

HEGYVIDÉK FIÓK VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁS ÜGYFÉL SEGÉDLET

TARTALOMJEGYZÉK

E-ÜGYINTÉZÉS REGISZTRÁCIÓ ÉS VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁSRA JELENTKEZÉS	2
Regisztráció	2
Jelentkezés	2
SOFTWARE IGÉNY	3
Telepítés	3
VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁS MENETE.....	3
Kapcsolatfelvétel.....	3
Videóhívás	4
Azonosítás és videófelvétel rögzítése	4
Rögzített felvétel letöltése, megőrzése	5
VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁS LEZÁRÓ FOLYAMATA.....	5

BEVEZETÉS

Hegyvidék Fiók azonosítása, megerősítése a személyes ügyintézés és az Ügyfélkapu segítségével történő véglegesítés mellett már videótechnológia használatával is lehetséges.

Videótechnológiás azonosításra a Hegyvidéki Önkormányzat [e-Ügyintézés oldalán](#) megtett ügyfél regisztrációt követően, „Tájékoztatás kérése” során megírt üzenettel lehet jelentkezni, a „Videótechnológiás azonosítás” ügytípus kiválasztásával.

Az azonosítás a jelentkezést követően történik, a felhasználóval előre leegyeztetett időpontban, hivatali Ügyintézőnk által kezdeményezett videóhívás alkalmával, a személyazonosító okmányok bemutatásával és videófelvétel rögzítésével.

E-ÜGYINTÉZÉS REGISZTRÁCIÓ ÉS VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁSRA JELENTKEZÉS

Regisztráció

Videóhívással történő azonosításhoz Ügyfelünknek első lépésként felhasználói fiókot kell regisztrálnia a Hegyvidéki Önkormányzat [e-Ügyintézés oldalán](#).

 ÜDVÖZÖLJÜNK!

BEJELENTKEZÉS

REGISZTRÁCIÓ

Amennyiben már regisztrált ügyfelünk és rendelkezik Hegyvidék fiókkal, ügyei intézéséhez (folyamatban lévő ügyek megtekintéséhez, új ügy indításához) kérjük, a korábban használt felhasználóneve és jelszava megadásával [jelentkezzen be](#). Új ügyfeleink [ide kattintva regisztrálhatnak](#).

Részlet az E-Ügyintézés oldal kezdőlapjáról

Jelentkezés

Az adatok megadása és az e-mail cím megerősítését követően a felhasználói fiók kezdőlapjáról lehet videótechnológiás azonosításra jelentkezni.

A jelentkezés véglegesítését a [Tájékoztatás kérése](#) menüpontban kell megtenni, [Videótechnológiás azonosítás](#) ügytípus kiválasztásával, és a szabadszöveges indoklás elküldésével.

TÁJÉKOZTATÁS KÉRÉSE

A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatba léphet a Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal Ügyfélszolgálatával. Hivatalos ügy indítására itt nincs lehetőség, de tájékoztatást kérhet többek között a hivatalos ügyindítás feltételeiről.

TÁJÉKOZTATÁS KÉRÉSENEK TÁRGYA*

Jelentkezés videós azonosításhoz

SZOLGÁLTATÁSOK*

Általános ügyfélszolgálat / Videós azonosítás

ÜZENETEK*

ÚJ ÜZENET:
Regisztrálni szeretnék| ehhez kérek segítséget.

Ezt követően Ügyintézőnk felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel, a videóhívás részleteinek pontosítása miatt.

SOFTWARE IGÉNY

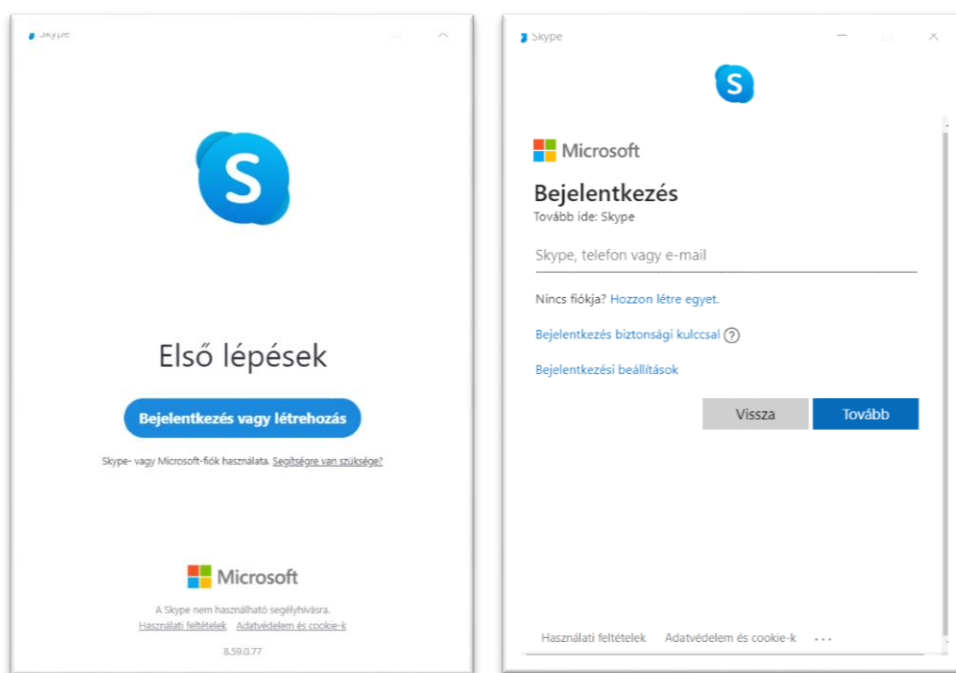
A videótechnológiás azonosításhoz asztali vagy mobileszközre telepített internetes telekommunikációs alkalmazás, SKYPE szükséges.

Telepítés

A kapcsolathoz elengedhetetlen, hogy a videóhíváshoz használt eszköz rendelkezzen webkamerával és mikrofonnal, esetenként a mikrofon a webkamerába van beépítve.

Szükséges maga a Skype program, amelyet a <https://www.skype.com/en/get-skype/> oldalon a használt operációs rendszernek megfelelően, lehet ingyenesen letölteni és telepíteni. Amennyiben az Ügyfél mobil eszközt használ, akkor Android eszköz esetében a Google Play, iPhone eszköz esetében az AppStore-ból kell letölteni és telepíteni az alkalmazást.

Új SKYPE felhasználóként első belépéskor regisztrálni kell egy felhasználót, telefonszám vagy létező e-mail cím felhasználásával, vagy új e-mail létrehozásával.



SKYPE bejelentkezési oldal

VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁS MENETE

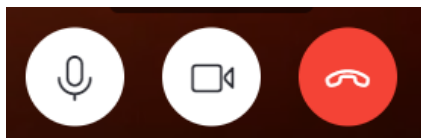
Kapcsolatfelvétel

A videótechnológiás azonosításra való jelentkezést követően Ügyintézőnk felveszi a kapcsolatot Ügyfelünkkel, amely alkalmával előzetes adat és időpontegyeztetésre kerül sor, valamint az azonosítás lépései is felvázolásra kerülnek.

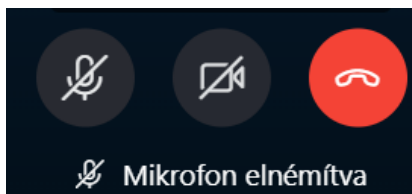
Tekintettel arra, hogy a videóhívást hivatalunk Ügyintézője fogja kezdeményezni, az Ügyfél, SKYPE rendszerben regisztrált nevének megadása elengedhetetlen az előzetes egyeztetéskor.

Videóhívás

A leegyeztetett időpontban történő videóhíváshoz élő internetkapcsolat, telepített SKYPE program, kamera és mikrofon szükségé. A kamerának és mikrofonnak bekapcsolt állapotban kell lennie.



Bekapcsolt mikrofon és kamera állapot.



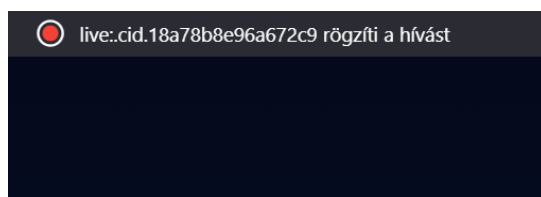
Kikapcsolt mikrofon és kamera állapot.

