



**POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1.	RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI	3
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	3
1.2.	A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI	3
1.3.	INTERNETES ELÉRHETŐSÉG	3
1.3.1.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	3
1.3.2.	-	3
1.4.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
1.5.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
1.6.	AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	6
1.7.	ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK.....	7
1.8.	SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS	7
1.9.	AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA	7
1.10.	REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS	7
1.11.	FELELŐSÉG, KÁRTÉRÍTÉS	8
1.12.	ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM.....	9
1.13.	JOGVITÁK RENDEZÉSE.....	10
2.	RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK.....	10
2.1.	ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK.....	10
2.2.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	11
2.3.	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	11
2.4.	IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	12
2.5.	ÖNÁLLÓAN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	12
2.5.1.	AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás.....	12
2.5.2.	WIFI elérés.....	13
2.6.	AGORA ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS.....	13
2.6.1.	KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés	13
2.6.2.	Nyomatás, szkennelés	13
2.6.3.	Nyomtatványok továbbítása	13
2.6.4.	Időpontfoglalás.....	14
2.6.5.	Tájékoztatás.....	14
2.6.6.	Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás	14

1. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Szolgáltató címe: 1540 Budapest
Cégjegyzékszám: 01-10-042463

1.2. A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

	Lakossági ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	Budapest X. ker Üllői út 114.-116.
Szolgáltató levelezési címe	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8282
Faxszám	06-46-320-136
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.

1) Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldalon találhatóak.

1.3. INTERNETES ELÉRHETŐSÉG

1.3.1. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1) A Postai Agora Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálhatóak a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján ([ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#)), a szolgáltatáshoz kötődő Postai Agora Mobil Alkalmazás Felhasználási Feltételei (a továbbiakban: Felhasználási Feltételek) pedig a mobil alkalmazásban.

1.3.2. -¹

1.4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Szolgáltató az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet, valamint egyes közszolgáltatást vagy általános gazdasági érdekű szolgáltatást végző szervezettel kötött közszolgáltatási megállapodás alapján, mint kijelölt szolgáltató az Új Széchenyi Terv Elektronikus Közigazgatási Operatív Program (a továbbiakban: EKOP) Szolgáltatói Agora projekt (a továbbiakban: Projekt) keretén belül Agora-KIOSZK szolgáltatást, WIFI elérési szolgáltatást, Egyéb kihelyezett szolgáltatást

¹ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

és Tájékoztatási szolgáltatást (a továbbiakban külön-külön és együttesen úgy is mint Postai Agora, rövidítve Agora szolgáltatás(ok) szolgáltatást/okat) nyújt.

2) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Agora szolgáltatás igénybevevőjére (a továbbiakban: Igénybevevő).

3) A Szolgáltató jelen ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal korábban honlapján közzéteszi.

4) Jelen ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Agora Szolgáltatások és egyes az Agora szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan az Igénybevevő közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.

5) Az Agora Szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- a) 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról;
- b) 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- c) ⁻²
- d) 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (a továbbiakban: Ákr.);
- e) 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
- f) Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet);
- g) ⁻³
- h) 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (a továbbiakban: Kijelölő rend.);
- i) ⁻⁴
- j) Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- k) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüt.);
- l) 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- m) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2014. július 23-i 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: eIDAS Rendelet).

5/A) ⁻⁵

6) Jelen ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, Meghatározások” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentéssel bírnak.

1.5. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

1) **Agora-KIOSZK:** postai ügyféltérbe kihelyezett számítógép (terminal), melyen keresztül időben és tartalomban korlátozott internetelés biztosítva van.

2) **ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek az Agora szolgáltatások nyújtására, amely a törzsszövegből és mellékletekből áll.

² Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

³ Hatályát veszítette 2018. március 22-én.

⁴ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

⁵ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

3) **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás** (eIDAS Rendelet szerint): elektronikus aláírás, amely

- a) alkalmas az aláíró azonosítására;
- b) egyértelműen az aláíróhoz köthető;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat, és
- d) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.
- e) ⁶

3/A) ⁷

4) **Hivatali tárhely:** a hivatali tárhely a kijelölt szolgáltató által az együttműködő szervek számára nyújtott hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhely, biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím. A hivatali tárhelyen keresztül az azzal rendelkező szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a szervezetek elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez eljuttathatók.

Hivatali tárhelyet azon szervezetek használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez.

5) **Igénybevevő:** az a meghatározott természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet (a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet a továbbiakban együtt: szervezet), aki/amely igénybe veszi az Agora szolgáltatást.

6) **Agora ügyintézési pont:** jelen ÁSZF szerint meghatározott szolgáltatások nyújtására feljogosított szervezet.

7) **Közszolgáltatási szerződés:** a Postai Agora szolgáltatás biztosítására megkötött szerződés a Megrendelő és a Szolgáltató között, melynek előzménye az EKOP keretén belül megvalósuló 2.1.20.-2012-2012-0001. számú, Postai Agora Projekt.

8) **Közösségi szolgáltatás:** az ügyfelek hozzáférhetnek az internet használatára szolgáló eszközhöz, ügyintézői segítséggel nyomtatási-szkennelési szolgáltatásokhoz, illetve az intézmény területén ingyenes vezeték nélküli internethálózathoz.

9) **Megrendelő:** Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, amely a Szolgáltatót az „Agora ügyintézési pont” szolgáltatások biztosítására megbízza.

10) **Minősített elektronikus aláírás:** (eIDAS Rendelet szerint): olyan, fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelyet minősített elektronikus aláírást létrehozó eszközzel állítottak elő, és amely elektronikus aláírás minősített tanúsítványán alapul.

10/A) ⁸

11) **Munkanap:** a hétköznapi munkanapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

12) **Postai Agora szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott kihelyezett ügyintézési szolgáltatás, amelynek keretében az Igénybevevők a kijelölt postai szolgáltatóhelyeken elérhetik a jelen ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott, illetve a 2. részben szabályozott Agora ügyintézési pont, KIOSZK, WIFI elérés, valamint Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás (rövidítve KÜNY, korábban ügyfélkapu) regisztrációs szolgáltatás és Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatást.

⁶ Hatályát vesztes 2017. március 21-én.

⁷ Hatályát vesztes 2019. május 4-én.

⁸ Hatályát vesztes 2017. március 21-én.

13) **Postai Agora ügyintéző:** Agora ügyintézési ponton Agora szolgáltatás nyújtását végző munkavállaló.

14) **Regisztrációs szerv:** a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás létesítésére, valamint az ügyintézési rendelkezésekre (Rendelkezési nyilvántartás regisztrációra), az azonosításhoz szükséges adatok egyezésének ellenőrzésére, és annak tanúsítására jogszabályban feljogosított szolgáltató szervezet.

15) **Szolgáltató:** az Agora szolgáltatást jelen ÁSZF alapján nyújtó, az 1.1. pont szerinti Szolgáltató.

16) **Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás szolgáltatás** (korábban ügyfélkapu): A Szolgáltatónál személyesen történő ügyfélkapu ügyintézés teljes funkcionalitással (ügyfélkapulétesítés, ügyfélkapu aktiválás, adatmódosítás, megszüntetés, törlés, lekérdezés).

17) **WIFI:** postai szolgáltatóhely beltérében valamint az adottságainak függvényében a postai szolgáltatóhely épületének meghatározott hatótávolságában, sáv szélességben és tartalommal korlátozott, az Igénybevevő tulajdonában lévő eszközzel időkorlátozás nélkül igénybevehető, publikus internet biztosítása.

18) **Posta Agora Mobil Alkalmazás:** (a továbbiakban: Mobil Alkalmazás) a Mobil Alkalmazás segítségével a felhasználók helytől függetlenül is hozzáférhetnek az Agora Pontokon elérhető, meghatározott információkhoz. A Mobil Alkalmazás elérhető és ingyenesen letölthető a Google Play, az iTunes és a Windows Phone áruházból.

19) **Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás:** A Rendelkezési nyilvántartás a természetes személyek, szervezetek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak felé ezt szolgáltatásként megismerhetővé teszi. A Kijelölő rend. 3. § (2) bekezdés e) alpontja szerint az ügyfél ügyintézési rendelkezést az Agora szolgáltatások keretében, a Szolgáltatónak jelen ÁSZF-ben meghatározott állandó postai szolgáltatóhelyein tehet.

20) ⁹

21) **Időszaki értesítés:** Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében – a jogszabályi keretek között – meghatározhatja azon hatóságok és elektronikus ügyintézők, cselekmények körét, amelyekre vonatkozóan értesítést kíván kapni. A Szolgáltató meghatározott időszakonként összesítve, egy vagy több meghatározott értesítési címen tájékoztatja az Igénybevevőt arról, hogy részére elektronikus nyilatkozatot vagy papír alapú iratot kézbesítettek. Az Igénybevevő kérheti, hogy a hatóság a tájékoztatásban valamennyi adattovábbítás tényét feltüntesse. Emellett rendelkezésében meghatározhatja az értesítés küldésének időszakát, valamint az értesítés helyét.

1.6. AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1) Az Agora Szolgáltatást a Szolgáltató ahol ez értelmezhető, a közigazgatási hatóságok (a továbbiakban: Közigazgatási hatóság) nevében az Igénybevevő számára végzi.

2) Szolgáltatás helye:

Az Agora szolgáltatást az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken, a postai szolgáltatóhely teljes nyitvatartási ideje alatt lehet igénybe venni, kivéve a WIFI elérés szolgáltatást, mely a helyi adottságoktól függően a postai szolgáltatóhely épületének vonzáskörzetében is igénybe vehető időkorlátozás nélkül.

⁹ Hatályát vesztes 2018. március 22-én.

3) Szolgáltató az Agora szolgáltatások nyújtásához közreműködőt (a továbbiakban: Közreműködőt) vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi.

4) Az Agora szolgáltatás nem minősül közigazgatási eljárásnak.

1.7. ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő a szolgáltatás nyújtása és igénybevételével kapcsolatban kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

1.8. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS

1) A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti az Agora szolgáltatást

- a) a hálózatában tett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából, továbbá
- b) áramszünet illetve a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges berendezések meghibásodása miatt
- c) egyéb havária esetek következtében történő zárvatartás miatt (pl.: árvíz) is.

2) A Szolgáltató az üzemfenntartási munkákat előre tervezetten úgy végzi el, hogy azok az Agora szolgáltatások igénybevételét lehetőség szerint ne érintsék. A WIFI elérésben felmerült hiba esetén a javítás – amennyiben a felmerülés időpontja munkaszüneti napra esik – a következő munkanapon kezdődik meg.

