

**ÜZEMSZÜNET, ÜZEMZAVAR ESETÉN  
KÖVETENDŐ ELJÁRÁSI REND**

## Tartalom

<b>1. BEVEZETÉS ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>3</b>
1.1 Az eljárásrend célja .....	3
1.2 Értelmező rendelkezések .....	3
1.3 Az eljárásrend hatálya .....	3
1.4 Az ügyfelek tájékoztatásának rendje .....	4
<b>2. AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEK TÁJÉKOZTATÁSÁNAK RENDJE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. CSATLAKOZOTT ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK ELTÉRŐ RENDELKEZÉSEI.....</b>	<b>6</b>
<b>4. KEÜSZ, SZEÜSZ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁT ÉRINTŐ ÜZEMSZÜNET ÉS ÜZEMZAVAR ESETÉN VALÓ ELJÁRÁS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. NYILVÁNTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG .....</b>	<b>6</b>
<b>6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>6</b>

# 1. Bevezetés és általános rendelkezések

## 1.1 Az eljárásrend célja

Az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjére vonatkozó szabályozás célja, hogy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) 27.§-ában és 56.§ (3) bekezdésében, valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 52-54.§-ában írtak szerint

- meghatározza üzemszünet, üzemzavar esetére az ügyfelek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- meghatározza üzemszünet, üzemzavar esetére az együttműködő szervek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- meghatározza a nyilvántartási és egyéb kötelezettségek körét;
- meghatározza azokat a folyamatokat, melyek mentén a szervezet – a lehető legkisebb szolgáltatás kiesés mellett – ügyintézési lehetőséget biztosít az alapfeladatellátását érintő ügyviteli folyamatok megzavarása vagy sérülése esetén történő fenntartásakor és leállás utáni visszaállításakor, egyúttal
  - meghatározza az alapfeladatokat (biztosítandó szolgáltatásokat) és alapfunkciókat, valamint az ezekhez kapcsolódó vészhelyzeti követelményeket;
  - kijelölje a vészhelyzeti szerepköröket, felelőségeket és a kapcsolattartó személyeket.

## 1.2 Értelmező rendelkezések

1.2.1 **Együttműködő szerv:** az E-ügyintézési törvény 51.§ (1) bekezdése szerinti együttműködő szerv;

1.2.2 **Felügyelet:** az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet – az elektronikus ügyintézés előmozdításáért, az elektronikus ügyintézés felügyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős, e törvényben és a törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott feladatokat ellátó, Kormány által kijelölt szerv;

1.2.3 **KEÜSZ:** központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

1.2.4 **Kormányzati Ügyfélvonal:** 1818-as rövidített hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat, mely a 8. pontban meghatározott országos telefonos ügyfélszolgálat bázisaként működik;

1.2.5 **SZEÜSZ:** szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

1.2.6 **Ügyfél:** az általános ügyintézési rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 10.§-ában meghatározott ügyfél;

1.2.7 **Üzemszünet:** minden olyan tervezhető technikai tevékenység, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szüneteltetését vagy korlátozott működőképességét eredményezi;

1.2.8 **Üzemzavar:** előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény.

## 1.3 Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend tárgyi hatálya kiterjed az elektronikus ügyintézés működését korlátozó:

- üzemszünet,
- üzemzavar eseteire.

Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed:

- az önálló bírósági végrehajtó valamennyi munkatársára, akik jogszabályban előírt vagy önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
- az önálló bírósági végrehajtóval szerződéses kapcsolatban álló valamennyi külső szolgáltatóra, akik a szervezet számára jogszabályban előírt vagy a szervezet által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
- az önálló bírósági végrehajtó tulajdonát képező vagy szolgáltatás útján igénybe vett valamennyi informatikai, kommunikációs és adatátviteli rendszerre, eszközre, szolgáltatásra, amely az elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosítására szolgál.

## 1.4 Az ügyfelek tájékoztatásának rendje

1.4.1 Az önálló bírósági végrehajtó köteles üzemszünet, üzemzavar esetén az ügyfelet az e pontban meghatározottak szerint tájékoztatni.

