Különös közzétételi lista

A NAIH közérdekű adatainak egyik csoportját az 1.) pontban a szervezeti és személyzeti adatok alkotják az alábbi (a NAIH honlapjáról származó információk<sup>43</sup>) szerint:

#### 1.) SZERVEZETI, SZEMÉLYZETI ADATOK

- 1.1 KAPCSOLAT, ELÉRHETŐSÉG
- 1.2 SZERVEZETI FELÉPÍTÉS
- 1.3 SZERVEZET VEZETŐI
- 1.4 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ADATOK
- 1.5 TESTÜLETI SZERV ADATOK
- 1.6 IRÁNYÍTOTT SZERVEK
- 1.7 GAZDASÁGI TÁRSASÁGOK
- 1.8 KÖZALAPÍTVÁNYOK
- 1.9 ALAPÍTOTT SZERVEK
- 1.10 LAPOK
- 1.11 FELETTES, FELÜGYELETI, TÖRVÉNYESSÉGI ELLENŐRZÉST GYAKORLÓ SZERVEK

Példaként emeljük ki a *Kapcsolatra, elérhetőségre* és a *szervezeti felépítésre* vonatkozó közérdekű adatokat, milyen adatokat tartalmaznak:

Az 1.1 pontban a NAIH kapcsolati és elérhetőségei adatai szerepelnek, mint a szerv megnevezése, székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja.

Az 1.2 pontban a NAIH szervezeti felépítéséről, azon belül is a szervezeti egységekről és azok feladatairól kapunk részletes információt.

## 11.9. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Jegyzetünk 1. fejezetében már említésre került a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (röviden NAIH).

Most tekintsük át mit kell tudnunk erről az **államigazgatási szervről**, melyet az információs önrendelkezési jogról és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) alapján hoztak létre és **2012. január 1-jétől kezdte meg működését**.

#### Legfőbb tudnivalók:

##### 1. a NAIH-ról, mint közigazgatási szervről:

- nem minisztériumi formában működő központi közigazgatási szerv,
- feladatait kizárólag az Országgyűlés határozhatja meg, feladatainak ellátására nem utasítható,
- autonóm államigazgatási, különös hatáskörű szerv, mely minden más szervtől függetlenül működik (független hatóság).

---

<sup>43</sup> <https://www.naih.hu/kozerdeku-adatok>

## 2. A NAIH élén egyszemélyi felelős áll, a NAIH elnöke,

- akit a miniszterelnök javaslatára a köztársasági elnök nevezi ki és
- akinek a megbízatása 9 évre szól, egy alkalommal újra kinevezhető.
- az elnök munkáját közvetlenül az Elnöki Kabinet segíti;
- a NAIH elnöke irányítja a Hatóságot.

## 3. A NAIH alapvető feladata:

- a személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez fűződő alapjogok érvényesülésének elősegítése és érvényesülése,
- a Hatóság munkájával összefüggő általános belső és külső kommunikációs és tájékoztatási feladatok ellátása,
- a személyes adatok Európai Unión belüli szabad áramlásának elősegítése és
- adatvédelmi hatósági jogkörében eljárva – az érintett, az adatkezelő, vagy kezdeményezésére, vagy hivatalból indított hatósági eljárásban – jogsértés esetén szankcionálhat (büntetést szabhat ki). A büntetés mértéke elérheti a 20 millió Euro összeget.
- A NAIH-nál (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) bárki vizsgálatot kezdeményezhet,
  - ha a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be vagy
  - annak közvetlen veszélye fennáll.

Részletesen a NAIH-ról az interneten a <https://www.naih.hu> hivatkozásra kattintva olvashatunk.

# 11.10. Nemzeti Biztonsági Felügyelet

A Nemzeti Biztonsági Felügyelet működését meghatározó jogszabály:

90/2010. (III. 26.) Korm. rendelet a Nemzeti Biztonsági Felügyelet működésének, valamint a minősített adat kezelésének rendjéről.



## A Nemzeti Biztonsági Felügyelet

a minősített adatok védelmének szakmai felügyeletéért felelős miniszter irányítása alatt álló,  
kormányrendeletben kijelölt szervezet keretében működő,  
önálló feladattal és hatósági jogkörrel rendelkező szervezet,

## Az NBF feladata:

- a minősített adat védelmének hatósági felügyelete,
- a minősített adatok kezelésének hatósági engedélyezése és felügyelete, valamint
- a telephelyi iparbiztonsági hatósági feladatok ellátása.

Minősített adatot kezelni csak a Nemzeti Biztonsági Felügyelet által kiadott engedély alapján lehet, kizárólag akkor, ha az állami vagy közfeladat ellátásához nélkülözhetetlen.

## ÁBRAJEGYZÉK

|          |                                                                                                |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ábra  | Az ügyviteli munka informatikai támogatása .....                                               | 9  |
| 2. ábra  | Az elektronikus iktatórendszerek típusai.....                                                  | 10 |
| 3. ábra  | Az elektronikus iktatókönyv alkalmazásának előnyei és hátrányai.....                           | 12 |
| 4. ábra  | A magyarorszag.hu oldal .....                                                                  | 17 |
| 5. ábra  | Az információbiztonság (CIA).....                                                              | 19 |
| 6. ábra  | A közigazgatás működésének alapvető formája a jogalkalmazás .....                              | 25 |
| 7. ábra  | Lakcímbejelentő lap formanyomtatvány .....                                                     | 50 |
| 8. ábra  | Társadalombiztosítási Azonosító Jelet tartalmazó Hatósági Igazolvány .....                     | 52 |
| 9. ábra  | Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló hatósági igazolvány kiadásához..... | 53 |
| 10. ábra | Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási Kártyához .....                                         | 56 |
| 11. ábra | EU Egészségbiztosítási Kártya (előlap, hátoldal).....                                          | 57 |
| 12. ábra | Mi a GDPR? .....                                                                               | 59 |
| 13. ábra | Kire és mire vonatkozik a GDPR rendelet? .....                                                 | 59 |
| 14. ábra | Az adatvédelem .....                                                                           | 63 |
| 15. ábra | Az adatvédelem .....                                                                           | 63 |
| 16. ábra | Mi az adat?.....                                                                               | 63 |
| 17. ábra | A GDPR alapelvek .....                                                                         | 66 |
| 18. ábra | A személyes adat jogszerű kezelésének feltételei .....                                         | 67 |
| 19. ábra | Az adatkezeléshez történő hozzájárulásról.....                                                 | 68 |
| 20. ábra | Melyek az adatokkal szemben támasztott követelmények? .....                                    | 69 |
| 21. ábra | Az adatbiztonság szintjei .....                                                                | 70 |
| 22. ábra | Adatvesztés .....                                                                              | 71 |
| 23. ábra | Adatlopás.....                                                                                 | 71 |
| 24. ábra | Adatvédelmi incidens.....                                                                      | 72 |
| 25. ábra | Az információbiztonság modellje: „CIA” .....                                                   | 73 |
| 26. ábra | Gyakori információbiztonsági veszélyforrások.....                                              | 74 |
| 27. ábra | Biometrikus azonosítás.....                                                                    | 76 |



BELÜGYMINISZTERIUM

---