

**ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ ELEKTRONIKUS
ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ
ÜGYFELEK RÉSZÉRE**

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----------|
| 1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során | 3 |
| 1.1 Biztonságos kapcsolattartási cím | 3 |
| 1.2 Ügyfélszolgálat | 3 |
| 1.3 Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások | 3 |
| 1.3.1 Elektronikusan indítható eljárások | 3 |
| 2. Az elektronikus ügyindítás módja, menete | 4 |
| 2.1 Kötelező az elektronikus ügyintézés? | 4 |
| 2.2 Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága | 4 |
| 2.3 Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének lehetőségéről | 4 |
| 2.4 Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról | 4 |
| 2.5 Elfogadható fájlformátumok | 5 |
| 2.6 ePapír használatának módja, menete | 5 |
| 2.7 Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről | 6 |
| 2.8 Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során | 7 |
| 2.8.1 Elektronikus azonosítási kötelezettség | 7 |
| 2.8.2 Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége | 7 |
| 2.8.3 Ügyfél rendelkezési joga | 7 |
| 2.8.4 Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog | 8 |
| 2.8.5 Elektronikus fizetés | 8 |
| 3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató | 8 |

1. A kapcsolattartás módjai elektronikus ügyintézés során

1.1 Biztonságos kapcsolattartási cím

Az önálló bírósági végrehajtónak biztonságos kapcsolattartási címe az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015.évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési törvény) alapján az végrehajtói aloldal főoldalán **Hivatali kapu neve / KRID** elnevezések alatt található.

1.2 Ügyfélszolgálat

A végrehajtó ügyfélszolgálatának elektronikus és telefonos elérhetősége az végrehajtói weboldal főoldalán található.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy az

ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége (email címe) joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas,

azt az önálló bírósági végrehajtó biztonságos kapcsolattartási címére kell küldeniük (ePapir.gov.hu felületen keresztül hivatali kapus elérhetőségre).

1.3 Űrlapok, elektronikusan indítható eljárások

1.3.1 Elektronikusan indítható eljárások

Jogszabály alapján az ügyfél az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint

- a. törvény eltérő rendelkezése hiányában valamennyi elektronikus ügyintézését biztosító szerv tekintetében - egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_fooldal),
- b. ha az elektronikus ügyintézését biztosító szerv illetet biztosít, úgy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által közzétett tájékoztatásban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton,
- c. a Magyar Bírósági Végrehajtói Kar weboldalán (mbvk.hu, és arveres.mbvk.hu)

teljesítheti.

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél eljárást elektronikusan csak az önálló bírósági végrehajtó által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Ügyfelek az eljárást elektronikus űrlap kitöltésével az alábbi eljárások tekintetében kezdeményezhetik 2018. január 1-től:

- a. VIEKR regisztráció kezdeményezése (<https://arveres.mbvk.hu/xml/vhkirreg/index.php>)
- b. önálló bírósági végrehajtó eljárását érintő beadvány (<https://epapir.gov.hu/level/uj>):
Végrehajtás (FVF/HIFO) témacsoport/ Beadvány végrehajtási eljárásban ügýtípus
- c. önálló bírósági végrehajtó eljárását érintő kifogás (<https://epapir.gov.hu/level/uj>):
Végrehajtás (FVF/HIFO) témacsoport/ Végrehajtási kifogás ügýtípus
- d. elektronikus árverési eljárásban aktiválási kérelem benyújtás és licitálás (arveres.mbvk.hu).

Amennyiben a kérelem benyújtása annak saját szabályai szerint díjköteles, az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módja elektronikus ügyintézés során az alábbi:

Az önálló bírósági végrehajtó bankszámlaszámára történő átutalással, mely átutalásról a bizonylatot elektronikus formában mellékletként csatolni szükséges az űrlaphoz.

2. Az elektronikus ügyindítás módja, menete

2.1 Kötelező az elektronikus ügyintézés?

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezetek, valamint az ügyfelek jogi képviselői cégkapun, mint hivatalos elérhetőségen keresztül kötelesek kapcsolatot tartani az elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervekkel, magánszemélyek pedig választásuk alapján jogosultak az elektronikus kapcsolattartásra. Elektronikus árverési eljárásban, valamint a VIEKR regisztráció során a magánszemélye ügyfelek részére is kötelező az elektronikus ügyintézés.

2.2 Elektronikus ügyintézési lehetőség kizártsága

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi.

Törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az elektronikus ügyintézés lehetőségét csak annyiban korlátozhatja, ha az eljárás során az ügyfél személyes jelenléte vagy valamely okiratok másként nem pótolható benyújtása elengedhetetlen.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárás vagy eljárási cselekmény esetében, ahol ezt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.

Fentiek alapján az önálló bírósági végrehajtónál az alábbi ügytípusokban kizárt az elektronikus ügyintézés lehetősége.

- Elektronikus Árverési Rendszer regisztráció,
- Árverési jegyzőkönyv aláírása,
- Helyszíni eljárási cselekmények.

2.3 Tájékoztatás a Rendelkezési Nyilvántartás igénybevételének lehetőségéről

A Rendelkezési Nyilvántartás a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok és a gazdálkodó szervezetek számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan.

Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartás (személyiadat-és lakcímnnyilvántartás, központi idegenrendészeti nyilvántartás vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása) alanyai.

Rendelkezési nyilvántartás az alábbi weboldalon tehető ügyfélkapu regisztrációt követően:

<https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

2.4 Tájékoztatás az elektronikus aláírás szükségességéről és módjáról

Az elektronikus úton benyújtott űrlapot és csatolmányait elektronikusan hitelesíteni kell.

Az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete részletesen meghatározza, hogy a dokumentum mikor tekinthető elektronikusan hitelesnek.

Hiteles az elektronikus dokumentum, ha:

- az teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül, és – ha jogszabály így rendelkezik – időbélyegzővel látták el,
- a nyilatkozattevő vagy kiállító elektronikus ügyintézészt biztosító szerv - illetve annak nevében kiadmányozásra jogosultjának - legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával vagy bélyegzőjével és - ha jogszabály így rendelkezik - időbélyegzővel látták el,
- iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezték,
- az aláíró vagy kiadmányozásra jogosult azt az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesítette,
- jogszabályban meghatározott más módon hitelesítették.

Az e-papir.gov.hu weboldalon benyújtható űrlapok és csatolmányaik automatikusan aláírásra és hitelesítésre kerülnek a benyújtást megelőzően, ezzel az ügyfélnek nincs külön teendője.

A Magyar Bírósági Végrehajtói Kar <https://arveres.mbvk.hu/viekr/> aloldalán letölthető VIEKR regisztrációs űrlapot elektronikus aláírást követően, a VIEKR felhasználói tájékoztatóban leírt módon lehet benyújtani.

Az egyéb beadványok hitelesítése során az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítést (AVDH) javasolt alkalmazni. A beadvány és a mellékletek a benyújtást megelőzően kerülnek hitelesítésre.

Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítésre az alábbi weboldalon van lehetősége az ügyfélnek ügyfélkapu regisztrációt és belépést követően.

<https://niszavdh.gov.hu/index.jsessionid=FA335CD285F2E73E810F3B215CABE89E.route2>

2.5 Elfogadható fájlformátumok

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az alábbiak szerint határozza meg, az elektronikus kapcsolattartás keretében milyen formátumú elektronikus dokumentumokat fogad el.