1.9. AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA

1) Az Agora szolgáltatás igénybevétele az alábbi kivétellel díjtalan:

A második és minden további ügyfélkapus regisztrációért "kapunként" az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) alapján, az általános tételű eljárási illetékkel megegyező összegű regisztrációs díjat kell fizetni. A díjat az Agora Szolgáltató helyen rendelkezésre álló készpénzátutalási megbízáson kell befizetni a szolgáltatás igénybevételekor.

1.10. REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS

1) A Panasz olyan bejelentés, amelyben az Igénybevevő azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Agora szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.

2) Panasz a Szolgáltatás kezdeményezésének napjától sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

3) Az Igénybevevő személyesen a kijelölt Szolgáltató helyeken történő ügyintézése során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában jelezheti panaszát.

4) A telefonon és elektronikus úton (ugyfelszolgalat@posta.hu, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT) az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat a Szolgáltató rögzíti, erről az Igénybevevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen, a felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül

- a) biztosítja az 1.2. pont szerinti ügyfélszolgálatain a hangfelvétel meghallgatását;

- b) rendelkezésre bocsátja – hangfelvételenként legfeljebb egy alkalommal – a hangfelvételtől készült elektronikus másolatot.

5) A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A panaszokról valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 évig őrzi.

6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, írásbeli panasz esetén a Szolgáltatóhoz érkezés napja.

7) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő¹⁰ Igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint **ILLETÉKES KORMÁNYHIVATAL**-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

8) A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő¹¹ a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez is fordulhat.

1.11. FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS

1) A Szolgáltató felelősséget vállal a dokumentumok átvétele, továbbítása során felmerülő és általa okozott, a nem teljesítésből, hibás teljesítésből és késedelmes teljesítésből eredő károkért. A Szolgáltató kártérítési felelősségének felső határa: 50.000 Ft. A Szolgáltató ezen kártérítési felelősségére a Ptk. általános szabályai az irányadók, az Igénybevevők vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

2) A Szolgáltató mentesül a szolgáltatások hibás, késedelmes- vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá a jelen ÁSZF 2.5.1. pont 7. pontjában bekövetkezettek esetén történt adatvesztés miatt, a 2.5.1. 9. és 11. pontjában előírtak figyelmen kívül hagyása okán bekövetkezettek miatt, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: az üzemzavarból; az információtovábbítási késedelemből adódó; vírusok által okozott; a használt gépek meghibásodása; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; rosszul megadott adatokból adódó károkért; az Igénybevevő által használt elektronikus levelezőrendszer működőképességéért, valamint az általa megadott e-mail cím, és az e-mail címhez tartozó postafiók befogadóképességének megfelelőségéért.

¹⁰ Az 1997. évi CLV törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

¹¹ A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekén túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3) A Szolgáltató a hatósági weblapokról letöltött és kinyomtatott űrlapok hatályosságáért, azok frissítéséért nem felel, a hatóságoktól kapott információkért, illetve a tájékoztatás tartalmának felhasználásából, értelmezéséből keletkező jogkövetkezményekért felelősséget nem vállal.

1.12. ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM

1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások nyújtása során az adatok feldolgozását, a jelen pontban az alábbi szolgáltatások tekintetében rögzített speciális rendelkezések és az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglaltak együttes figyelembe vételével végzi.

- a) A **Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációs (Ügyfélkapu ügyintézési) eljárás** keretében a Szolgáltató az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet informatikai rendszerében és felügyelete mellett a jelen ÁSZF **5. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott adatokat a hivatkozott mellékletben megjelölt adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint dolgozza fel az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.

Az adatok az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezetnek kerülnek átadásra és azokat az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet informatikai rendszeréhez hozzáférési jogosultsággal rendelkező szervezetek, hatóságok ismerhetik meg, kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.

- b) A Magyar Államkincstár **nevében közvetített ügyek** esetében a Szolgáltató a Magyar Államkincstár rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett személyek adatait az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag a jelen ÁSZF **6. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott ügyek ellátása céljából. A Szolgáltató az adatokat az Igénybevevő rendelkezése alapján a rögzítés illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára végez műveleteket, a papír alapú kérelmeket, dokumentumokat maximum 1 hónapig elzárva tárolja és 1 hónapon belül az illetékes megyei kormányhivatal részére megküldi.
- c) Az **Agora-KIOSZK szolgáltatás** igénybevételéhez kapcsolódóan a Szolgáltató személyes adatokat nem kezel. A Szolgáltató a KIOSZK szolgáltatáson keresztül elérhető ügyintézési lehetőségek elérésének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatással kapcsolatos technikai hibák elhárítása érdekében, továbbá a KIOSZK szolgáltatás Igénybevevő általi igénybe vételére vonatkozó statisztika lehetőségének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatás felhasználási jellemzőinek figyelemmel kísérhetősége érdekében az üzemeltetési és böngészési információkat 3 hónapig átmenetileg tárolja, azt követően az adatok automatikusan törlésre kerülnek.
- d) A **Rendelkezési nyilvántartás** szolgáltatás keretében az Igénybevevő által megadott adatokat a Szolgáltató a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ), mint nyilvántartó szerv rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett kezdeményezésére az Eüt. 22. §-a valamint a Kijelölő rend. 3. § (2) bekezdésének e) alpontja értelmében, a kizárólag a jelen ÁSZF **9. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározottak ellátása, az érintett azonosítása, rendelkezéseinek nyilvántartása céljából. A Szolgáltató az adatokon az Igénybevevő rendelkezése alapján a rögzítés, illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára végez műveleteket, a papír alapú ügyintézési rendelkezést 5 évig helyben tárolja. Az adatok NISZ által történő kezelésére az Eüt. 36.§ és 37.§-ban foglalt adatkezelési rendelkezések irányadók.

2) A személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatónak a szolgáltatásban közreműködő munkavállalói, Közreműködői ismerhetik meg és kizárólag csak a szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékig.

3) ⁻¹²

4) ⁻¹³

5) A Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és Közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli adat és titokvédelmi kötelezettség, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

6) A Szolgáltató megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítja az Agora szolgáltatások teljesítése során birtokába jutott személyes adatok illetéktelen személyek elleni védelmét.

7) A Szolgáltató a **WIFI szolgáltatás** keretében személyes adatot nem kezel, kizárólag az egyes honlapok látogatottságát rögzíti statisztikai célból, úgy, hogy a rögzített honlapadatokat a Szolgáltató semmilyen olyan más adathoz nem köti, amely alapján a felhasználó személye azonosítható lenne. A naplófájlokról készült statisztika és a napló-állományok tárolásra és archiválásra kerülnek a Szolgáltató szerverén.

8) A Szolgáltató a **kereső tevékenység bejelentése szolgáltatás** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván, a szolgáltató tevékenysége kizárólag a formanyomtatvány átadására és kitöltésének segítésére terjed ki.

9) A Szolgáltató a **tájékoztatási szolgáltatása** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván.

10) ⁻¹⁴

1.13. JOGVITÁK RENDEZÉSE

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő minden, a szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni.

2) A panasszal, reklamációval kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez is fordulhat.

2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK

1) Az Agora szolgáltatások igénybevételére az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken van lehetőség.

2) Az igénybevétel módja szerint az egyes szolgáltatáscsoportokat a következők szerint lehet igénybe venni:

Szolgáltatáscsoport	Agora ponton igénybevétel módja
KÜNY (Ügyfélszolgálat) ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel

¹² Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

¹³ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

¹⁴ Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

Rendelkezés nyilvántartás	Ügyintézői közreműködéssel
Közigazgatási ügyek	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Időpontfoglalás	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Nyomtatás, szkennelés	Ügyintézői közreműködéssel
WIFI szolgáltatás	Saját eszköz használatával önállóan
Könyvtári szolgáltatás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Jegyvásárlás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Közösségi ügyek	KIOSZK-on önállóan illetve saját eszközzel önállóan

3) Amennyiben az Agora ponton a 2) bekezdés szerint ügyintézői közreműködéssel igénybevehető szolgáltatások esetében a latin betűket nem ismerő vagy nem felismerő (olvasni nem tudó), továbbá az írásában gátolt (írni nem tudó) Igénybevevő személyesen kívánja igénybe venni, a Szolgáltató – az erre okot adó körülmény függvényében – két nagykorú tanú vagy az Igénybevevőt közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan hivatalosan képviselő személy jelenlétében biztosítja a szolgáltatási rendelkezés és az adatvédelmi tájékoztató tartalmának megismerését. Ebben az esetben az erre okot adó körülményről szóló rövid feljegyzést valamint a rendelkezés tartalma megismertetésének tényét a kinyomtatott nyugtára/rendelkezésre és az adatvédelmi tájékoztatóra a Szolgáltató a tanúk vagy az Igénybevevőt képviselő személy aláírásával igazoltan felvezeti.

2.2. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

1) A Szolgáltató az Agora pontokon az ügyfélszolgálati feladatok körében ellátja az egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen

- KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés ellátása;
- Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás nyújtása;
- Közigazgatási weboldalak elérésével, az interneten megtalálható nyilvános hatósági honlapokon lévő nyomtatványok, bejelentések, kérelmek letöltése, nyomtatása, szkennelése;
- A **2. SZ. MELLÉKLETBEN** meghatározott ügyekben és módon nyomtatványok biztosítása illetve meghatározott ügyeknél elektronikus alapon való továbbítása és teljesítése;
- Hatóságokhoz történő időpont foglalása;
- Tájékoztatás az eljárás menetéről, segítségnyújtás az Igénybevevőnek a kérelem kitöltésében.

2.3. SZOLGÁLTATÓ JOGAI

1) A Szolgáltató a hosszabb ügyintézészt igénylő illetve bonyolultabb hatósági ügyek intézésére új időpontot ad az Igénybevevőnek vagy előzetes időpont egyeztetéshez köti a szolgáltatást nyújtását.

2.4. IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 1) Az Igénybevevő jogosult a 2.5. pontban felsorolt, valamint az általános postahelyi ügyek intézésére nyitvatartó ügyintézői ablaknál az 2.6. pontban felsorolt szolgáltatások igénybevételére.
- 2) A hosszabb ügyintézészt igénylő vagy bonyolultabb hatósági ügyek intézéséhez az Igénybevevőnek a Postai Agora ügyintézővel egyeztetve, előzetes időpontot szükséges kérnie.
- 3) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ot rendeltetésszerűen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.
- 4) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ban az általa okozott kár megtérítésére.

