

**Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal és
Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat**

SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZATA

TARTALOM

Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
1.1.	SZABÁLYZAT CÉLJA	4
1.2.	Szolgáltató adatai	4
1.3.	Szolgáltatások	5
1.4.	Kapcsolattartó személy	5
1.5.	Rendelkezések a Szabályzat felülvizsgálatával kapcsolatban	6
1.5.1.	Szabályzatra vonatkozó változáskezelés	6
1.5.2.	A Szabályzatot évente felülvizsgálja az Informatikai referens, A Szabályzat közzététele	6
1.6.	A Szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok köre	6
1.7.	Fogalom meghatározások	7
1.8.	Szabályzat minősítése	8
2.	SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI HÁTTÉR.....	8
2.1.	A Szolgáltatásban résztvevő szervezetek és szerepkörök	8
2.1.1.	Jegyző.....	8
2.1.2.	Informatikai referens	8
3.	ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....	8
4.	SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	8
4.1.	Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	8
4.1.1.	Rendkívüli helyzetből eredő változás	9
4.1.2.	Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás	9
4.2.	Változásigények kezelése	9
4.3.	Panaszkezelés	9
4.4.	Biztonság	10
4.4.1.	Fizikai biztonsági szabályok	10
4.4.2.	Logikai biztonsági szabályok.....	10
4.4.3.	Ügymenet-folytonosság biztosítása	11
4.4.4.	Szolgáltatási tevékenység megszűnése	11
4.4.5.	Eljárásbeli szabályzók	11



4.5.	Egyéb ügyviteli és jogi szabályok.....	12
4.5.1.	Bizalmasság, adatkezelési szabályok	12

1. Általános rendelkezések

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben kapott felhatalmazás alapján, annak érdekében, hogy a lakosság számára korszerűbb, hatékonyabb, gyorsabb ügyintézés biztosított legyen, Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal Jegyzője, valamint a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Polgármestere az elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó eljárási és működési szabályokról az alábbi szabályzatot adja ki.

Jelen dokumentum a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat és a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal (továbbiakban Szolgáltató) az elektronikusan intézhető ügyek szolgáltatásához vonatkozó Szolgáltatási Szabályzata (továbbiakban Szabályzat).

A Szolgáltató felügyeleti szerve az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet (továbbiakban Bizalmi felügyelet). A Szolgáltató bizalmi szolgáltatásait bejelentette a Bizalmi felügyeletnek. A Bizalmi felügyelet nyilvántartásainak elérhetősége: <https://euf.gov.hu/>.

Jelen Szabályzat tartalmi vonatkozásokban eleget tesz a 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvénynek (továbbiakban E-ügyintézés tv.)

1.1. Szabályzat célja

A Szolgáltató, mint az elektronikus ügyintézés biztosító szerv célja, a többi szervvel történő elektronikus úton történő együttműködés biztosítása, a lakosság számára a korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtása, az adminisztrációs terhek csökkentése, valamint az eljárások gyorsítása.

1.2. Szolgáltató adatai

Név: **Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Polgármesteri Hivatal**

Adószám: 15512002-2-43

Székhely: Budapest XII. kerület, Böszörményi út 23-25.

Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf: 925

Ügyfélszolgálati iroda: Budapest XII., Böszörményi út 23-25.



Nyitva tartás:

Ügyfélszolgálaton:

Hétfő:	8:00 - 18:00
Kedd:	8:00 - 16:00
Szerda:	8:00 - 16:30
Csütörtök:	8:00 - 16:00
Péntek:	8:00 - 13.30

Telefonszám: 06 1 224 5900

Zöld szám: 06 80 200 907

E-mail cím: onkormanyzat@hegyvidek.hu

Internetcím: <https://www.hegyvidek.hu>

Név: **Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat**

Adószám: 15735753-2-43

Székhely: Budapest XII. kerület, Böszörményi út 23-25.

Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf: 925

Zöld szám: 06 80 200 907

E-mail cím: onkormanyzat@hegyvidek.hu

Internetcím: <https://www.hegyvidek.hu>

1.3. Szolgáltatások

A Szolgáltató az 1. számú mellékletben rögzített szolgáltatásokat (továbbiakban Szolgáltatás), tevékenységeket nyújthatja, illetve végezheti az elektronikus ügyintézés a szolgáltatás Ügyfelei részére, jelen Szabályzat keretein belül.

1.4. Kapcsolattartó személy

A Szolgáltató részéről a kapcsolattartó személy az Informatikai referens.

1.5. Rendelkezők a Szabályzat felülvizsgálatával kapcsolatban

1.5.1. Szabályzatra vonatkozó változáskezelés

A változtatási igényeket az informatikai referens gyűjti, a módosításokat az érintett szervezeti egységek bevonásával, azok koordinálását ellátva elvégzi, a módosítást jóváhagyásra előterjeszti.

1.6.2. Felülvizsgálat.

1.5.2. A Szabályzatot évente felülvizsgálja az Informatikai referens, A Szabályzat közzététele

A Szabályzat a Szolgáltató honlapján (www.hegyvidek.hu) kerül feltüntetésre, ahol bárki számára hozzáférhető és szabadon megismerhető.

1.6. A Szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok köre

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra elsősorban a következő jogszabályok vonatkoznak:

- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 451/2016. (XII.19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- 228/2016. (VII. 29.) Korm. rendelet az állami szervek informatikai fejlesztéseinek koordinációjáról
- 48/2016. (XI. 28.) BM rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások bejelentéséért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 142/2015. (VI. 12.) Korm. rendelet az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló 2013. évi CCXX. törvény végrehajtásáról

- 28/2015. (VI. 15.) BM rendelet az állami és önkormányzati nyilvántartások együttműködésének általános szabályairól szóló 2013. évi CCXX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

A Szolgáltató által alkalmazott egyéb dokumentumok:

- Elektronikus ügyintézésre vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata
- Üzletmenet-folytonossági és Katasztrófa-elhárítási Szabályzat (továbbiakban: BCP-DRP)

1.7. Fogalom meghatározások

Felhasználó: Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal foglalkoztatottja, aki az elektronikus ügyintézési rendszerben dolgozik.

Szolgáltató: Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal

Ügyfél: szolgáltatásokat igénybe vevő nagykorú természetes személy, illetve minden jogi személy

Azonosított ügyfél: azon ügyfelek köre, akit a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal saját rendszerén vagy Központosított Azonosított Ügynök szolgáltatáson keresztül, minden kétséget kizáróan visszaazonosított és egyezést talált

Magánszemély: nagykorú természetes személy

Igénybe vevők: A szolgáltatást elérő és használó ügyfelek

Központi azonosítási ügynök (továbbiakban KAÜ): NISZ Zrt. által biztosított szolgáltatás, amely lehetővé teszi az állampolgárok és szervezetek azonosítását, amennyiben annak a jogszabályi feltételei fennállnak.

Üzemzavar: az elektronikus úton történő kapcsolattartás során felmerült, az elektronikus kapcsolattartás eszközeül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, valamint karbantartásának időtartama, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus kapcsolattartást;

Személyazonosító adat: egy természetes vagy jogi személy vagy egy jogi személyt képviselő természetes személy személyazonosságának megállapítását lehetővé tevő adat;

Szolgáltatás: azon tevékenységek köre, amelyeket az Ügyfelek igénybe vehetnek a Szolgáltatón keresztül

Ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők: a magyarorszag.hu Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező Ügyfelek, akik azonosítása Központi azonosítási ügynök (KAÜ) szolgáltatással történik.

Ügyfélszolgálat: a Szolgáltató Ügyfélszolgálat, ahol a személyes azonosítás megtörténik

Regisztrált felhasználó: azon Ügyfelek köre, akik megadták azonosító adataikat a rendszerben, de hivatalos ügyet nem intézhetnek rendelkezésük alapján vagy azonosítás hiánya miatt. A regisztrált felhasználók az időpontfoglalás és sorszámhívó szolgáltatást használhatják.

1.8. Szabályzat minősítése

A Szabályzat nyilvános minősítésű dokumentum, amely a Szolgáltató honlapján megtalálható és ügyfelek számára szabadon hozzáférhető.

2. Szervezeti és működési háttér

2.1. A Szolgáltatásban résztvevő szervezetek és szerepkörök

2.1.1. Jegyző

A Hivatal vezetője, felelős az elektronikus ügyintézésben résztvevő Szolgáltatások törvényes végrehajtásáért..

2.1.2. Informatikai referens

Az informatikai referens rendszeresen aktualizálja a Szabályzatot, koordinálja az elektronikus ügyintéző felület megfelelő működését Az informatikai referens feladata:

- Szabályzat aktualizálása
- Kapcsolattartás az Ügyféllel;
- Változásigények feldolgozása;
- Szabályzat módosításának elkészítése és előterjesztése.

3. Elektronikus ügyintézési szolgáltatások

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások leírását az 1. számú melléklet tartalmazza.

4. Szolgáltatásra vonatkozó szabályok

4.1. Szolgáltatás rendelkezésre állása

Az e-ügyintézés rendszer szolgáltatási időszaka heti 7 nap, naponta 24 óra az ebben a fejezetben rögzített eltérésekkel. A szolgáltatási időszak az az időszak, amely alatt a szolgáltatás az alábbiakban elvárt mértékben rendelkezésre áll.

Az e-ügyintézés rendszer rendelkezésre állása a szolgáltatási időszakon belül évente 99,9%,

4.1.1. Rendkívüli helyzetből eredő változás

Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely a Szolgáltatót megakadályozza vagy korlátozza a rendszer rendelkezésre állásának biztosításában. Rendkívüli eseménynek minősül a Szolgáltató által közvetlenül elháríthatatlan üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, valamint a szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

Rendkívüli helyzet esetén a Szolgáltató nem kötelezhető az Szolgáltatás rendelkezésre állásának biztosítására.

4.1.2. Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti a szolgáltatás nyújtását előre bejelentett karbantartási tevékenység elvégzése céljából a kijelölt karbantartási ablak időtartamán belül.

A szolgáltatás karbantartási ablaka amennyiben szükséges pénteki napokon 22.00-06.00 óra közötti időszakra eshet.

A Szolgáltató az előre tervezett karbantartási feladatokat úgy végzi el, hogy azok lehetőség szerint ne érintsék a szolgáltatás elérhetőségét.

A tervezett karbantartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállítások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik – a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

Az előre tervezett karbantartásról az Ügyfelek az e-ügyintézés nyitóoldalán, a tervezett karbantartás előtt legalább 3 nappal tájékozódhatnak.

4.2. Változásigények kezelése

Az Ügyfelek az e-ügyintézésre vonatkozó javító, fejlesztő javaslataikat, igényeiket elektronikusan eljuttathatják a Szolgáltatónak a 1.2 fejezetben feltüntetett elérhetőségeken vagy az 1. számú melléklet 2.10 fejezetben leírtak szerint. Az informatikai referens megvizsgálja az igényt és visszajelez a megadott elérhetőségen az Ügyfélnek.

4.3. Panaszkezelés

A Szolgáltatás működésével kapcsolatos panaszokat, reklamációkat az Ügyfél személyesen az Ügyfélszolgálaton, a 1.2 fejezetben jelzett elérhetőségeken, illetve az 1. számú melléklet 2.10 pontban leírt Hivatalos megkeresés szolgáltatáson keresztül teheti meg.

4.4. Biztonság

A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és végrehajtási rendeletében megfogalmazott követelményeknek megfelelően jár el, és alkalmazza a fizikai, logikai, eljárásbeli és személybiztonsági védelmi intézkedéseket.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó információbiztonsági irányítási rendszert fenntartja és működteti, amelyet a Hivatal vezetése rendszeresen ellenőriz.

A Szolgáltató rendelkezik a jogszabályok által előírt biztonsági dokumentumokkal, annak megfelelően biztosítja az e-ügyintézés rendszer bizalmasságának, sértetlenségének, rendelkezésre állásának folyamatos fenntartását. Az információbiztonsági szabályzó dokumentumok biztonsági okokból nem nyilvánosak.

A Szolgáltató biztosítja az elektronikus ügyintézési szolgáltatást nyújtó eszközök, rendszerek biztonságos működését rendszeres biztonsági ellenőrzések és kidolgozott üzemeltetési eljárásrendek alapján.

A Szolgáltató rendszeres belső ellenőrzései és külső auditjai ezen eljárásokat, a vonatkozó dokumentumokat és a dokumentumokban a Szolgáltatásokra vonatkozó előírások teljesülését a szolgáltatás évente esedékes ellenőrzései során vizsgálja. A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy eszközei és információi megfelelő szintű védelemben részesüljenek. A Szolgáltató valamennyi informatikai értékéről leltárt vezet, ezek védelmi követelményeit az elvégzett kockázatelemzéssel összhangban osztályokba sorolja és minősíti.

4.4.1. Fizikai biztonsági szabályok

A Szolgáltató gondoskodik róla, hogy a jogszabály által számára meghatározott fizikai biztonságra vonatkozó védelmi intézkedéseket megvalósítsa és a telephelyein garantálja.

A fizikai védelmi előírások biztosítják, hogy az e-ügyintézés rendszert kiszolgáló fizikai infrastruktúrához csak az arra jogosultak férhessenek hozzá, jogosulatlan hozzáférést megakadályozza.

A fizikai biztonsági előírások által az e-ügyintézés rendszer olyan környezeti infrastruktúrában található, amely jogosulatlan hozzáférést a 24 órás őrszolgálat biztosítja, védett a túlmelegedéstől, tűz- és vízkároktól, valamint áramszünet esetén is biztosítja a folyamatos szolgáltatásnyújtást

A fizikai biztonsági előírások betartását a Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi.

4.4.2. Logikai biztonsági szabályok

4.4.2.1. Naplózás

A Szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatásokkal kapcsolatos események, műveletek naplózásra kerüljenek, így biztosítva az illetéktelen hozzáférés megakadályozását.

A Szolgáltató ezen naplóállományokat fokozott biztonságú fizikai környezetben menti, és ezen mentett állományokat a jogszabálynak megfelelő védelmi intézkedésekkel ellátott környezetben tárolja.

A naplóállományok rendszeresen archiválásra kerülnek, így biztosított a visszakereshetőség visszaélés gyanúja esetén.

4.4.2.2. Adatok archiválása

A Szolgáltató gondoskodik az e-ügyintézés rendszerben keletkező adatok rendszeres archiválásáról, amely állományokat a keletkezéstől számított 5+1 év időtartamig kerülnek megőrzésre, majd ezt követően az adat egyedi jellegétől függően a jogszabályi előírásoknak és a Szolgáltató Iratkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően kerülnek megőrzésre az archívumok.

Az archívumok megőrzése a Szolgáltató Informatikai Biztonsági Szabályzatának megfelelően történik és az abban foglalt biztonsági előírások vonatkoznak rá.

4.4.3. Ügymenet-folytonosság biztosítása

A Szolgáltató gondoskodik róla, hogy a szolgáltatási szintnek megfelelően biztosítja az e-ügyintézés rendszer folyamat működését. A Szolgáltató ennek megfelelően gondoskodik arról, hogy rendkívüli üzemhelyzet esetén (pl. katasztrófa-helyzet esetén, valamely informatikai komponens súlyos meghibásodása esetén) a lehető leghamarabb a normál működésre visszaálljon.

A Szolgáltató gondoskodik megfelelő ügymenet-folytonossági tervekről, amelyek biztosítják súlyos üzemzavar, illetve katasztrófa-helyzet esetén az alternatív helyettesítési eljárásokat. A Szolgáltató rendelkezik biztonsági mentésekkel, tartalékeszközökkel és eljárásokkal arra az esetre, ha az e-ügyintézés rendszert helyre kell állítani. Ezen katasztrófa-elhárítási tervet a Szolgáltató folyamatosan naprakészen tartja és évente teszteli megfelelőségét.

4.4.4. Szolgáltatási tevékenység megszűnése

Amennyiben a Szolgáltató beszünteti elektronikus ügyintézési szolgáltatását, úgy a Szolgáltató a jogszabályokban előírtaknak megfelelően gondoskodik a szolgáltatásainak megszüntetéséből származó, az Ügyfeleket és minden érintett feleket érintő potenciális zavar minimalizálásáról, továbbá a jogi eljárásokhoz szükséges tanúsítvány nyilvántartások fenntartásáról.

A szolgáltatás megszűnése esetén a Szolgáltató az E-ügyintézési tv. szerint jár el.

4.4.5. Eljárásbeli szabályzók

A Szolgáltató az alábbi szabályzók alapján nyújtja Szolgáltatását:

- jelen Szolgáltatási Szabályzat;
- a Szervezeti és Működési Szabályzat, amely meghatározza a Szolgáltató szervezeti felépítését, az egyes szervezeti egységekhez kapcsolt feladat-, felelősség és hatásköröket;
- a Szolgáltató hatályos Informatikai Biztonsági Szabályzata, amely részletesen szabályozza az adatokhoz és az informatikai rendszerekhez, valamint a személyi és fizikai környezethez kapcsolódó biztonsági előírásokat.

4.5. Egyéb ügyviteli és jogi szabályok

4.5.1. Bizalmasság, adatkezelési szabályok

A Szolgáltató az e-ügyintézés rendszerben megjelenő adatokat bizalmasnak tekinti és ennek megfelelően védi őket. A védelmi intézkedéseket a Szolgáltató Informatikai Biztonsági Szabályzata tartalmazza, az adatkezelésre vonatkozó szabályok az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatban találhatóak meg.

5. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat napján lép hatályba.

Budapest, 2019. június 6.

dr.Gottfried-Tusor Gabriella
jegyző

Pokorni Zoltán
polgármester