



NEMZETI VÉDELMI SZOLGÁLAT

1101 Budapest, Kerepesi út 47-49.

Tel: +36-1/433-9711, Fax: +36-1/433-9751

Szám: 30310/ 48 /2018. dől.

Jóváhagyom:

.....
dr. Bolcsik Zoltán r. vezérőrnagy
főigazgató



A Nemzeti Védelmi Szolgálat

elektronikus űrlap igénybevételével történő elektronikus ügyintézés szolgáltatási szabályzata

Budapest, 2018. „ 01.02. ”



.....
dr. Rizmann Anikó r. ezredes
hivatalvezető

NVSZ



1 584 292

4940/1946/17

1. Bevezetés

A Nemzeti Védelmi Szolgálat (a továbbiakban: NVSZ) az ügyfél az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban: Tv.) meghatározott jogait a Tv. és a végrehajtására kiadott rendeletek szerint elektronikus ügyintézését biztosító információs rendszer útján biztosítja.

Jelen szabályzat az NVSZ elektronikus űrlap igénybevételével történő elektronikus ügyintézés szolgáltatási szabályzata. A szabályzat a kiadását követő nap lép hatályba.

A mindenkor hatályos szabályzat nyilvános és elérhető az NVSZ honlapján.

2. Általános adatok

2.1. Fogalmak, rövidítések

Szabályzat: az NVSZ elektronikus űrlap igénybevételével történő elektronikus ügyintézés szolgáltatási szabályzata

Ügyfél: a Szabályzatban leírt elektronikus ügyintézés az NVSZ-től a jelen Szabályzatban rögzített feltételek alapján igénybe vevő természetes vagy jogi személy, illetve ezen személyek arra feljogosított képviselői.

Fél/Felek: jelen szabályzat alkalmazásában kizárólag az Ügyfél és az NVSZ külön-külön, vagy együttesen.

Kiesési idő: az az időszak, amelyben a Szabályzat hatálya alá tartozó elektronikus ügyintézés igénybevételének lehetősége nem biztosított. Nem számít kiesési időnek az elektronikus ügyintézését biztosító informatikai rendszer tervezett karbantartásának ideje.

SZEÜSZ: Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás

KEÜSZ: Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás

Központi Azonosítási Ügynök: egy KEÜSZ, melynek keretében a KEÜSZ szolgáltató az elektronikus ügyintézését biztosító szerv számára (jelen szabályzat vonatkozásában az NVSZ) elérhetővé teszi az azonosítási mód azonosítandó személy általi megválasztásának lehetővé tételét valamint az azonosítandó személy által kiválasztott azonosítási szolgáltatónál a konkrét azonosítás szükség szerinti végrehajtását.

ÁNYK: űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás a KEÜSZ szolgáltató által elérhetővé tett, letölthető alkalmazás használatával biztosítja a szolgáltató által meghatározott technikai előírásoknak megfelelő elektronikus űrlapok megtervezését, ügyfél általi kitöltését és az azonosított ügyfél általi benyújtását.

e-Papír: Az e-Papír szolgáltatás KEÜSZ szolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a Tv. 18. § (2) bekezdése szerinti azonosítását követően az elektronikus ügyintézését biztosító szervhez szabad szöveges beadványt terjesszen elő, ha a beadvány elektronikus úton történő előterjesztését a jogszabály nem zárja ki, és a beadvány elektronikus úton történő előterjesztésére jogszabály további formai követelményt nem állapít meg.

KÜNY: Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás, melynek célja a személyazonosság hiteles igazolása.

BKKSZ: Biztonságos kézbesítési szolgáltatás olyan kézbesítési szolgáltatás, amely az elektronikus üzenet kézbesítésével kapcsolatban biztosítja az üzenet fogadásának igazolását, ha a küldőtől átvett üzenetet a kézbesítési rendszer átvette, az üzenet sértetlenségét, az átvevő igazolását (üzenet átvevője csak a címzett vagy a feljogosított helyettes átvevő lehet) és a sikertelen kézbesítés igazolását.

EÜF: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet

Üzemzavar az elektronikus ügyintézés eszközéül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus kapcsolattartást és ügyintézését.