2.5. ÖNÁLLÓAN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK

- 1) Agora szolgáltatások közül önállóan igénybevehető az ügyféltérben elhelyezett KIOSZK és a WIFI elérés szolgáltatás.
- 2) A kihelyezett KIOSZK használatakor a szolgáltatások igénybevételét a Postai Agora ügyintézőnek előre jelezni nem kell, a szolgáltatást szabadon igénybe lehet venni.

2.5.1. AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás

- 1) Az Agora ügyintézési pontok ügyféltérben elhelyezett KIOSZK-on keresztül az állampolgárok közszolgáltatási ügyeket tudnak intézni, és az ügyintézéshez szükséges internetes (email) szolgáltatásokat tudnak elérni.
- 2) A Szolgáltató az ügyféltérben elhelyezett számítógépen (KIOSZK-on) hozzáférést biztosít az e-közigazgatási felületek eléréséhez, valamint bármely más, közérkölcset vagy közrendet nem sértő tartalmak eléréséhez nyílt internet biztosításával.
- 3) A KIOSZK célja, hogy a mindennapi élettel kapcsolatos interneten megtalálható információkhoz segítse azon állampolgárokat, Igénybevevőket, akik számára az internet más módon nem elérhető (pl.: jegyvásárlás, közösségi oldalak, könyvtári szolgáltatások elérése).
- 4) A KIOSZK használatával az Igénybevevő elfogadja a [3. SZ. MELLÉKLETBEN](#) meghatározott szabályokat, illetve a KIOSZK használatával kapcsolatos felhasználási feltételeket.
- 5) A KIOSZK igénybevétele önállóan történik.
- 6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó Igénybevevő a KIOSZK használatára nincsen, úgy a munkamenet egyszeri meghosszabbítása is megengedett.
- 7) A KIOSZK 90 perc használat után automatikusan visszaáll a kiindulási állapotba, akkor is, ha az éppen használatban van. Az idő leteltét, a munkamenetből rendelkezésre álló időt a jobb alsó sarokban található számláló mutatja.
- 8) A KIOSZK-ra külső adathordozó csatlakoztatása tiltott, illetve adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel.
- 9) A KIOSZK használatának befejezésekor az internetes felületről szabályosan kell ki kell lépni a tevékenységekhez tartozó személyes információk azonnali törlődése érdekében.

10) A KIOSZK hangszórója az ügyfélszolgálat megzavarásának elkerülése miatt központilag beállított, alacsony hangerővel működtethető.

11) A KIOSZK mozgásérzékelővel van ellátva, így amennyiben a KIOSZK a rendszerből történő kilépés nélkül 10 percnél hosszabb ideig inaktív állapotban van, a rendszer a megfelelő törlések mellett visszaáll alapállapotba.

12) A KIOSZK használatának részletes feltételeit a [3. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.5.2. WIFI elérés

1) Az [1. SZ. MELLÉKLETBEN](#) felsorolt, Agora ügyintézési pontokon, meghatározott hatótávolságban, sávszélességben és tartalommal korlátozott publikus internet biztosítása ingyenes szolgáltatásként állampolgárok részére közkerélcsöt vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával.

2) A WIFI elérés távmunka lehetőség és internetes oldalak elérése céljából saját eszköz igénybevételevel biztosított. Az internet igénybevételehez a Szolgáltató eszközt nem biztosít. A sávszélesség mértéke az Agora ügyintézési pontok nyitvatartási idején kívül nagyobb lehet. Egyes Agora ügyintézési pontokon a szolgáltatás elérése kizárólag a postai szolgáltatóhely épületére korlátozódik. A vezeték nélküli internet jelszó nélkül vehető igénybe.

3) A Szolgáltató az Agora ponton elérhető WIFI sávszélesség használatát és/vagy sávszélességét kapacitás függvényében korlátozhatja.

4) A WIFI elérés szolgáltatás részletes feltételeit a [4. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.6. AGORA ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS

2.6.1. KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés

1) Az Ügyfélkapu ügyintézés részleteit az [5. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2.6.2. Nyomtatás, szkennelés

1) Az Igénybevevő kérheti az általa hozott dokumentum szkennelését illetve a különböző közigazgatási weboldalokról űrlapok, kérvények, nyomtatványok és tájékoztatók nyomtatását 20 oldal/Igénybevevő/nap, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos weboldalokról információk, illetve jegyvásárlás esetén internetes jegy és egyéb közösségi és közszolgáltatási ügyek intézése érdekében kiegészítő igazolási, tájékoztatósi információk nyomtatását maximálisan 3 oldal/Igénybevevő/nap mennyiség erejéig. Az e mennyiség feletti nyomtatási igény teljesítését a Szolgáltató nem biztosítja.

2.6.3. Nyomtatványok továbbítása

1) A kérvények, igények, nyomtatványok benyújtása elektronikus úton vagy az Igénybevevő által nyomtatott formában, azoknak postai küldeményként történő feladásával történhet. A benyújtás módját az egyes nyomtatványokra vonatkozóan a [2. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2) A kérvények elektronikus továbbítása esetén a Szolgáltató kizárólag adattovábbítást vállal. A Szolgáltató a személyazonosítást elvégzi, a nyomtatvány megfelelő kitöltöttségét és az aláírás meglétét formailag megvizsgálja, azonban tartalmi ellenőrzést nem végez, és semmilyen felelősséget nem vállal az Igénybevevő által feltüntetett adatok helyességéért.

3) A Szolgáltató az Igénybevevő által kitöltött nyomtatványok/kérvények közül az alábbiak továbbítását a hatóságok felé a [6. SZ. MELLÉKLET](#) szerint vállalja:

- a) Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
- b) Anyasági támogatás iránti kérelem
- c) Kérelem családi pótlék megállapítására
- d) Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására
- e) Kereső tevékenység bejelentése

2.6.4. Időpontfoglalás

1) Ügyintézői segítséggel történő online időpontfoglalásra az ezt lehetővé tévő oldalakon akkor van lehetőség, ha az időpontfoglaláshoz szükséges feltételek rendelkezésre állnak (pl.: néhány esetben kötelező az e-mail cím megadása).

2) Időpontfoglalás lehetséges a **7. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt intézményekhez.

2.6.5. Tájékoztatás

1) A Szolgáltató a tájékoztatást a legjobb tudása szerint, jóhiszeműen köteles nyújtani. A nyomtatványok kitöltésében illetve továbbításában a Szolgáltató csak a **2. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt ügyekben tud segítséget nyújtani.

2) A Szolgáltató igény esetén tájékoztatás nyújt közigazgatási kérdésekben, illetve arra vonatkozóan, hogy a vonatkozó ügy intézése mely hatóságnál vagy intézménynél lehetséges.

3) Tájékoztatást a Szolgáltató a következő témákban nyújt:

1. Gyermekszületés
2. Iskolakezdés
3. Munkaügy és adózási ügyek
4. Házasság
5. Építkezés, otthonteremtés
6. Egészségügy
7. Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység
8. Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek
9. Okmányigénylés, pótlás
10. Szociális ügyek
11. Nyugdíjba vonulás
12. Haláleset, hagyatéki ügyek

4) Tájékoztatási szolgáltatást a felsorolt témákban a **8. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt ügyekben nyújt a Szolgáltató. A felsorolt ügyeken kívül eső témákkal, illetve a meg nem válaszolható kérdésekkel a Szolgáltató az Igénybevevőt a legközelebbi hatáskörrel és illetékességgel rendelkező intézményhez irányítja annak elérhetőségei megadásával.

2.6.6. Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás

1) A Rendelkezési nyilvántartás lehetőséget biztosít az Igénybevevők részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, a csatlakozott hatóságok számára pedig a rendelkezések megismerésére.

2) A Rendelkezési nyilvántartás tartalmazza:

- a) amennyiben a jogszabály az Igénybevevő számára lehetővé teszi az elektronikus kapcsolattartás megengedhetőségére vonatkozó rendelkezést, úgy az erre vonatkozó rendelkezést;
- b) az Igénybevevő által lehetővé tett elektronikus kapcsolattartási formákra vonatkozó rendelkezést;
- c) az azonosítással kapcsolatos követelményekre vonatkozó rendelkezést;

- d) hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségeket;
 - e) az elektronikus ügyintézési cselekményekről szóló időszakos értesítés igénylésére vonatkozó rendelkezést és az értesítés körének meghatározását;
 - f) képviseletre vonatkozó jognyilatkozatokat.
- 3) Az első ügyintézési rendelkezés megtételének feltétele, hogy
- a) az Igénybevevő személyesen megjelenjen és egy személyazonosításra alkalmas okmányt felmutasson (kivéve az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező személyek esetében, ahol az első rendelkezés az ügyintézési rendelkezések nyilvántartásának felületén elektronikus úton is megtehető);
 - b) a Szolgáltató regisztrációs szerv – a Rendelkezési nyilvántartás azonosítási felületén keresztül – ellenőrizze az Igénybevevő személyazonosságát, és
 - c) az azonosított Igénybevevő nevében alaprendelkezést tegyen vagy az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező Igénybevevő elektronikus úton a teljes alaprendelkezést megtegye.
- 4) A Szolgáltató az Igénybevevőt személyes megjelenés esetén személyazonosításra alkalmas vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, vagy útlevél alapján azonosítja.
- 5) Az Igénybevevő személyes megjelenéssel történő azonosítását minden esetben az ügyintéző végzi el.
- 6) A rendelkezés fajtáit, folyamatát és feltételeit a [9. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