Az E-ügyintézési törvény végrehajtási rendelete alapján kötelezően elfogadandó fájlformátumok:

| A dokumentum jellege | Fájlkiterjesztés | Alapul vett szabvány |
|---|------------------|-------------------------------------|
| formázás nélküli szöveg | .txt | |
| szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval | .pdf | ISO 32000-1:2008 ISO 19005-1:2005 |
| szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval | .docx | ISO/IEC 29500-1:2016 |
| szöveges dokumentum (formázással), beágyazott képpel vagy más információval | .odt | ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015 |
| táblázat | .xlsx | ISO/IEC 29500-1:2016 |
| táblázat | .ods | ISO/IEC 26300:2006 ISO 26300-1:2015 |
| tömörítetlen kép | .tif, .tiff | ISO 12639:2004 |
| tömörített kép | .jpg, .jpeg | ISO/IEC 10918-1:1994 |
| ábra | .png | ISO/IEC 15948:2004 |

2.6 ePapír használatának módja, menete

Amennyiben az eljárásban az ePapíron keresztül kerül sor valamilyen kérelem, jognyilatkozat, hiánypótlás beküldésére, annak teljesítése elektronikus eljárásban az alábbiak szerint történik.

Az ügyfél belép az <https://epapir.gov.hu/level/uj> (e-papír.gov.hu) oldalon és kiválasztja a következőket:

1. kívánt végrehajtói iroda nevét a „Címzett” mezőben,
2. kiválasztja a beadványához igazodó „Ügytípust és Témacsoportot”,

3. rögzíti az űrlapon előzményügy azonosítóját a „Hivatkozási szám” mezőben (amennyiben releváns),
4. rögzíti a levél tárgyát (pl. „kérelem”, „jognyilatkozat”, „hiánypótlás”),
5. kitölti a levél szövege mezőt,
6. csatolja a csatolmányokat és hitelesíti azokat,
7. majd beküldi a küldeményt.

2.7 Tájékoztatás elektronikus úton történő kézbesítésről

A természetes személy ügyfeleknek történő kézbesítési szabályokat az **E-ügyintézési törvény 15. §-a** tartalmazza. Természetes személy biztonságos kézbesítési címe az ügyfélkapus tárhelye (<https://tarhely.gov.hu>), az ide kapott küldeményekről pedig e-mailben kap értesítést.

Gazdálkodó szervezetnek minősülő ügyfeleknek az elektronikus ügyintézés az **E-ügyintézési törvény 14.§-nak** megfelelően kötelező, gazdálkodó szerv biztonságos kézbesítési címe cégkapus tárhelye (<https://tarhely.gov.hu>), melyet a cégjegyzék is tartalmaz, az ide kapott küldeményekről gazdálkodó szervezet pedig e-mailben kap értesítést.

Természetes személy ügyintézési rendelkezésében jogosult megadni hivatalos elérhetőséget, ebben az esetben a kézbesítés időpontja és a kézbesítési vélelem tekintetében az E-ügyintézési törvény 14. § rendelkezései megfelelően irányadóak.

Ha a természetes személy ügyfél nem ad meg hivatalos elérhetőséget, úgy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv - ha azt az ügyfél ügyintézési rendelkezésében nem zárta ki - megkísérelheti az ügyfél általa ismert elektronikus elérhetőségére kézbesíteni a küldeményt. Ebben az esetben a kézbesítés második sikertelen megkísérlését követően az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles más módon intézkedni az irat vagy értesítés kézbesítéséről.

A hivatalos elérhetőségnek nem minősülő elérhetőségek tekintetében jogszabályban előírtak szerint igazolható a kézbesítés ténye, kézbesítési vélelem e kézbesítéshez nem fűződik.

Ha a természetes személy ügyfél az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek címzett nyilatkozatában elektronikus levelezési címét, rövid szöveges üzenet fogadására alkalmas telefonszámát vagy más, elektronikus úton való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét feltüntette, és ettől eltérő ügyintézési rendelkezést nem tett, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv elsősorban a hivatalos elérhetőségen tart kapcsolatot az ügyféllel, az e bekezdés szerinti elérhetőséget kizárólag az ügyfél értesítése vagy tájékoztatása céljából használja.

A biztonságos kézbesítési címre küldött küldemények tekintetében a kézbesítés a postai kézbesítéssel azonos joghatállyal bír.

A hivatalos elérhetőségre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,

- a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
- b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy
- c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

2.8 Az ügyfél jogai és kötelezettségei az elektronikus eljárás során

2.8.1 Elektronikus azonosítási kötelezettség

Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele nem elektronikus ügyintézés esetén egyáltalán nem igényli személyazonosító adat megadását.