Rendelkezési Nyilvántartás: a Rendelkezési Nyilvántartás (a továbbiakban: RNY) a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit (azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan) tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi.

2.2. Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv adatai

Név: Nemzeti Védelmi Szolgálat
Székhely: 1101 Budapest, Kerepesi út 47-49.
Postacím: 1231 Pf. 239.
Adószám: 15722603-2-51
Weboldal: www.nvsz.hu

2.3. Az elektronikus ügyintézésével kapcsolatos ügyfélszolgálat elérhetősége

A szolgáltatással kapcsolatos technikai információ, hibabejelentés az eugyintezes@nvsz.police.hu címen történik, az NVSZ telefonos ügyfélszolgálatot nem üzemeltet.

2.4. A Szabályzat hatálya

1. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az NVSZ elektronikus ügyintézését biztosító valamennyi szervezeti elemére, valamint az elektronikus ügyintézését elektronikus űrlap igénybevétele során a vele jogviszonyba kerülő Ügyfelekre.
2. A Szabályzat időbeli hatálya a Szabályzatban megjelölt időponttól válik hatályossá, visszavonáskor vagy új verzió kiadásakor hatályát veszti.
3. Az Ügyfél tartózkodási helyétől függetlenül, internet kapcsolaton keresztül a világ bármely pontjáról igénybe veheti az elektronikus ügyintézési szolgáltatást.

3. Bevezető rendelkezések

1. Az NVSZ az elektronikus ügyintézését az 1. mellékletben foglalt ügýtípusok az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (a továbbiakban: EÜF) történő bejelentését követően, díjmentesen biztosítja.
2. A Szabályzat az NVSZ által az elektronikus ügyintézését elektronikus űrlap igénybevételevel kapcsolatos általános rendelkezéseket, valamint az igénybevétele során a Felek között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

3. Az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevételével egyidejűleg elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Szabályzat rendelkezéseit, és tudomásul veszi, hogy az igénybevételt követően rá egyedi szerződés megkötése nélkül, jelen Szabályzat elfogadásával az elektronikus ügyintézés igénybevételével összefüggő kötelezettségek hárulnak.
 4. Az NVSZ az elektronikus ügyintézés az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Vhr.) és a Tv.-ben foglaltaknak megfelelően nyújtja.
 5. Amennyiben a Szabályzat valamely kérdésben nem tartalmaz rendelkezést, a Magyarországon hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezései alkalmazandók különösen tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre.
 6. A Szabályzatban használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve a Szabályzat „Fogalmak, rövidítések” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentést hordozzák.
 7. Amennyiben jogszabály az elektronikus ügyintézéshez az Ügyfél által csatolandó mellékletként a hiteles (eredeti, vagy megfelelően hitelesített másolati) példány benyújtását írja elő, akkor az Ügyfélnek a dokumentumhitelesítés szabályai szerint (Tv. és Vhr.) hitelesített dokumentumot kell csatolnia.
 8. Az NVSZ az elektronikus aláírások tekintetében elfogadott tanúsítványt kibocsátó hitelesítés-szolgáltatóknak a <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign/hitRend/init.do> weboldalon megnevezett közigazgatásban alkalmazható tanúsítványt kibocsátó hitelesítés-szolgáltatókat tekinti.
 9. Elektronikus ügyintézés az Ügyfél előzetes Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásba vételét követően kezdeményezhető.
 10. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos Ügyfél kapcsolattartás során a kézbesítési vélelem beálltára vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályok vonatkoznak
 11. Ha egy ügytípusban az elektronikus ügyintézés nem kötelező, a természetes személy Ügyfélnek az elektronikus ügyintézés teljes körben vagy az érintett eljárási cselekmény vonatkozásában kizáró ügyintézési rendelkezése – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az elektronikus nyilatkozatra vonatkozó kézbesítési vélelem beálltát is kizárja.
4. Az elektronikus ügyintézés leírása
1. A 1. mellékletben felsorolt ügytípusok elektronikus ügyintézése az ugyanott meghatározott elektronikus űrlapok használatával történik.
 2. Az elektronikus űrlapok elektronikus úton történő benyújtása ÁNYK vagy E-papír szolgáltatás használatával az NVSZ hivatali kapuján keresztül történik az alábbiak szerint:
 - a) A hatályos elektronikus űrlap (ÁNYK vagy E-papír) az NVSZ (www.nvsz.hu) honlapján érhető el.
 - b) Az ÁNYK űrlapot a kitöltéshez le kell tölteni az Ügyfél által használt számítógépre, az E-papír űrlap közvetlenül a weblapon tölthető ki (NVSZ honlap vagy központi E-papír szolgáltatási felület: <https://epapir.gov.hu/>).
 - c) Az ÁNYK űrlap kitöltését támogató alkalmazás az ÁNYK nyomtatványkitöltés weboldáról tölthető le.