Postai Agora szolgáltatást ellátó postai szolgáltatóhelyek

Sorsz.	Postai Agora település neve	Megye	Cím
1.	Balatonújlak posta	Somogy	8712 Balatonújlak Balaton utca 2.
2.	Berente posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3704 Berente Kandó Kálmán út 11.
3.	Csobád posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3848 Csobád Petőfi út 37.
4.	Csököly posta	Somogy	7526 Csököly Petőfi utca 67-2.
5.	Farád posta	Győr-Moson-Sopron	9321 Farád Fenyőfa utca 2-2
6.	Gyulaháza posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4545 Gyulaháza Petőfi Sándor utca 21.
7.	Hejőpapi posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3594 Hejőpapi Kossuth Lajos u. 115
8.	Hernádkak posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3563 Hernádkak Petőfi S. utca 24.
9.	Inke posta	Somogy	8724 Inke Kanizsai utca 1.
10.	Jánd posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4841 Jánd Rákóczi út 2.
11.	Jánkmajtis posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4741 Jánkmajtis Kossuth Lajos út 16.
12.	Jósvafő posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3758 Jósvafő Ady Endre út 2/a
13.	Kardoskút posta	Békés	5945 Kardoskút Március 15. tér 4.
14.	Kenézlő posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3955 Kenézlő Kárpát út 2.
15.	Kölcse posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4965 Kölcse Dózsa utca 4.
16.	Kömlőd posta	Komárom-Esztergom	2853 Kömlőd Szabadság utca 48.
17.	Köröm posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3577 Köröm Petőfi Sándor utca 3.
18.	Kurtyán posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3732 Kurtyán Kossuth Lajos út 70.
19.	Magyarnándor posta	Nógrád	2694 Magyarnándor Fő út 94
20.	Monok posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3905 Monok Kossuth Lajos utca 4.
21.	Nagyiván posta	Jász-Nagykun-Szolnok	5363 Nagyiván Hősök tere 1.
22.	Nagykarácsony posta	Fejér	2425 Nagykarácsony Rákóczi utca 8/a.
23.	Nagypeterd posta	Baranya	7912 Nagypeterd Kossuth utca 25.
24.	Nagyrosvány posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3965 Nagyrosvány Fő utca 24/A.
25.	Nemesvid posta	Somogy	8738 Nemesvid Felszabadulás utca 2.
26.	Nyírtass posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4522 Nyírtass Árpád út 40.
27.	Ozora posta	Tolna	7086 Ozora Szabadság tér 1.
28.	Penc posta	Pest	2614 Penc Erzsébet tér 2.
29.	Ragály posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3724 Ragály Dózsa György út 2/A
30.	Ságvár posta	Somogy	8654 Ságvár Petőfi utca 13.
31.	Sajóörös posta	Borsod-Abaúj-Zemplén	3586 Sajóörös Jókai út 4.
32.	Székely posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4534 Székely Radnóti utca 1/a.
33.	Szigetbecse posta	Pest	2321 Szigetbecse Napsugár utca 2/a
34.	Szügy posta	Nógrád	2699 Szügy Kossuth Lajos út 2/b
35.	Tiszaszalka posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4831 Tiszaszalka Arany János utca 2./B
36.	Tyukod posta	Szabolcs-Szatmár-Bereg	4762 Tyukod Árpád út 14-1.
37.	Uraiújfalu posta	Vas	9651 Uraiújfalu Petőfi utca 19.
38.	Váchartyán posta	Pest	2164 Váchartyán Fő út 47.
39.	Vácrátót posta	Pest	2163 Vácrátót Petőfi tér 3.
40.	Zsáka posta	Hajdú-Bihar	4142 Zsáka Felszabadulás út 11/b

sorsz.	Élethelyzet	Ügy elnevezése	Szakhatósági érintettség	Ügyintézés módja
1.	Egészségügy	Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási kártyához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap továbbítása/tájékoztatás
2.	Egészségügy	Meghatalmazás Európai Egészségbiztosítási Kártya igényléséhez	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Meghatalmazás továbbítása/tájékoztatás
3.	Egészségügy	Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet Igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap továbbítása/tájékoztatás
4.	Egészségügy	Egyéni bejelentés alapján egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek bejelentő lapja	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Bejelentőlap továbbítása/tájékoztatás
5.	Egészségügy	Gyógyszer költség miatti méltányosságból adható egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	Magyar Államkincstár	Kérelem továbbítása/tájékoztatás
6.	Építkezés, otthonteremtés	Igénylőlap a lakásépítési támogatás igényléséhez, illetve az otthonteremtési kamattámogatás iránti igazolás benyújtásához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap továbbítása/tájékoztatás
7.	Munkaügy és adózás	Adatlapok fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre irányuló kérelmek elbírálásához	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Adatlap továbbítása/tájékoztatás
8.	Munkaügy és adózás	Kérelem készpénz-átutalási megbízás (csekk) igényléséhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Kérelem továbbítása/tájékoztatás
9.	Munkaügy és adózás	Meghatalmazás formanyomtatvány	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Meghatalmazás továbbítása/tájékoztatás
10.	Munkaügy és adózás	Köztartozásmentes adózái adatbázishoz kapcsolódó ügyintézés	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Igénylőlap továbbítása/tájékoztatás
11.	Munkaügy és adózás	PIN-kód igénylése a NAV Ügyféltájékoztató és Ügyintézői rendszeréhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Igénylőlap továbbítása/tájékoztatás
12.	Munkaügy és adózás	Kereső tevékenység bejelentése	Pénzügyminisztérium	Bejelentőlap továbbítása/tájékoztatás
13.	Gyermekszületés	Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására	Magyar Államkincstár	Kérelem elektronikus továbbítása/tájékoztatás
14.	Gyermekszületés	Anyasági támogatás iránti kérelem	Magyar Államkincstár	Kérelem elektronikus továbbítása/tájékoztatás
15.	Gyermekszületés	Kérelem saját jogú családi pótlék megállapítására	Magyar Államkincstár	Kérelem elektronikus továbbítása/tájékoztatás
16.	Gyermekszületés	Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására	Magyar Államkincstár	Kérelem elektronikus továbbítása/tájékoztatás
17.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu létesítése	e-közigazgatásért felelős miniszter	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
18.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu adatok módosítása	e-közigazgatásért felelős miniszter	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
19.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu lekérdezés	e-közigazgatásért felelős miniszter	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
20.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu aktiválása	e-közigazgatásért felelős miniszter	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
21.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu megszüntetése, törlés	e-közigazgatásért felelős miniszter	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
22.	Rendelkezés nyilvántartás	Alaprendelkezés megtétele	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
23.	Rendelkezés nyilvántartás	Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
24.	Rendelkezés nyilvántartás	Azonosításra vonatkozó rendelkezés	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
25.	Rendelkezés nyilvántartás	Meghatalmazások készítése	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali teljesítés/tájékoztatás
26.	Rendelkezés nyilvántartás	Lekérdezések	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali teljesítés/tájékoztatás

POSTAI AGORA TERMINÁL (KIOSZK) FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

A postai szolgáltatóhely ügyfélterében elhelyezett számítógépes terminál célja, hogy – a postai szolgáltatóhely nyitvatartási idejében – ingyenes hozzáférést biztosítson a közigazgatási szolgáltatásokkal és ügyintézésrel kapcsolatos információkhoz és további hasznos, az interneten elérhető tartalmakhoz és szolgáltatásokhoz.

A terminál használatának feltétele az alábbi feltételek elfogadása:

1. A nyilvános terminál ingyenesen és belépési regisztráció nélkül vehető igénybe.
2. A terminálon önállóan böngészhet az Agora site-ra feltöltött közigazgatási tartalmak között, illetve az interneten.
3. Annak érdekében, hogy más is hozzáférhessen a terminálhoz, kérjük, hogy csak az Ön számára szükséges információk megszerzéséhez indokolt időt töltsön a készülék előtt. A folyamatos felhasználási idő maximum 45 perc.
4. A terminálra külső adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel, viszont lehetőség van a közszolgáltatásokkal kapcsolatos meghatározott nyomtatványok internetről a terminálra való letöltésére. Amennyiben nyomtatási szándéka van, akkor kérje munkatársunk segítségét!
5. A terminálon a böngészés a közérkölcst vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával történik.
6. A terminálon az internet igénybevétele és a (postai) ügyintézői szolgáltatás biztosítása azonos adathálózaton történik. A szolgáltatások sávszélesség használatának menedzselését eszközeink automatikusan végzik, ami a sávszélességet időnként korlátozhatja (az internetes kapcsolat lelassulhat).
7. A terminál használatának befejezésekor kérjük, az internetes felületről szabályosan lépjen ki a „Kilépés” gomb megnyomásával, annak érdekében, hogy az Ön által végzett tevékenységekhez tartozó személyes információk törlődjenek!
8. Kérjük, ügyeljen a terminál rendeltetésszerű használatára, műszaki állapotának megőrzésére. Ha rendellenességet észlel, kérjük jelezze munkatársunknak!
9. A terminál használata közben ügyeljen a tisztaságra és a rendezett környezet megtartására!
10. A terminál használata során a botrányos, illemsértő, jogszabályba ütköző magatartás hatósági intézkedést von maga után.
11. A postahelyi ügyfélszolgálat menetét hátráltatni vagy megzavarni tilos!
12. A terminálon történő internet igénybevétele akadályozó csoportos internet használat nem megengedett.
13. A terminálhasználat feltételeit részletesen a [POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI](#) dokumentum tartalmazza.

WiFi SZOLGÁLTATÁS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

A Postai Agora ponton elhelyezett WiFi berendezéssel nyújtott szolgáltatás célja, hogy a Postai Agora ponton és meghatározott hatótávolságában a lakosság számára ingyenes hálózati hozzáférést biztosítson az internetes felületek eléréséhez. Elsődleges cél – bizonyos korlátozások mellett – az e-közigazgatási felületek elérése, önálló használata, valamint az interneten keresztül történő közérdekű tartalmak megismerése.

A Postai Agora pont WiFi szolgáltatás igénybevétele csak abban az esetben lehetséges, amennyiben a felhasználó elfogadja az alábbi feltételeket.

Kérjük, ügyeljen a WiFi szolgáltatás felhasználási szabályainak betartására a zavartalan Postai Agora ponti ügyfélszolgálat érdekében!

1. A WiFi elérése a Postai Agora pont épületben és annak meghatározott hatótávolságában biztosított.
2. Egyes Postai Agora ponton a szolgáltatás elérése kizárólag a Postai Agora pont épületére korlátozódhat.
3. Az internet WiFi-n keresztül történő eléréséhez a Szolgáltató eszközt nem biztosít.
4. A távmunka lehetőség és internetes oldalak WiFi megoldással történő elérése Ügyfél tulajdonában lévő eszköz igénybevételével biztosított.
5. Az Agora Pont WiFi szolgáltatásként nyújtott ingyenes publikus internet hozzáférése az állampolgárok részére közérdeklősöt vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával történik.
6. A KIOSZK használata, WiFi szolgáltatás igénybevétele és a (postai)ügyintézői szolgáltatás biztosítása azonos adathálózaton történik. A szolgáltatások sávszélesség használatának menedzselését a WiFi berendezés automatikusan végzi, mely alapján a Szolgáltató a sávszélességet automatikusan korlátozhatja (az Internetes kapcsolata lassúbbá válik).
7. A vezeték nélküli internet jelszó nélkül vehető igénybe.
8. Kérjük, ha a WiFi használata során rendellenességet észlel, azt nyitvatartási időben jelezze munkatársunknak!
9. A Postai Agora ponti ügyfélszolgálatot, illetve az általános postai ügyintézés hátráltatni vagy megzavarni tilos!
10. A Szolgáltató nem felel az esetleges hálózati incidensekért, melyek a felhasználó által csatlakoztatott ügyféleszközökben okozott kárt!
11. Minden felhasználónak célszerű gondoskodni a csatlakoztatott ügyféleszköz védelméről (víruskereső, tűzfal program futtatása). A nem megfelelő védelem miatt bekövetkező szoftver, hardver és egyéb problémákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
12. Annak érdekében, hogy más is hozzáférhessen a megfelelő sávszélességű internethez, kérjük, csak annyi ideig csatlakozzon a WiFi-re, ameddig feltétlenül szüksége van rá!

ÜGYFÉLKAPU ÜGYINTÉZÉS (KÜNY REGISZTRÁCIÓ)

1) Ügyfélkapu ügyintézés

A Szolgáltatónál történő személyes ügyfélkapu ügyintézés minden esetben személyazonosítást követően lehetséges, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvényben meghatározott érvényes személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány (a továbbiakban: hatósági igazolvány) felmutatásával.

A Szolgáltatónál történő ügyfélkapu ügyintézés csak olyan Igénybevevők részére lehetséges, akik a Személyiadat- és lakcímnnyilvántartás (SZL), a Központi Idegenrendészeti Nyilvántartás (ISZL) vagy az Elektronikus ügyintézés igénybevevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartása (3.NYT) valamelyikében regisztrálva vannak. Amennyiben az Igénybevevő egyik nyilvántartásban sem szerepel, a Szolgáltató az Igénybevevőt az ügyfélkapu ügyintézés megelőzően regisztráció céljából a regisztrációs helyek egyikére irányítja a 3.NYT-ben történő regisztráció elvégzéséhez.

Az Igénybevevő minden esetben kizárólag csak a saját nevében járhat el, meghatalmazás nem fogadható el.

Az Ügyfélkapu ügyintézés során alkalmazott adatkezelés részleteit a „Tájékoztató az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztráció során kezelt személyes adatok kezeléséről” elnevezésű függelék tartalmazza.

A Szolgáltató ügyfélkapu létesítésére feljogosított regisztrációs szervként a következő feladatokat látja el:

a) ¹

b) Ügyfélkapu létesítése személyesen:

A természetes személy az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztrációt a Szolgáltatónál személyesen kezdeményezheti. Az Igénybevevő személyes megjelenése esetén a Szolgáltató az Igénybevevő által bemutatott, hatósági igazolványában szereplő adatok alapján az Igénybevevőt azonosítja, az igazolvány hatályosságát ellenőrzi.

Amennyiben az ügyfélkaput létrehozni szándékozó olyan külföldi, aki nem alanya a Személyiadat és lakcímnnyilvántartásnak, úgy az adatok összevetése a Központi Idegenrendészeti Nyilvántartásban is automatikusan megtörténik.

Amennyiben az ügyfélkaput létrehozni szándékozó a központi idegenrendészeti nyilvántartásban sem szerepel, úgy a regisztrációt az általa bemutatott útlevél, illetve a schengeni övezetbe tartozó Európai Gazdasági Térség részes állam polgára esetén az adott állam által kibocsátott személyazonosításra alkalmas okmány alapján kell elvégezni. Ebben az esetben a bemutatott dokumentum ellenőrzéséhez az okmányminták nyilvántartását kell igénybe venni.

Az azonosítás és ellenőrzés sikere esetén a regisztrációt végző átemeli az igénylő természetes személyazonosító adatait a Személyiadat és lakcímnnyilvántartásból, illetve a

¹ Hatályát veszítette 2016. február 12-én.

Központi Idegenrendészeti Nyilvántartásból, és rögzíti az igénylő állampolgárságát, választott felhasználói nevét és elektronikus levelezési címét a regisztrációs adatbázisban.

Az azonosítás és ellenőrzés sikertelensége esetén a regisztrációt végző az ügyfélkapu létrehozását megtagadja, és az esetleg már rögzített adatokat helyreállíthatatlanul törli.

Az Igénybevevő jogosult több ügyfélkaput létesíteni és fenntartani. Ezek közül csak egy (az első) létesítése díjmentes.

A második és minden további ügyfélkapu létesítésének díját az Igénybevevő az erre a célra létesített készpénzátutalási megbízáson fizetheti be, melyet a Szolgáltató biztosít részére.

Amennyiben az Igénybevevő egy hivatali kapuval rendelkező, vagy azt létesíteni kívánó szervezet hivatali kapujának működtetéséhez, a hivatali kaput létesítő szervezet igazolásával, és az ennek megfelelő elektronikus levélcímmel igényel újabb ügyfélkaput, ez az ügyfélkapu is díjmentesen létesíthető.

2) Ügyfélkapu adatok módosítása

Az Ügyfélkapu létesítése során képzett egyedi azonosító (felhasználónév) tulajdonosa, az ügyfélkapujának (jelszó lejáratának) érvényességi ideje alatt kezdeményezheti természetes személyazonosító- és/vagy ügyfélkapu adatainak módosítását.

Interneten keresztül az ügyfélkapu tulajdonosa csak személyi adatait frissítheti, e-mail címét és jelszavának lejárati idejét módosíthatja. A regisztrációs szervnél az ügyintéző ezen adatokon kívül módosíthatja még a felhasználói nevet is.

Névváltozás miatti ügyfélkapu módosítás esetén a megváltozott adatokat tartalmazó személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatásával lehetséges.

3) Ügyfélkapu lekérdezés:

Az Igénybevevőnek lehetősége van a saját ügyfélkapu adatainak lekérdezésére.

4) Ügyfélkapu aktiválása:

Az Ügyfélkapu jelszavának lejárati idejét követő 60 napon túl az Igénybevevőnek lehetősége van arra, hogy ügyfélkapuját újra üzembe helyeztesse, aktiváltassa.

Az ügyfélkapu aktiválása során a regisztrációs szervnél az ügyintéző átvezeti az Igénybevevő kérésére a szükséges e-mail cím változást, és egy új egyszeri bejelentkezési kódot generáltat az Igénybevevő számára, melyet az alkalmazás automatikusan megküld az Igénybevevőnek, mint az ügyfélkapu tulajdonosának e-mail címére.

Az Igénybevevő ezen egyszer használatos jelszóval bejelentkezve, új jelszavának megadásával veheti igénybe újra ügyfélkapuját.

5) Ügyfélkapu megszüntetése, törlése

A törlésre irányuló kérelem esetén az ügyfélkapu-hozzáférés haladéktalanul megszüntetésre kerül, és a regisztrált adatok (az ügyfélkapu összes adata) törlésre kerül az ügyfélkapu regisztrációs rendszerből.

Ettől az időponttól kezdve az ügyfélkaput nem lehet többé használni, az ügyfélkapuhoz tartozó tárhelyen lévő dokumentumok helyreállíthatatlanul törlődnek. A regisztráció visszaállítása törlés után nem lehetséges, mivel az adatok véglegesen törlésre kerülnek.

Függelék

Tájékoztató az ügyfélkapu igénybevételéhez szükséges regisztráció során kezelt személyes adatok kezeléséről

Az ügyfélkapu a kormányzat elektronikus azonosító rendszere, mely biztosítja a felhasználók számára, hogy egyszeri belépéssel kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel. Ügyfélkaput bármely természetes személy létesíthet, állampolgárságtól függetlenül, létrehozásához érvényes e-mail cím és egyedi felhasználói név megadása szükséges. Az ügyfélkapu korlátlan ideig érvényes.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (a továbbiakban: Infotv.) 20. § (1) bekezdésére tekintettel a jogszerű jogalkalmazás elősegítése, valamint a hatékony és szakszerű ügyfél-tájékoztatás megvalósulása érdekében a vonatkozó jogi szabályozás főbb elemeit az alábbiak tartalmazzák:

Az adatkezelés főbb alapelvei:

Az adatkezelés elveit az Infotv. 4. §-a taxatív felsorolja, az ügyfélkapu ügyintézés eljárás során kezelt személyes adatok vonatkozásában a szabályozás legfontosabb elemei a következők:

- a) Személyes adat kizárólag **meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése** érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének **tisztességesnek és törvényesnek** kell lennie.
- b) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához **szükséges mértékben és ideig** kezelhető.
- c) Az adatkezelés során **biztosítani** kell az **adatok pontosságát, teljességét** és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – **naprakészségét**, valamint azt, hogy a felhasználót csak az adatkezelés céljához **szükséges ideig lehessen azonosítani**.

Adatkezelő, adatfeldolgozó:

Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kijelölőr.) 7. § (1) bekezdése alapján a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás adatbázis adatkezelőjeként (amelynek része az ügyfélkapu adatbázis is) **az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet került kijelölésre**. A Kijelölőr.-ben megjelölt további **regisztrációs szervek** az osztott adatkezelés elvének megfelelően az ügyfélkapu adatok tekintetében **szintén adatkezelőnek** minősülnek. Ügyfélkapu regisztrációs szervek: a fővárosi és megyei kormányhivatalok, a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatala, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, a Magyar Posta Zrt.-t, valamint Magyarország diplomáciai és konzuli képviselete. Az adatkezelés kizárólag az ügyfélkapu felhasználók regisztrációs adatbázisban rögzített adataira vonatkozik.

Az **adatifeldolgozó** szervezet a **Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.** (címe: 1389 Budapest, Pf.: 133.), amely tevékenységet az Infotv. 10. §, valamint az adatkezelővel 2010.

december 30-án kötött adatfeldolgozási megbízási megállapodás alapján gyakorolja, mely az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzését foglalja magában.

A kezelt személyes adatok:

Az ügyfélkapu igénybeviteléhez szükséges regisztrációs eljárás során az alábbi adatok megadása szükséges:

- a) névviselés szerinti név;
- b) születéskori név;
- c) anyja neve;
- d) születési hely;
- e) születési idő;
- f) állampolgárság;
- g) az adott ügyfél által előzetesen megadott elektronikus levelezési cím, valamint
- h) felhasználói név.

A személyes adatok kezelésének célja:

Az ügyfélkapu regisztrációs adatok kezelésének **célja az ügyfél hitelt érdemlő módon történő azonosítása**, amely lehetővé teszi az ügyfél számára, hogy bizonyos ügyeit elektronikus úton intézze.

A személyes adatok kezelésének jogalapja:

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az **érintett hozzájárul**, vagy azt **törvény** vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból **elrendeli**.

Az ügyfélkaput természetes személyek – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – saját döntésük alapján vehetik igénybe. Az ügyfélkapu létrehozásának feltétele az érintett természetes személy adatkezelésre vonatkozó beleegyező nyilatkozata.

A személyes adatok kezelésének időtartama:

Az ügyfélkapu adatbázisban az **adatok kezelése** (tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatás az ügyfelek azonosítására szolgál) **mindaddig fennáll**, amíg a felhasználó személyes **ügyfélkapuja megszüntetésre nem kerül**. Az ügyfélkapu megszűnésekor valamint megszüntetésekor az ügyfélkapu adatokat és a tárhelyen tárolt információkat **haladéktalanul és helyreállíthatatlanul törölni kell**.

A személyes adatok továbbítása:

Személyes adatok – így különösen a felhasználói adatok – továbbítására kizárólag a felhasználó hozzájárulása, illetve törvényi felhatalmazás alapján, az ott meghatározott terjedelemben kerülhet sor.

Adattovábbítás az ügyfélkapu regisztrációs adatbázisból az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 89.§ alapján **a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnak és az önkormányzati adóhatóság részére** történik.

Az ügyfélkapu felhasználók jogai és azok érvényesítése:

A felhasználók jogait és azok érvényesítését az Infotv. 14. § – 21. § -a részletezi. A hatályos szabályozás alapján ügyfélkapu ügyintézés eljárás során az felhasználó tájékoztatást kérhet az adatkezelőnél **személyes adatai kezeléséről**, valamint **kérheti azok helyesbítését**.

A szabályozás fontos eleme, hogy a felhasználó kérelmére **az adatkezelő tájékoztatást ad** az általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a felhasználó személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az adatkezelő köteles a kérelem **benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül**, közérthető formában, a felhasználó erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor.

A felhasználó bármikor jogosult kérni adatainak a törlését. Amennyiben adatainak törlését kéri, azzal tudomásul veszi, hogy ezen kérése az ügyfélkapu hozzáférési jogosultságának megszűnését eredményezi.

Jogorvoslat, panaszkezelés:

A felhasználó jogorvoslattal élhet, ha a jogszabályokban foglalt tájékoztatási vagy helyesbítési, illetve törlési kérelmét nem teljesítik.

Az érintett a **jogainak megsértése** esetén az adatkezelő ellen **bírósághoz** fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Ha a felhasználó úgy ítéli meg, hogy személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogsérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn, vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál. A Hatóság eljárásának feltételeiről és elérhetőségéről a WWW.NAIH.HU címen található bővebb információ.

KÉRELMEK BENYÚJTÁSA POSTAI AGORA PONTOKON

1) Magyar Államkincstár részére közvetített ügyek:

A Postai Agora pontokon a következő családtámogatási ügyek közvetítésében vesz részt a Szolgáltató:

- a) Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására;
- b) Anyasági támogatás iránti kérelem;
- c) Kérelem családi pótlék megállapítására;
- d) Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására.

Az Igénybevevők hozhatják a felsorolt ügyekhez tartozó nyomtatványt illetve az Agora ponton kérhetnek formanyomtatványt. Ebben az esetben az Agora ügyintéző a webről nyomtatja ki a kívánt űrlapot. A kérvények kitöltése a kérvényt benyújtó felelőssége.

A beadott lapokat kitöltési teljesség (formai) tekintetében ellenőrzi, illetve elkéri a szükséges mellékleteket, az adatlapon található adatokat rögzíti, a mellékelendő dokumentumokat szkenneli, majd az illetékes megyei kormányhivatal felé elektronikusan továbbítja.

A rögzítés végén az iktatószámmal kiegészített igazolást a kezelői aláírás után az ügyfél részére átadja, mely alapján a Magyar Államkincstárnál az ügyfél az ügyének státuszáról érdeklődni tud később.

A szkennelésre került dokumentumok az illetékes megyei kormányhivatal részére papír alapon is továbbításra kerülnek.

2) Nemzetgazdasági Minisztérium részére közvetített ügyek:

A Postai Agora ponton a következő Nemzetgazdasági Minisztériumi ügy közvetítésében vesz részt a Szolgáltató:

- a) Kereső tevékenység bejelentése

A Postai Agora ponton rendelkezésre álló sablon nyomtatvány (1. sz. függelék) kitöltés után az a Postai Agora ügyintéző részére átadásra kerül. Az ügyintézőtől a nyomtatvány kitöltéséhez segítség kérhető, azonban a postázásról az Igénybevevő gondoskodik. Mivel a bejelentés a kereső tevékenység kezdetétől számított 15 napon belül az illetékes megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztályához kell, hogy kerüljön, ezért a papír alapú továbbítás a kereső tevékenység kezdetétől számított 13 nap elteltéig javasolt. Egyéb esetben javasolt a terminálon, elektronikus úton történő bejelentés, melyhez segítséget nyújt az Agora ügyintéző illetve a személyes bejelentést az illetékes megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztályon is meg lehet tenni. Az illetékes megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztály elérhetőségeinek megadásában kérésre a kezelő segítséget nyújt.

KERESŐ TEVÉKENYSÉG BEJELENTÉSE

Amennyiben Ön álláskereső járadékban részesül és határozatlan idejű és legalább napi négy órát meghaladó munkaidejű munkaviszonyt létesít, akkor a **munkaviszony létesítésének bejelentésével egy időben** kérelmezheti a folyósítási időből még fennmaradó időtartamra járó juttatás összegének meghatározott mértékben történő egy összegű kifizetését. **Összege** az álláskereső járadékból még hátralévő időtartamra járó juttatás összegének 80 százaléka.

Amennyiben igénybe veszi a fennmaradó ellátást, akkor ezzel az álláskereső járadék folyósítási idejét kimeríti, a járadék megállapításának alapjául szolgáló jogviszonyokat felhasználni kell tekinteni, ismételt ellátás igénylésénél azokat a munkaügyi kirendeltség nem tudja figyelembe venni.

A bejelentést követően a kirendeltség ügyintézője törli Önt a nyilvántartásból, illetve ha ellátást is kapott, akkor azt is megszünteti.

90 napot meg nem haladó, rövid időtartamú kereső tevékenység bejelentésének esetén a kirendeltség ügyintézője csupán szünetelteti az ellátás folyósítását a kereső tevékenység időtartamára. Az ezekről (törlésről, megszüntetésről és szünetelésről) szóló határozatot a kirendeltség postázza Önnek.

Amennyiben csak regisztrálva volt és nem kapott ellátást, akkor csak a törlő határozatot fogja megkapni.

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Munkaviszony kezdete:

Munkaviszony vége:

Lakcím:¹

Nyilvántartó kirendeltség neve:

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fent megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

_____, 20 év _____ hó _____ nap

_____ aláírás

¹ Irányítószám, településnév, közterület elnevezése, házsám

IDŐPONTFOGLALÁSI LEHETŐSÉGEK POSTAI AGORA PONTOKON

Intézmény	Időpontfoglalás tárgya	Időpont foglalás elektronikus elérése
Okmányirodák	Ügyintézés	https://ugyintezes.magyarorszag.hu/okmanyiroda/idopontfoglalas
NAV	Ügyfélszolgálati ügyintézés	http://www.nav.gov.hu/nav/szolgáltatások/ugyfel-szolgalati_idopont_foglalasa
NEA	Ügyintézés	https://idopontfoqlalo.kh.gov.hu/bejelentkezes
Magyar Posta	Kizárólag értesített küldemények átvételére	https://www.posta.hu/idopontfoglalas
Államkincstár	Ügyintézés	http://www.allamkincstar.gov.hu/hu//ext/idopont-foglalas

Srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
1.	Gyermekszületés	Születés bejelentése és anyakönyvezés
2.	Gyermekszületés	Születési anyakönyvi kivonat kiállítás
3.	Gyermekszületés	Lakcímkártya kiállítás
4.	Gyermekszületés	Személyazonosító igazolvány igénylése
5.	Gyermekszületés	TAJ kártya igénylés
6.	Gyermekszületés	Útlevel igénylés
7.	Gyermekszületés	Adóazonosító jel igénylés
8.	Gyermekszületés	TGYÁS (Terhességi-gyermekágyi segély iránti kérelem)
9.	Gyermekszületés	GYED (Gyermekgondozási díj iránti kérelem)
10.	Gyermekszületés	Apa munkaidő kedvezményre irányuló kérelem
11.	Gyermekszületés	Babakötvény
12.	Gyermekszületés	Teljes hatályú apai elismerő nyilatkozat felvétele iránti kérelem
13.	Gyermekszületés	Gyermek családi és utónevének megállapítása iránti kérelem
14.	Iskolakezdés	Iskoláztatási támogatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelem
15.	Iskolakezdés	Az ellátásra való jogosultságot, illetve annak összegét érintő adatokra vonatkozó bejelentés
16.	Iskolakezdés	Óvodáztatási támogatás iránti kérelem
17.	Iskolakezdés	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem
18.	Iskolakezdés	Diákkedvezményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem
19.	Iskolakezdés	Diákigazolvány
20.	Iskolakezdés	Diákigazolvány birtokában igényelhető diákkedvezmények
21.	Iskolakezdés	Ösztöndíjak, programok, civil támogatások, tájékoztatók
22.	Iskolakezdés	Civil szervezetek pályázatai. - A hátrányos helyzetű diákoknak ösztöndíjrendszer és ösztöndíjprogram
23.	Iskolakezdés	Nemzeti Kiválóság Program
24.	Iskolakezdés	Felsőoktatással kapcsolatos tájékoztatás
25.	Munkaügy és adózás	Képzési támogatások igénylése
26.	Munkaügy és adózás	Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel képzési költségeinek támogatása iránti és/vagy keresetpótló juttatás vagy kereset-kiegészítés megállapítása iránti kérelem
27.	Munkaügy és adózás	Foglalkoztatást bővítő bértámogatás
28.	Munkaügy és adózás	Hátrányos helyzetű munkavállalók továbbfoglalkoztatásának bértámogatása
29.	Munkaügy és adózás	Szakképzettséggel rendelkező pályakezdő munkatapasztalat-szerzési támogatása iránti kérelem
30.	Munkaügy és adózás	Munkaerő-piaci programok támogatása
31.	Munkaügy és adózás	Munkahely megőrző támogatás
32.	Munkaügy és adózás	Vállalkozóvá válási támogatás iránti pályázat
33.	Munkaügy és adózás	Kérelemre induló vállalkozóvá válást elősegítő támogatások

Srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
34.	Munkaügy és adózás	Lakhatási támogatás iránti kérelem
35.	Munkaügy és adózás	Csoportos személyszállítás támogatása iránti kérelem
36.	Munkaügy és adózás	Helyközi utazás támogatása
37.	Munkaügy és adózás	Bérgarancia támogatás
38.	Munkaügy és adózás	Álláskeresési járadékkal kapcsolatos ügyek
39.	Munkaügy és adózás	Nyugdíj előtti álláskeresési segéllyel kapcsolatos ügyek
40.	Munkaügy és adózás	Álláskeresők nyilvántartásával kapcsolatos ügyek
41.	Munkaügy és adózás	Hátrányos helyzetű munkavállalók továbbfoglalkoztatásának bértámogatása
42.	Munkaügy és adózás	Harmadik országbeli állampolgárok magyarországi foglalkoztatásával kapcsolatos kérelmek
43.	Munkaügy és adózás	Engedélymentes foglalkoztatással kapcsolatos bejelentés
44.	Munkaügy és adózás	A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy foglalkoztatása
45.	Munkaügy és adózás	Elektronikus kapcsolattartás kezdeményezése
46.	Munkaügy és adózás	Nemzeti Pályaorientációs Portál
47.	Munkaügy és adózás	Virtuális Munkaerő-piac
48.	Munkaügy és adózás	Tájékoztatói igény NAV internetes portáljához kapcsolódóan (honlap tartalma, ügyfélszolgálatok elérhetősége, nyitva tartása, telefonos elérhetőségek, adatbázisokhoz kapcsolódó információk, honlapon elérhető egyes szolgáltatások használata (pl. időpontfoglalás), tájékoztatói anyagok kinyomtatási igénye)
49.	Házasság	Bejegyzett élettársi kapcsolattal összefüggő intézkedések, bejelentések, kérelmek
50.	Házasság	Házassági anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
51.	Házasság	Hatósági bizonyítvánnyal kapcsolatos intézkedések
52.	Házasság	Név megváltoztatása iránti intézkedések, bejelentések, kérelmek
53.	Házasság	Bejegyzett élettársi anyakönyvi kivonattal kapcsolatos intézkedések, kérelmek, bejelentések
54.	Építkezés, otthonteremtés	Építési engedéllyel, építéssel kapcsolatos ügyek
55.	Építkezés, otthonteremtés	Bontási engedéllyel, bontással kapcsolatos ügyek
56.	Építkezés, otthonteremtés	Használatbavételi engedéllyel, használatbavétellel kapcsolatos ügyek
57.	Építkezés, otthonteremtés	Fennmaradási engedéllyel kapcsolatos ügyek
58.	Építkezés, otthonteremtés	Speciális építésügyi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek
59.	Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi Nyilvántartásból információ kérés
60.	Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek (műemlékekhez, régészeti lelőhelyekhez kapcsolódó hatáskörök)
61.	Építkezés, otthonteremtés	Műemlékekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek, engedélyek

Srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
62.	Építkezés, otthonteremtés	Földdel kapcsolatos hatósági feladatok ügyintézése (építési teleknek, vagy területnek minősül-e egy adott földterület)
63.	Építkezés, otthonteremtés	Tulajdoni lap másolat szolgáltatással kapcsolatos feladatok
64.	Építkezés, otthonteremtés	Ingatlan-nyilvántartás vezetésével, földjogokkal kapcsolatos ügyek
65.	Építkezés, otthonteremtés	Telekalakítással, telekműveléssel kapcsolatos ügyek
66.	Építkezés, otthonteremtés	Földhivatali ügyekkel, jelzáloggal kapcsolatos ügyek
67.	Egészségügy	Utazási költségtérítés iránti kérelem egészségbiztosítási ellátás igénybevétele kapcsán
68.	Egészségügy	Táppénz iránti kérelem
69.	Egészségügy	Alanyi ápolási díj megállapítása iránti kérelem
70.	Egészségügy	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
71.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Tevékenységek bejelentésével kapcsolatos ügyek
72.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Üzletek működtetésével, megszűnésével kapcsolatos ügyek
73.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szeszes ital kimérésével kapcsolatos engedélyezés ügyei
74.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Rendezvénytartással kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
75.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Helyi termelői piac üzemeltetésével kapcsolatos bejelentés
76.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Állatvásár, állatpiac engedélyezésével kapcsolatos ügyek
77.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szálláshely-üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
78.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenységgel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
79.	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Ipari tevékenység végzésével, valamint telepengedélyekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
80.	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Járművezetésre jogosító okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
81.	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű tulajdonjogát igazoló hatósági okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
82.	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomban tarthatóságát igazoló okmány
83.	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomból történő kivonása
84.	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Gépjárművel kapcsolatos egyéb eljárások

Srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
85.	Okmányigénylés, pótlás	Új személyi azonosítóról és lakcímről szóló hatósági igazolvány kiállítása iránti kérelem
86.	Okmányigénylés, pótlás	Magánútlevel kiadására irányuló kérelem
87.	Okmányigénylés, pótlás	A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásával kapcsolatos feladatok
88.	Okmányigénylés, pótlás	Magyarország területét külföldi letelepedés szándékával történő elhagyás bejelentése
89.	Szociális ügyek	Rendszeres szociális segély
90.	Szociális ügyek	Foglalkoztatást helyettesítő támogatás
91.	Szociális ügyek	Időskorúak járadéka
92.	Szociális ügyek	Lakásfenntartási támogatás
93.	Szociális ügyek	Adósságkezelési szolgáltatás
94.	Szociális ügyek	Ápolási díj
95.	Szociális ügyek	Átmeneti segély
96.	Szociális ügyek	Temetési segély
97.	Szociális ügyek	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
98.	Szociális ügyek	Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot igazoló hatósági bizonyítvány kiállítására irányuló kérelem.
99.	Nyugdíjba vonulás	Öregségi nyugdíjjal kapcsolatos ügyintézés
100.	Nyugdíjba vonulás	Korhatár előtti nyugdíjellátással kapcsolatos ügyintézés
101.	Nyugdíjba vonulás	Hozzá tartozói ellátások megállapítására vonatkozó kérelmek (árvaellátás, szülői nyugdíj, özvegyi nyugdíj)
102.	Nyugdíjba vonulás	Járadékok megállapítására vonatkozó kérelmek (polgármesterek közszolgáltatási járadéka, átmeneti bányászjáradék, bányászok egészségkárosodási járadéka, balett művészeti járadék)
103.	Nyugdíjba vonulás	Rokkantsági járadékkal kapcsolatos ügyintézés
104.	Nyugdíjba vonulás	Baleseti járadékkal kapcsolatos ügyintézés
105.	Nyugdíjba vonulás	Kivételes nyugellátással kapcsolatos ügyek
106.	Nyugdíjba vonulás	Egyszeri segéllyel kapcsolatos ügyek
107.	Nyugdíjba vonulás	Egyéb nyugdíjjal kapcsolatos (ellenőrzési, szakellenőrzési és jogi) ügyek
108.	Nyugdíjba vonulás	Igazolás kérése a nyilvántartásban szereplő adatokról
109.	Nyugdíjba vonulás	TAJ-jal kapcsolatos névváltoztatás, adatmódosítás bejelentése
110.	Nyugdíjba vonulás	Nyilvántartás adatainak kiegészítésének, javításának bejelentése

Srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
111.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset bejelentése
112.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset esetén anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
113.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Hatósági bizonyítvány kiállítása iránti kérelem
114.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Olyan személynek a bejelentése, akinek a hagyatéki eljárás megindításához jogi érdeke fűződik (a jegyzőnél tehető meg)
115.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Az öröklésben érdekeltre vonatkozó kérelmek
116.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Indokolt kérelem ügygondnok kirendelése iránt
117.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Környezet- és település egészségügy (elhunyt külföldre szállítására, 96 órán túli koporsós temetésre, sírnyitásra, fertőzésben elhunyt személy sírhelyére rátemetésre, korbonctani vizsgálat mellőzésére vonatkozó kérelem)
118.	Haláleset, hagyatéki ügyek	Soron kívüli adó megállapítás

RENDELKEZÉSI NYILVÁNTARTÁS SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI**Ügyintézési rendelkezések és alaprendelkezés megtétele ügyintéző segítségével**

A Szolgáltató az Igénybevevő alaprendelkezését az első személyes megjelenés alkalmával – az azonosítást követően – rögzíti. További ügyintézési rendelkezések megtételére csak ezt követően van mód.

Az Igénybevevő alaprendelkezésének rögzítésére a személyes megjelenéssel elvégzett azonosítást követően az ügyintéző jogosult.

Az alaprendelkezés a következő kötelezően és nem kötelezően megadandó adatokkal kerül feltöltésre:

- a) Internetes ügyintézés tiltása/megengedése, amelynek kitöltése kötelező;
- b) Telefonos ügyintézés tiltása/megengedése, amelynek kitöltése kötelező;
- c) Hozzájárulás elektronikus kapcsolattartáshoz, amelynek kitöltése kötelező;
 - ca) Hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elektronikus elérhetőségek, amelyek közül valamelyik kitöltése kötelező az alábbiak szerint:
 - caa) telefon – szóbeli (elsődleges és másodlagos), amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cab) telefon – telefax, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cac) telefon – SMS, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cad) e-mail, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - d) Hivatalos kapcsolattartásra szolgáló postai elérhetőségek, amelynek kitöltése:
 - da) nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél.

Az Igénybevevőnek a kinyomtatott ügyintézési rendelkezést aláírásával kell ellátnia, ha a dokumentumban foglaltak meggyeznek az általa tenni kívánt alaprendelkezéssel.

Az aláírt és feltöltött dokumentum ezt követően a Dokumentum Hitelesítési Szolgáltatás szakrendszerrel hitelesítésre, rögzítésre, majd titkosításra kerül. A feltöltött dokumentumot a postahely 5 évig tárolja.