Üzemszünet esetén az önálló bírósági végrehajtó informatikai feladatokért felelős munkatársa a tervezett üzemszünetet megelőzően legalább 5 munkanappal értesíteni és tájékoztatni köteles a weboldalának szerkesztésével megbízott munkatársat (továbbiakban webszerkesztő) az alábbiakról:

- az üzemszünet által érintett rendszerekről és a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
- az üzemszünet tervezett kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
- ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről.

Üzemszünet előtt legalább 3 nappal a webszerkesztője tájékoztatást publikál a szervezet az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, illetve honlapján (ha van):

- a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
  - ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
  - ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
- az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
- arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenység ideje alatt hogyan fogad elektronikus beadványokat.

1.4.2 Amennyiben az üzemszünet az 1 munkanapot meghaladja, úgy az ügyfeleket a szervezet az mbvk.hu honlapon és saját honlapján keresztül tájékoztatni kell

- a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról, a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési

szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,

- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
  - ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
- az üzemszünet tervezett kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
  - arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó - technikai tevékenység ideje alatt hogyan biztosítja az ügyfél beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő befogadását (pl. papír alapon történő benyújtás).

1.4.3 Az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységre vonatkozó, ügyfeleknek szóló tájékoztatást a webszerkesztő jogokkal rendelkező munkatárs egyidejűleg:

- az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (magyarország.hu) üzemeltetőjének,
- az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek,
- a Magyar Bírósági Végrehajtói Karnak is megküldi.

1.4.4 Üzemzavar bekövetkezése esetén az informatikai feladatokért felelős munkatárs köteles haladéktalanul:

- intézkedni az üzemzavar elhárítása érdekében a külön Szabályzatban rögzítettek szerint,
- tájékoztatni erről webszerkesztőt az ügyfelek honlapon történő tájékoztatása érdekében.

1.4.5 Üzemzavar bekövetkezése esetén a webszerkesztő haladéktalanul köteles:

- az önálló bírósági végrehajtó honlapján, elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületén tájékoztatást nyújtani az üzemzavar tényéről, illetve
- az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (magyarország.hu) üzemeltetőjét, valamint az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet erről értesíteni.

## **1.5 A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:**

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
- az elektronikus ügyintézés biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

## **2. Az együttműködő szervek tájékoztatásának rendje**

Az önálló bírósági végrehajtó minden, az informatikai együttműködés korlátozását vagy akadályozását eredményező előre tervezett technikai tevékenységéről köteles az együttműködő szerveket legalább 5

nappal előbb tájékoztatni.

Az önálló bírósági végrehajtó informatikai feladatokért felelős munkatársa gondoskodik az együttműködő szervek 3.1. pontban rögzítettek szerinti tájékoztatásáról a számukra fenntartott elektronikus kapcsolattartási felületen.

Az informatikai feladatokért felelős munkatárs gondoskodik üzemzavar esetén:

- annak haladéktalan elhárításáról,
- az együttműködő szervekkel az üzemszünet ideje alatt más úton történő együttműködés lehetőségének biztosításáról azok egyidejű tájékoztatása mellett.

### **3. Csatlakozott ügyfélszolgálatok eltérő rendelkezései**

A csatlakozott ügyfélszolgálat vezetője köteles az E-ügyintézési törvény 44. §-ban meghatározott feladatok ellátását vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat is érintő váratlan üzemzavarról vagy tervezett üzemszünetről:

- elektronikus úton tájékoztatni a Kormányzati Ügyfélvonalat, továbbá
- gondoskodni legalább a magyarorszag.hu honlapon történő közzétételről.

### **4. KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén való eljárás**

Az önálló bírósági végrehajtó ügyféltájékoztatási kötelezettsége tekintetében értelemszerűen alkalmazandók a 2. pontban rögzítettek akkor, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozza, amely az általa igénybe vett SZEÜSZ vagy KEÜSZ használatát érintette.

### **5. Nyilvántartási kötelezettség**

Az informatikai feladatokért felelős munkatárs köteles gondoskodni a szerv által üzemszünet keretében elvégzett tevékenységeket, illetve az üzemzavarokat nyilvántartásáról. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve
- az elektronikus ügyintézés biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

### **6. Záró rendelkezések**

Az eljárásrend a kiadás napján lép hatályba.

Az eljárásrendet az önálló bírósági végrehajtó honlapján – bárki számára elérhető módon – közzé kell tenni.

Az eljárásrendet szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni.