



ORSZÁGGYŰLÉSI ŐRSÉG

✉ Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 5.

☎ 441-47-91 Fax: 441-47-47 e-mail: info@orszaggyulesiorseg.hu

Tájékoztató az Országgyűlési Őrség elektronikusan intézhető ügyeiről

Az Országgyűlési Őrség (a továbbiakban: Őrség) elektronikus ügyintézkést természetes vagy jogi személynek, illetve ezen személyek feljogosított képviselőinek (a továbbiakban: Ügyfél) a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény és a végrehajtására kiadott rendeletekben foglaltak szerint e-Papír szolgáltatás útján biztosítja.

Az elektronikus ügyintézkést biztosító szerv adatai:

Név: Országgyűlési Őrség

Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 5.

Postacím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 5.

Adószám: 15802499-1-51

Weboldal: <http://www.orszaggyulesiorseg.hu>

Az elektronikus ügyintézkéssel kapcsolatos ügyfélszolgálat elérhetősége:

- A szolgáltatással kapcsolatos technikai információ, hibabejelentés az info@orszaggyulesiorseg.hu címen történik,
- az Őrség telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége (+36)-1/441-4791, mely heti 40 órában, hivatali munkaidőben (hétfőtől csütörtökig 07:30 – 16:00, pénteken 07:30 – 13:30) hívható.

Elektronikus ügyintézkéssel kapcsolatosan felmerült kérdésekben az országos telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal, telefonszám: 1818) is segítséget nyújt.

Az Őrség az elektronikus ügyintézkést e tájékoztató 1. mellékletében ismertetett ügytípusok esetében díjmentesen biztosítja.

Amennyiben jogszabály az elektronikus ügyintézkéshez az Ügyfél által csatolandó mellékletként a hiteles (eredeti, vagy megfelelően hitelesített másolati) példány benyújtását írja elő, akkor az Ügyfélnek a dokumentumhitelesítés szabályai szerint - a digitális állampolgárság egyes szabályairól szóló 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) - hitelesített dokumentumot kell csatolnia.

Az Őrség az elektronikus aláírások hitelességét a <https://mo.hu/keasz> weboldalon keresztül ellenőrzi.

Elektronikus ügyintézkés az Ügyfél előzetes regisztrációját követően aktív felhasználói profillal, a digitális állampolgárság keretalkalmazás, illetve Ügyfélkapu+ használatával vehető igénybe.

Az elektronikus ügyintézkéssel kapcsolatos Ügyfél kapcsolattartás során a kézbesítési vélelem

beálltára vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályok vonatkoznak.

Az e-Papír szolgáltatás leírása

Az Őrség az elektronikus ügyintézés az e-Papír szolgáltatás segítségével biztosítja, mely a <https://epapir.gov.hu/> honlapon, ügyfélazonosítást követően érhető el.

Az e-Papír szolgáltatás részletes használatáról az Ügyfél az alábbi weboldalon tájékozódhat:

<https://epapir.gov.hu/sugo>

Az Őrség az elektronikus űrlapokat Biztonságos Kézbiztosítási Szolgáltatás (a továbbiakban: BKSZ) igénybevételével fogadja a Hivatali Kapuján (a továbbiakban: hivatali tárhely) hivatal rövid neve: OGYORSEG, KRID: 642054750), ami biztosítja az elektronikus űrlapok sértetlenségét, valamint a befogadás tényének és időpontjának egyértelmű igazolását.

A kitöltött elektronikus űrlap és csatolmányai BKSZ-szel érkeznek az Őrség hivatali tárhelyére, melyről az Ügyfél automatikus visszaigazolást kap (feladási igazolás és letöltési igazolás). A BKSZ szolgáltató az e-Papírt továbbítja az Őrség hivatali tárhelyére. A visszaigazolásokban címzettként a BKSZ szolgáltató jelenik meg, mint közvetítő szervezet. Az Ügyfél által kitöltött e-Papír letölthető az e-Papír beküldésekor megjelenő címről.

Amennyiben a beküldött elektronikus űrlaphoz csatolt dokumentumok nem értelmezhetők (nem megfelelő fájlformátum), a beadvány a megfelelő hibajelzéssel visszautasításra kerül.

Az ügy elintézésének menete a hatályos jogszabályoknak megfelelően történik, függetlenül a benyújtás módjától.

Amennyiben az elektronikus űrlap beküldő természetes személy Ügyfél meghatalmazottként jár el, köteles a meghatalmazás elfogadására utaló rendelkezést rögzíteni a Rendelkezési Nyilvántartásban (a továbbiakban: RNY).

Amennyiben az ügyfél az RNY-ben titkosított kapcsolattartásról rendelkezik, az Őrség 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 Őrség nyílt dokumentumot küld az Ügyfél számára és egyben felhívja az Ügyfél figyelmét a megfelelő publikus kulcs feltöltésére.

Technikai követelmények, információk

A csatolható fájlformátumok az alábbi linken keresztül érhetők el:

<https://epapir.gov.hu/sugo>

A csatolható fájlok paramétereit (pl.: kép esetén felbontás, stb.) a felhasználási célnak megfelelően kell megválasztani.