Fontos, hogy a videóhívást fogadó Ügyfelünk a hívást megelőzően készítse elő személyazonosító okmányait, amelyek közül egy fényképes igazolványra és egy lakcímet igazoló okmányra, lakcímkártyára mindenképpen szükség lesz az azonosításhoz.

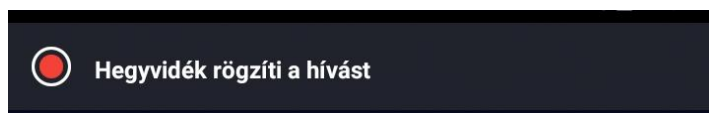
Azonosítás és videófelvétel rögzítése

Miután Ügyfelünk fogadta a videóhívást, Ügyintézőnk bekapcsolja a videó rögzítést, amiről a hívást fogadó felhasználó is kap értesítést.

Az ablak tetején megjelenik egy piros „gombbal” jelölt üzenet a rögzítés elindulásáról. Erről a hívás minden résztvevője külön értesítést is kap az üzenőfalán (internet sebességétől függően azonnal vagy később).



Asztali program használatakor.



Mobileszköz használatakor.

A rögzítés elindítását követően Ügyintézőnk tájékoztatja a felhasználót, az azonosítás menetéről, a felvétel rögzítéséről, valamint az ügymenettel kapcsolatos hozzájáruló nyilatkozatok is felvételre kerülnek.

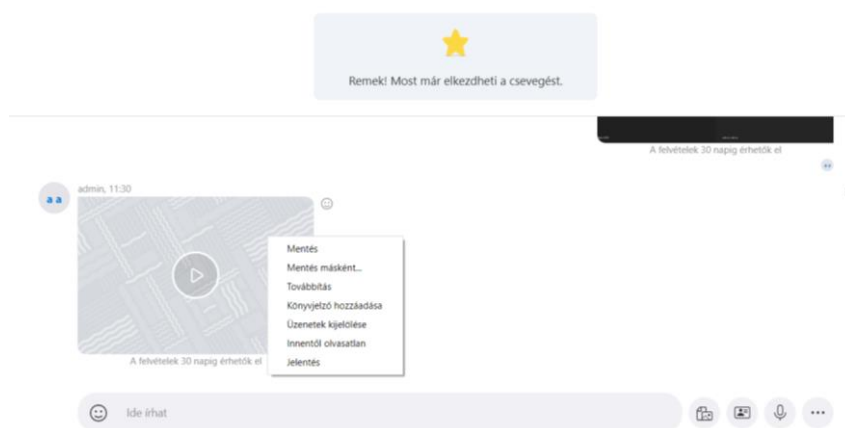
Ezután következik az Ügyfél, már korábban kikészített, személyazonosító okmányainak, a felvétel szempontjából is jól látható, olvasható módon, történő bemutatása.

Amennyiben az Ügyintéző teljes bizonyossággal meggyőződik róla, hogy a videóhívást fogadó személy megegyezik az okmányokon szereplő személlyel, valamint a Hegyvidék Fiókban korábban megadott személyes adatok is megfelelőek, akkor a felhasználói fiókot személyazonosító okmányokkal azonosított állapotba állítja. Ezt követően a hívott fél Hegyvidék Fiókja már hivatalos ügyintézésre is alkalmas.

Amennyiben valamilyen okból a videóhívás során nem megállapítható az azonosság, akkor a felhasználói fiókot személyazonosító okmányokkal azonosított állapotba állítása elmarad, az azonosítás sikertelennek minősül.

Rögzített felvétel letöltése, megőrzése

A hívás során rögzített videó megjelenik a résztvevőknek a csevegőfalán, ahonnan még további 30 napig elérhető is marad a feleknek. A felvételt a 30 nap alatt bármikor letölthető és menthető.



Rögzített videó mentése.

Ezen felül Önkormányzatunk a videotechnológiás azonosítás szabályainak megfelelően további 5 évig megőrzi a rögzített felvételt.

VIDEÓTECHNOLÓGIÁS AZONOSÍTÁS LEZÁRÓ FOLYAMATA

Mind a sikeres, mind pedig a sikertelen azonosítással végződő videóhívást követően is, a folyamat zárásaként, az Ügyfél összefoglaló tájékoztatást kap az előzetesen, vagy a regisztrációkor megadott, elektronikus levelezési címére.