Ezt követően az Igénybevevőnek lehetősége van – az ügyintéző közreműködésével – további ügyintézési rendelkezések megtételére is.

A rendelkezések készítésénél nyilatkoznia kell az Igénybevevőnek, hogy milyen időintervallumban szeretné, hogy hatályos legyen a rendelkezése. A hatályra vonatkozó időintervallum kezdete megadható úgy, hogy azonnal hatályos, ebben az esetben a rendelkezés létrehozásának pillanatától fog élni a rendelkezés, vagy megadható kezdő dátum is, amikortól hatályos a rendelkezés. Ha kezdő dátum kerül megadásra, akkor a rendelkezés a megadott dátum 0 óra 0 perctől hatályos. Dátum megadásánál a legkorábbi dátumként csak a rendelkezés tételét követő nap megadása lehetséges.

A hatályosságra vonatkozó időintervallum vége megadható úgy is, hogy az Igénybevevő nem határoz meg vég dátumot, hanem a rendelkezés visszavonásig érvényes, vagy megadhat egy konkrét dátumot is, amíg a rendelkezése hatályos. A megadott végdátum nem lehet korábbi, mint a rendelkezés hatályosság kezdete.

Az alábbi ügyintézési rendelkezések megtételére von lehetőség:

1. Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés

A rendelkezés keretében az Igénybevevő időszaki értesítést kérhet egyes őt érintő elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos cselekményekről.

A rendelkezés keretében jelen ÁSZF-nek az időszaki értesítés szolgáltatásra vonatkozó szabályai szerinti tartalommal lehet értesítést kérni.

Az Igénybevevő a Rendelkezési Nyilvántartásban tett időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezésében határozhatja meg azt, hogy a NISZ az ÁSZF-jében megjelölt mely eseményekről tájékoztassa.

Az értesítés megküldéséhez szükséges adatokat az Időszaki értesítés szolgáltatás kéri le az érintett hatóságoktól és az érintett más SZEÜSZ szolgáltatóktól. Az értesítés csak azon hatóság adataira terjed ki, amely hatóság azt biztosítja és azt az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet részére bejelentette.

Az Igénybevevő az értesítés fogadására ügyintézési rendelkezés során elektronikus értesítési címet (e-mail címet) köteles megadni. Ügyfél kérheti több elektronikus értesítési címre az értesítést.

Jogi személy Igénybevevő esetén az értesítést a jogi személy Igénybevevőről lehet kérni, az értesítés nem terjed ki a jogi személy Igénybevevő képviselőjére, annak tevékenységére.

Az értesítés az Igénybevevő részére abban az esetben is megküldésre kerül, amennyiben az Igénybevevő által megjelölt időszakban nem történt az Ügyfelet érintő ügyintézési cselekmény.

Az értesítés hitelesített formában kerül az Igénybevevő részére továbbításra.

Az Igénybevevő az időszakos értesítésről szóló ügyintézési rendelkezésben legalább 15, legfeljebb 90 napos értesítési időszakot határozhat meg. Az első időszakra vonatkozó értesítés határideje az ügyintézési rendelkezés hatálybalépés napjától számítódik.

Az Igénybevevő az alábbi szolgáltatásokról kérhet értesítést:

- a) Részleges Kódú Telefonos Azonosítás szolgáltatást érintő eseményekről, úgy, mint
 - aa) belépésről;
 - ab) regisztráció aktiválásáról;
 - ac) jelszócsereéről.

Az értesítés – az Igénybevevő erre vonatkozó rendelkezése alapján – az egyes szolgáltatások tekintetében az alábbi adattartalommal kerül kiküldésre:

- a) esemény időpontjával;
- b) művelet típusával;
- c) lekérdező szervezet megnevezésével (ahol ez értelmezett).

Igénybevevő erre irányuló rendelkezése alapján az értesítés az alábbi időintervallumok adatait tartalmazza:

- a) egyszeri alkalommal a rendelkezés tételének napjától visszamenőlegesen egy megadott napig;

- b) egyszeri alkalommal a rendelkezés tételének napjától a megadott napig a jövőben;
- c) ismétlődő értesítés a rendelkezés érvényességének napjától a visszavonás napjáig kiválasztott rendszerességgel.

2. Azonosításra vonatkozó rendelkezés

Az Igénybevevő a rendelkezés keretében az alábbi azonosítási módok alkalmazási lehetőségét állíthatja be:

- a) Hozzájárulás telefonos azonosító kódok (interneten keresztül történő) használatához
- b) Hozzájárulás Ügyfélkapuval történő azonosításhoz
- c) Hozzájárulás Ügyfélkapus időalapú egyszeri jelszóval történő azonosításhoz
- d) Hozzájárulás elektronikus aláírás alapú Ügyfélkapuval történő azonosításhoz¹
- e) Hozzájárulás tanúsítvány alapú Ügyfélkapuval történő azonosításhoz²

Az a) pont szerinti azonosítási módot a Szolgáltató abban az esetben tudja biztosítani, amennyiben a Részleges Kódú Telefonos Azonosítás ügyfél-regisztrációs nyilvántartását vezető szerv a nyilvántartás adatait átadta a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás részére.

3. Meghatalmazások készítése

Az Igénybevevőnek lehetősége van meghatalmazásokat készíteni.

A meghatalmazás első lépése, hogy az ügytípus kiválasztását követően az Igénybevevőnek meg kell adni mely személyt kívánja meghatalmazni. A meghatalmazott lehet magánszemély vagy egyéni vállalkozó is. Magánszemély esetén az Igénybevevőnek a meghatalmazni kívánt személy születési név, viselt név, anyja születési neve, születési hely és idő adatait kell megadnia.

Egyéni vállalkozó esetén a meghatalmazáshoz adószám megadása szükséges.

A meghatalmazások fajtáit jelen melléklet 1. sz. függeléke tartalmazza.

4. Lekérdezések

A Rendelkezési nyilvántartásban a rendelkezések tétele mellett lehetőség van a korábban tett rendelkezések és meghatalmazások keresésére, listázására. A Szolgáltató két típusú lekérdezést tud biztosítani:

- a) az Igénybevevő által (vagy az ügyfél nevében) tett rendelkezéseket, meghatalmazásokat;
- b) az Igénybevevőre vonatkozó meghatalmazásokat.

A Szolgáltató – a személyazonosság igazolása után – csak azon személy adataira végez lekérdezést, amelyben az igazolt Igénybevevő érintett (rendelkező, vagy meghatalmazott).

¹ Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

² Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

A Szolgáltató a lekérdezést követően a lekérdezés eredményét dokumentált átvétel ellenében, nyomtatott formában biztosítja az Igénybevevő részére.

Adatkezelés

Az adatkezelés az Igénybevevőre vonatkozó adatok, ügyintézési rendelkezések tekintetében a NISZ az ügyfél ügyintézési rendelkezését nyilvántartó szervként az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésében került kijelölésre, mely alapján dolgozza fel a Szolgáltató az Igénybevevő rendelkezéseit és azonosító adatait rendelkezési nyilvántartás vezetése céljából.

Az Igénybevevő által tett ügyintézési rendelkezést az ügyfél RNY kapcsolati kódjához rendeltén veszi nyilvántartásba, illetve az ügyfél ügyintézési rendelkezéseit az RNY kapcsolati kódjához rendeltén tárolja. Az Igénybevevő természetes személyazonosító adatait és azonosító kódjait – az Igénybevevő által önkéntesen rögzített adatokon túl – a NISZ nem tárolja.

A NISZ a Rendelkezési nyilvántartás vezetését más adatkezelési folyamataitól teljesen elkülönült szervezeti és informatikai keretek között végzi. A NISZ különösen ügyel az egyes nyilvántartások összekapcsolásának elkerülésére, és megfelelő szervezési és biztonsági intézkedéseket tesz az összekapcsolás elkerülése érdekében.

A NISZ az adatbiztonsági követelményeknek megfelelően tartja nyilván az Igénybevevő ügyintézési rendelkezéseit.

A NISZ a megtett nyilatkozatokat titkosítva tárolja, az Igénybevevőn kívül kizárólag a megkereső bíróságok, a Csatlakozott hatóságok vagy más SZEÜSZ szolgáltatók számára szolgáltat adatot az ügyintézési rendelkezés tartalmáról, ideértve az Ügyfél által adott meghatalmazás adatait is. A csatlakozás során a hatóság és a SZEÜSZ szolgáltató igazolni köteles, hogy mely azonosító kódok, illetve más azonosítók használatára jogosult.

Az ügyintézési rendelkezés tartalmáról történő tájékoztatás során a NISZ az Összerendelési nyilvántartás SZEÜSZ igénybevételével kizárólag olyan azonosító kódot vagy más azonosítót közöl a Csatlakozott hatósággal vagy más SZEÜSZ szolgáltatóval, amelynek kezelésére az érintett hatóság vagy más SZEÜSZ szolgáltató jogosult.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezés értelmében a Rendelkezési nyilvántartásból az Ügyfél ügyintézési rendelkezését törli a NISZ:

- a) természetes személy Igénybevevő halálát, valamint jogi személy Ügyfél jogutód nélküli megszűnését követő 10 év elteltével,
- b) ha már nem hatályos az ügyintézési rendelkezés, illetve
- c) az ügyintézési rendelkezés törlésére vonatkozó kérelem esetén a kérelmet követően haladéktalanul.

A NISZ az elektronikus nyilatkozatot titkosítva eltárolja. Az ügyintézési rendelkezés titkosítása olyan asszimmetrikus kulcspárral történik, amelynek a privát kulcsa nem áll rendelkezésre a NISZ-nél, így a titkosított adatot semmilyen formában nem tudja még megjeleníteni sem. A dokumentumot csak a titkosítást végző, a Szolgáltatótól és a NISZ-től független szervezet tudja csak feloldani.

Postai Agora szolgáltatások ÁSZF 9. sz. melléklet _____

További feltételek tekintetében irányadó a NISZ – mindenkor hatályos – A Rendelkezési nyilvántartás, Ügyfél részleges kód alapján történő telefonos azonosítása és Ügyfél időszaki értesítése elektronikus ügyintézési cselekményekről szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei, mely elérhető a NISZ honlapján: <http://www.nisz.hu/hu/rny-rendelkez%C3%A9si-nyilv%C3%A1ntart%C3%A1s> címen.

A NISZ idevonatkozó adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata az **ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ** elérhetőségen tekinthető meg.