Az elektronikus ügyintézés kapcsolatos értesítések, visszaigazolások az Ügyfél értesítési tárhelyén korlátozott ideig kerülnek tárolásra az értesítési tárhelyet szolgáltató szolgáltatási feltételeinek megfelelően.

Rendelkezésre állás

Az e-Papír szolgáltatás üzemeltetője az Idomsoft Zrt.

Az elektronikus ügyintézés igénybevételének rendelkezésre állása heti 7 nap, naponta 24 óra. Indokolt felhívni a figyelmet, hogy az Őrség a hivatali tárhelyére beérkezett beadványokat –

jogszábaály eltérő rendelkezésének hiányában – hétfőtől csütörtökig 07:30 és 16:00 közötti, pénteki napokon 07:30 és 13:30 közötti hivatali munkaidőben dolgozza fel.

Amennyiben azonnali intézkedést igénylő eseményről kíván bejelentést tenni, úgy azt a nap 24 órájában hívható Őrség Űgyeletén teheti meg, melynek elérhetősége (+36)-1/441-4701.

Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás

Rendkívüli eseménynek minősül különösen az Őrség által közvetlenül el nem hárítható üzemszavar, 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.

Az Őrség rendkívüli helyzet esetén haladéktalanul megteszi az elektronikus ügyintézés zavartalansága érdekében szükséges lépéseket és tájékoztatást tesz közzé az Őrség honlapján a rendkívüli helyzetről, annak az elektronikus ügyintézés elérhetőségében okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes az elektronikus ügyintézési kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tenni.

Az Őrség felelősségi körébe nem tartozó esetek:

- a vis maior esetén fellépő károk;
- az előzetesen bejelentett szüneteltelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károk, továbbá
- az Űgyfél együtműködésének elmaradásából eredő károk.

A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Az Őrség szünetelteti az elektronikus ügyintézés az Űgyfél előzetes tájékoztatása mellett, a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemsfenntartási munkák) elvégzése céljából.

Az Őrség a tervezett üzemsfenntartási munkákról és az erre kijelölt időpontról és időtartamról a honlapján értesíti az Űgyfelet, az előre tervezett üzemsfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok az elektronikus ügyintézés elérhetőségét lehetőség szerint ne korlátozzák.

A tervezett üzemsfenntartási munkák alatti szükségsszerű rendszerleállítások ideje - amennyiben az a karbantartási ablakban történik -, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

Bejelentések, panaszok kezelésének rendje

Az Űgyfél felügyeleti vizsgálatot kezdeményezhet a digitális szolgáltatások felügyeleténél a Tv.-ben biztosított jogainak sérelme vagy az Űgyfél jogát, jogos érdekét érintő az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv kötelezettségeinek elmulasztása esetén.

Adat- és titokvédelem

Az elektronikus ügyintézés alapjául szolgáló üggyel összefüggő adatok kezelésére az adott eljárásra irányadó jogszábaályi előírások irányadók.

Az Őrség a részére informatikai szolgáltatást és üzemseltetési feladatokat ellátó Országgyűlés Hivatala útján gondoskodik az általa kezelt adatok bizalmasságáról, sértetlenségéről és rendelkezésre állásáról.

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 az érintett hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,
- adatok, tények vagy információk jogszabály, határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján az érintett egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján adatok, tények vagy információk megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása,
- az Őrséget vagy az Ügyfelet jogszabály alapján terhelő nyilvánosságra hozatali és adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése.

Adatkezelési előírások

Személyes adatok kezelésre jogosult személyek az Őrség ügy elintézésével összefüggésben feladatkörrel rendelkező munkatársai.

Személyes adatok kezelésével kapcsolatban felmerült probléma esetén az Ügyfél az adatkezelő Őrséghez (adatvedelem@orszaggyulesiorseg.hu) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

Az Őrségnél elektronikusan (e-Papír szolgáltatáson keresztül) intézhető ügyek listája:

Témacsoport	Ügytípus
Panaszok, közérdekű bejelentések	Panasz, közérdekű bejelentés az Országgyűlési Őrség működésével kapcsolatban
Panaszok, közérdekű bejelentések	Az országgyűlési Őr intézkedésével és/vagy kényszerítő eszköz alkalmazásával szembeni panasz bejelentése
Panaszok, közérdekű bejelentések	Visszaéléssel kapcsolatos bejelentés
Adatvédelem	Érintetti jogok gyakorlása az Országgyűlési Őrség által kezelt személyes adatok kapcsán
Adatvédelem	Adatvédelmi incidens bejelentése
Adatigénylés	Közérdekű adatigénylés (Országgyűlési Őrség)
Adatigénylés	Nemzeti minősített adat megismerése iránti kérelem (megismerési engedély)
Kárigény, kártalanítás	Kárigény, kártalanítási igény (Országgyűlési Őrség)
Jogorvoslat	Közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálat iránti keresetlevél benyújtása (Országgyűlési Őrség)
Bűnügy	Elektronikus kapcsolattartás büntetőeljárásban résztvevő személlyel, szakértővel, védővel, jogi képviselővel
Kutatási kérelem	Kutatási kérelem az Őrség irattárában