A nem elektronikus ügyintézés esetén - ha jogszabály erre lehetőséget ad - az ügyfél személyes megjelenésével végezhető eljárási cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha olyan korábban elvégzett, az ügyfél személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető elektronikus azonosítással azonosítja magát, amelynek során személye saját magával egyértelműen megféleltethető.

Az ügyintézési cselekményt vagy megtehető nyilatkozatot az ügyfél elektronikus ügyintézés keretében akkor teljesítheti, ha korábban elvégzett, személyes megjelenését igénylő személyazonosításra visszavezethető olyan elektronikus azonosítással azonosítja magát, amely biztosítja, hogy az ügyfél neve az elektronikus ügyintézését biztosító szerv, az azonosításhoz szükséges további adatai pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató rendelkezésére álljanak.

2.8.2 Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben előírt közzétételi kötelezettsége alapján közzétett, vagy amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell.

Ha olyan ügyben, ahol az elektronikus ügyintézés nem kizárt, jogszabály az ügyféltől tény vagy adat igazolására papír alapú irat, okirat vagy más beadvány eredeti példányának benyújtását követeli meg, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a hiteles elektronikus másolat alapjául szolgáltató beadvány eredeti példányának valódisága kétséges, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv indokolt felhívására az ügyfél a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

Ha jogszabály valamely beadvány több példányban történő benyújtását írja elő, törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében az ügyfél csak egy elektronikus beadványt köteles benyújtani.

2.8.3 Ügyfél rendelkezési joga

Az ügyfél a Kormány rendeletében kijelölt szervnél ügyintézési rendelkezése keretében az alábbi tárgykörökben tehet jognyilatkozatokat:

- a) elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása,
- b) elektronikus azonosítási mód megválasztása,
- c) kapcsolattartási mód megválasztása, ideértve az ügyfél olyan tartalmú nyilatkozatait is, amely alapján az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az ügyfél által megjelölt informatikai rendszer útján küldött üzenetet köteles az ügyfél nyilatkozatának tekinteni,
- d) elektronikus dokumentumok titkosítására vonatkozó igény,
- e) képviselőre vonatkozó jognyilatkozatok.

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a jogszabály értelmében a Rendelkezési Nyilvántartásban meghatalmazás is adható!

Ha valamely jognyilatkozat tekintetében jogszabály írásba foglalást vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalást követel meg, úgy az ügyintézési rendelkezésben tett nyilatkozat e követelményt teljesíti.

A rendelkezési nyilvántartásban felvett nyilatkozat valamennyi elektronikus ügyintézését biztosító szervvel szemben hatályos, kivéve, ha az ügyfél magában az ügyintézési rendelkezésben ettől eltérően rendelkezik, vagy ha az ügyfél az elektronikus ügyintézését elektronikus azonosítás nélkül veszi igénybe.

Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet előírhatja, hogy folyamatban lévő ügyben az ügy megindítását követően az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv a rendelkezési nyilvántartásba tett új ügyintézészt rendelkezést vagy annak módosítását csak akkor veszi figyelembe, ha azt az ügyfél az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek is bejelenti.

2.8.4 Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézészt biztosító szervtől ügyfélszolgálaton vagy elektronikus úton az ügye viteléhez, illetve nem elektronikus úton is az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

Az ügyfél kérelmére az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügyfél részére kiadható, elektronikus formában az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott és az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

2.8.5 Elektronikus fizetés

Természetes személy ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - jogosult az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Gazdálkodó szervezet ügyfél - törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában - az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv előtti ügye során köteles az ügyintézésért fizetendő közterheket, adminisztratív díjakat, valamint a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton megfizetni.

Önálló bírósági végrehajtók részére ezt banki átutalás formájában végezhetik el az ügyfelek.

3. Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv minden olyan előre tervezett technikai tevékenységről köteles az ügyfeleket legalább 3 nappal a tevékenység megkezdése előtt tájékoztatni, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését vagy korlátozott működőképességét eredményezi.

Az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.