- d) A kitöltött ÁNYK űrlap és csatolmányai az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás, az E-papír űrlap az e-Papír szolgáltatás igénybevételével (mindkét esetben a szolgáltató a NISZ Zrt., elérhetősége: www.nisz.hu) küldhetők be az NVSZ hivatali tárhelyére a Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldással azonosított Ügyfél által.
3. A kitöltött elektronikus űrlap és csatolmányai biztonságos kézbesítési szolgáltatással kerülnek (BKSZ) az NVSZ hivatali tárhelyére, melyről automatikus visszaigazolást kap az Ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz kapcsolódó tárhelyére:
- a) ÁNYK űrlap esetében az Ügyfél közvetlenül az NVSZ hivatali kapujától kap automatikus visszaigazolást. A beküldött ÁNYK tartalma az Ügyfél számára saját munkaállomásán rendelkezésre áll;
- b) e-Papír esetén az Ügyfél számára a NISZ Zrt. küld automatikus visszaigazolást (feladási igazolás és letöltési igazolás) mely igazolja, hogy az e-Papír feladása és NISZ Zrt. általi letöltése megtörtént. A NISZ Zrt. az e-Papírt továbbítja az NVSZ hivatali kapujára. A NISZ visszaigazolásokban címzettként a NISZ Zrt. jelenik meg mint közvetítő szervezet. Az Ügyfél által kitöltött e-Papír letölthető az e-Papír beküldésekor megjelenő címről.
4. Az NVSZ a számára beküldött elektronikus űrlapot olyan formátumban állítja elő az ügyfeldolgozás céljából, amelynek adattartalma ember által olvasható és értelmezhető formában a széles körben elterjedt irodai vagy böngészőprogramokkal közvetlenül megjeleníthető, és amely automatizált feldolgozásra alkalmas, strukturált módon tartalmazza az űrlap adattartalmát.
5. Amennyiben a beküldött elektronikus űrlaphoz csatolt dokumentumok nem értelmezhetők (nem megfelelő fájlformátum), a beadvány a megfelelő hibajelzéssel visszautasításra kerül.
6. Az NVSZ hivatali tárhelyére beérkező küldeményeket az NVSZ iratkezelő rendszere automatikusan érkezteti és az elektronikus űrlap befogadásáról, annak időpontjáról, az érkeztetési azonosítóról automatikus értesítést küld az Ügyfél tárhelyére, melyről az Ügyfél a hivatalos kapcsolattartási csatornán keresztül kap értesítést.
7. ÁNYK űrlap használata esetén, amennyiben az Ügyfél nem a hatályos, az NVSZ honlapján közzétett elektronikus űrlapon nyújtja be a kérelmét, hanem egy korábbi, de már hatálytalan verziót, úgy az NVSZ a befogadás elutasításáról értesítést küld a hivatalos kapcsolattartási csatornán keresztül az Ügyfél tárhelyére.
8. Az ügy elintézésének menete a hatályos jogszabályoknak megfelelően történik, függetlenül a benyújtás módjától.
9. Amennyiben az elektronikus űrlap beküldő természetes személy Ügyfél meghatalmazottként jár el, köteles a meghatalmazás elfogadására utaló rendelkezést rögzíteni az RNY-ben.
10. Amennyiben az ügyfél az RNY-ben titkosított kapcsolattartásról rendelkezik, az NVSZ a kapcsolattartás során az ügyfél által az RNY-be feltöltött publikus kulccsal titkosított dokumentumot küld az ügyfél számára. Amennyiben a publikus kulcsot az ügyfél nem tölti fel az RNY-be vagy a feltöltött kulcs hibás, az NVSZ nyílt dokumentumot küld az ügyfél számára és egyben felhívja az ügyfél figyelmét a megfelelő publikus kulcs feltöltésére.

4.1. Technikai követelmények, információk

1. Csatolható fájlformátumokat a Vhr. 1. melléklete határozza meg, melyeket hitelesített „asice” formátumban is fel lehet tölteni. A fentiekén túl az NVSZ elfogadja a .doc, docx, xlsx, odt, ods és a .xls fájlformátumokat is.
2. A csatolható fájlok paramétereit (pl.: kép esetén felbontás, hanganyag esetén mintavételezési frekvencia stb.) a felhasználási célnak megfelelően kell megválasztani.
3. ÁNYK űrlap kitöltéséhez szükséges számítógépre vonatkozó mindenkori technikai követelményeket az ÁNYK űrlapkitöltő program telepítési leírása tartalmazza: http://nav.gov.hu/data/cms126071/telepitesi_leiras.pdf
4. Az elektronikus ügyintézővel kapcsolatos értesítések, visszaigazolások az Ügyfél értesítési tárhelyén korlátozott ideig kerülnek tárolásra az értesítési tárhelyet szolgáltató szolgáltatási feltételeinek megfelelően.
5. Az e-Papír esetében a csatolmányokra vonatkozó mindenkori méretkorlát csatolmányok feltöltése weblapon olvasható a beadvány kitöltése során.
6. ÁNYK űrlap esetében a csatolmányok méretkorlátja az összes csatolmányra vonatkozóan 50 Mb-ot.

5. Általános együttműködési kötelezettségek

1. Az NVSZ és az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevételével elfogadják, hogy a Szabályzatban foglalt feladatok teljesítése érdekében az irányadó jogszabályok alapján kiemelt figyelemmel együttműködnek. Ennek keretében a felek vállalják, hogy fokozottan törekednek minden olyan magatartás, körülmény vagy állapot elkerülésére és/vagy elhárítására, amely a jelen Szabályzatba ütközne, akadályozná, vagy megghiúsítaná.
2. Az NVSZ és az Ügyfél az elektronikus ügyintézés igénybevétele során kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

6. A Szabályzat módosítása

Az NVSZ fenntartja magának a jogot, hogy a Szabályzatot – a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően – egyoldalúan módosítsa. Az NVSZ a módosítást – a hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) naptári nappal – honlapján közzéteszi, valamint megküldi az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek is.

7. Rendelkezésre állás

1. Az elektronikus ügyintézés igénybevételeinek rendelkezésre állása heti 7 nap, naponta 24 óra, az e fejezetben rögzített eltérésekkel.
2. Az E-papír szolgáltatás működtetője a Belügyminisztérium, üzemeltetője a NISZ - Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Az e-Papír szolgáltatás rendelkezésre állását az üzemeltető az általános célú elektronikus kérelem űrlap (E-papír) általános szerződési feltételei határozzák meg (http://nisz.hu/sites/default/files/epapir_aszf.pdf)

7.1. Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás

1. Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely valamelyik Felet vagy mindkettőt időlegesen megakadályozza vagy korlátozza a

szerződés szerinti teljesítésben. Rendkívüli eseménynek minősül különösen a jelen Szabályzatban foglalt szolgáltatásokkal kapcsolatos, az NVSZ által közvetlenül el nem hárítható üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, az internetes hálózat hibája, irányítási körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, s szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

2. Az NVSZ rendkívüli helyzet esetén haladéktalanul megteszi az elektronikus ügyintézés zavartalansága érdekében szükséges lépéseket és tájékoztatást helyez el az NVSZ honlapján a rendkívüli helyzetről, annak az elektronikus ügyintézés elérhetőségében okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes a Szabályzathoz fűződő kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tenni.
3. Az NVSZ felelősségi körébe nem tartozó esetek:
 - a vis maior esetén fellépő károk
 - az előzetesen bejelentett szünetelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért
 - az Ügyfél együttműködésének elmaradásából eredő károkért.

7.2. A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

1. Az NVSZ szünetelteti az elektronikus ügyintézés az Ügyfél előzetes tájékoztatása mellett, a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából.
2. Az NVSZ a tervezett üzemfenntartási munkákról és az erre kijelölt időpontról és időtartamról a honlapján értesíti az Ügyfelet, az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok az elektronikus ügyintézés elérhetőségét lehetőség szerint ne korlátozzák.
3. A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállítások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

8. Bejelentések, panaszok kezelésének rendje

1. A Szabályzatban szabályozott elektronikus ügyintézésel összefüggő bejelentés a panaszra okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg e-mailben az eugyintezes@nvsz.police.hu címen.
2. Vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre.
3. Az Ügyfél felügyeleti vizsgálatot kezdeményezhet az EÜF-nél a Tv.-ben biztosított jogainak sérelme vagy az Ügyfél jogát, jogos érdekét érintő az elektronikus ügyintézés biztosító szerv kötelezettségeinek elmulasztása esetén.

9. Adat- és titokvédelem

1. Felek vállalják, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutott, illetve birtokukba került minden adatot, tényt és információt, amelynek titokban tartásához valamelyik Félnek érdeke fűződik, bizalmasan kezelnek és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása hiányában egyik fél sem hozza nyilvánosságra, vagy illetéktelen harmadik személy tudomására.

2. Az NVSZ az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (a továbbiakban: Ibtv.) hatálya alá tartozó adatkezelő szervezet, köteles gondoskodni az Ibtv. előírásainak megfelelően az általa kezelt adatok bizalmasságáról, sértetlenségéről és rendelkezésre állásáról.
 3. A titoktartás a Feleket határozatlan ideig köti.
 4. Amennyiben Felek bármelyike a titoktartási kötelezettségét megszegi köteles a másik Fél ebből eredő kárát megtéríteni.
 5. Nem minősül az adat- és titokvédelmi kötelezettség sérelmének:
 - az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,
 - adatok, tények vagy információk jogszabály, szervezeti határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
 - jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján adatok, tények vagy információk megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása,
 - az NVSZ-t vagy az Ügyfelet jogszabály alapján terhelő nyilvánosságra hozatali és adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése.
 6. A jelen pontban meghatározott kötelezettségek az Ügyfél és az NVSZ meghatalmazottjait a Felekkel azonos módon terhelik.
- 9.1. Adatkezelési előírások
1. Személyes adatok kezelésre jogosult személyek az NVSZ ügyintéző szervezeti elemeinek munkatársai
 2. Az Ügyfél jogosult azonos adatkörre vonatkozóan évente egyszer díjmentesen tájékoztatást kérni az NVSZ által kezelt személyes adatairól. A tájékoztatást a benyújtást követő 25 napon belül kapja meg az Ügyfél
 3. Személyes adatok kezelésével kapcsolatban felmerült probléma esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat az Ügyfél (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu)
10. Jogviták rendezése
- A Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szabályzatból eredő jogvitáikat mindenkor megkísérik békés úton, tárgyalással rendezni. Ezek sikertelensége esetén a jogvita bírói úton való rendezésére az NVSZ székhelye szerinti bíróság illetékes.

Ügytípusok és kapcsolódó információk listája

Az alábbi listában az E-papír elektronikus űrlaptípus esetén az elektronikus ügyintézéshez elég megadni a témacsoportot és az ügytípust. ÁNYK elektronikus űrlaptípus esetén az űrlap azonosító ad segítséget a letöltendő elektronikus űrlap megkereséséhez az NVSZ honlapján.

Témacsoport	Ügytípus	Űrlaptípus
Panasz ügyintézés	Közérdekű panasz, bejelentés,	ÁNYK
Panasz ügyintézés	Rendőri intézkedés elleni panasz bejelentőlap	ÁNYK
Adatigénylés	Személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás/helyesbítés kérése	e-Papír
Adatigénylés	Közérdekű adatok és közérdekből nyilvános adatok igénylése	e-Papír
Adatigénylés	Nemzeti minősítésű személyes adat megismerése (Megismerési engedély) iránti kérelem	e-Papír

