

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ

az elektronikus ügyintézés igénybe vevő ügyfelek részére

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (továbbiakban: E-ügyintézési tv.) az elektronikus ügyintézés biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatának általános szabályait, továbbá az elektronikus ügyintézés biztosító, valamint egyéb szervek informatikai együttműködésével kapcsolatos rendelkezéseit tartalmazza.

Az E-ügyintézési tv. 1. § 17. b) pontja alapján a helyi önkormányzat és a polgármesteri hivatal elektronikus ügyintézés biztosító szerv, amely 2018. január 1. napjától köteles az ügyek elektronikus intézését az E-ügyintézési tv.-ben meghatározottak szerint biztosítani.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata, valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (továbbiakban: Hivatal) az E-ügyintézési tv., valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm.rendelet (továbbiakban: Vhr.) 37. §-a alapján a Hivatal által nyújtott elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatja ügyfeleit:

A Hivatal az elektronikus ügyintézés elektronikus űrlapok (iForm) igénybevételével, valamint a Hivatal honlapján megtalálható formanyomtatványok és az általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás (a továbbiakban: e-Papír szolgáltatás) segítségével biztosítja.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzatának és Polgármesteri Hivatalának biztonságos központi kapcsolattartási címe az alábbi azonosítókon érhető el:

Hivatali kapu neve	rövid neve	KRID-je
Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala	ZMJVPH	705102712 705102712
Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala	ZMJVPH2	528692718
Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata	ZMJVONK	241945361

Az elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége: 92/ 502-114, info@zalaegerszeg.hu

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, azt Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala / Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata biztonságos kapcsolattartási címére kell küldeniük.

Kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, hogy amennyiben az adott ügytípusban rendelkezésre áll elektronikus formanyomtatvány (űrlap), szíveskedjenek azt használni.

Elektronikusan intézhető ügyek

Az **ügyfél** – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – **jogosult az elektronikus ügyintézés biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.**

Az E-ügyintézési tv. 9. § (1) bekezdés alapján 2018. január 1. napjától **elektronikus ügyintézésre köteles** az ügyfélként eljáró **gazdálkodó szervezet**, valamint az ügyfél **jogi képviselője**.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek:

- azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi,
- olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető,
- olyan eljárás vagy eljárási cselekmény esetében, ahol ezt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja,
- olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.

Az E-ügyintézési tv. 9. § (5) bekezdés alapján elektronikus kapcsolattartást - vagy az elektronikus kapcsolattartás módját - kötelezővé teszi, **az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat** - a törvényben meghatározott és az alábbi három eset kivételével (9. § (4) bekezdés) – **hatálytalan**:

- Nem alkalmazható az ügyféllel szemben hátrányos jogkövetkezmény, ha az ügyfél az ügyet elektronikus úton azért nem tudja intézni, mert az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az e törvény szerinti kötelezettségének - üzemzavar, üzemszünet vagy bármely egyéb okból - átmenetileg vagy tartósan nem tesz eleget,
- az adott ügy elektronikus intézéséhez szükséges elektronikus ügyintézési szolgáltatás, az azt elősegítő szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás vagy más kapcsolódó szolgáltatás átmenetileg, vagy tartósan nem érhető el,
- az ügyfél a nyilatkozatát azért nem a jogszabály vagy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által előírt formanyomtatványon nyújtja be, mert a formanyomtatvány kitölthető és letölthető változatát az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint nem tette közzé.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a **természetes személy ügyfelek részére** az E-ügyintézési tv. **nem teszi kötelezővé az ügyek elektronikus intézését**, azonban annak lehetőségét biztosítja számukra is.

Felhívjuk figyelmét, hogy:

- **gazdálkodó szervezet ügyfél** az E-ügyintézési tv. 14. § (1) bekezdése alapján **köteles bejelenteni az ügyintézési rendelkezésének nyilvántartásába** (a továbbiakban: rendelkezési nyilvántartás, *elérhetősége*: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>) az elektronikus kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségét.
- **természetes személy ügyfél** – **amennyiben ügyeit elektronikusan kívánja intézni** – a rendelkezési nyilvántartásban szíveskedjen alaprendelkezést tenni az elektronikus ügyintézés engedélyezése céljából.

Elektronikus úton intézhető ügyek (kérelmek, nyilatkozatok elektronikus benyújtása):

Az Elektronikus úton beküldhető nyomtatványaink az alábbi linkek támogatásával érhetők el:

- Önkormányzati Hivatali Portálon keresztül elérhető ügyek (<https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>)
- Hivatalunk honlapjáról indítható az „Egerszeg Kártya” igény: <https://zegkartya.komdat.hu>

- E-Papír szolgáltatással (<https://epapir.gov.hu/>) intézhető minden más ügy, így azon ügyek is, melyhez található letölthető formanyomtatvány Hivatalunk honlapján (<https://zalaegerszeg.hu/formanyomtatvanyok>)
Azonban: Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rend. 68. § alapján amennyiben az ügytípus elektronikus úrlappal támogatott, úgy joghatályosan e-Papír szolgáltatás útján ügyet nem lehet kezdeményezni!
- SZÜF portálon:
https://www.magyarország.hu/szuf_szolg_lista?kategoria=OZ.Zalaegerszeg

1. Önkormányzati Hivatali Portálon keresztül elérhető ügyek (<https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>)

Adóigazgatási ügyek:

- [Adategyeztetés önkormányzati adóügyben](#)
- [Adó- És Értékbizonyítvány Kiállítási Kérelem](#)
- [Automatikus részletfizetési kérelem](#)
- [Bejelentkezés, változás-bejelentés](#)
- [Bevallás előrehozott helyi adóról](#)
- [Kérelem adófelfüggesztésre](#)
- [Kérelem adóigazolás, adóhatósági bizonyítvány kiadására](#)
- [Kérelem költségmentesség engedélyezésének alapjául szolgáló körülmények igazolására](#)
- [Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben](#)
- [Megkeresés köztartozás behajtására](#)
- [Méltányossági, fizetési könnyítés kérelem](#)
- [Nyilatkozat az adómentesség igénybevételéről](#)
- [Túlfizetés átvezetési és visszatérítési kérelem](#)
- [Veszélyhelyzetre visszavezethető okból benyújtott fizetési halasztási, részletfizetési, mérséklési kérelem](#)
- [Adatbejelentés a reklámhordozó utáni építményadóról](#)
- [Adatbejelentés az épület, épületrész utáni építményadóról](#)
- [Adatbejelentés a gépjárműadóról](#)
- [Kombinált áruszállítás bejelentése](#)
- [Bevallás ideiglenes helyi iparüzési tevékenységről](#)
- [Iparüzési adó előleg módosítási kérelem](#)
- [Adóbevallás az idegenforgalmi adóról \(2018.12.31-ig\)](#)
- [Adóbevallás az idegenforgalmi adóról \(2019.01.01-től\)](#)
- [Adóbevallás az idegenforgalmi adóról \(2020.01.01-től\)](#)
- [Adóbevallás az idegenforgalmi adóról \(2021.01.01-től\)](#)
- [Adóbevallás az idegenforgalmi adóról \(2022.01.01-től\)](#)
- [Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, tulajdonjogának megszerzéséről](#)
- [Erdőnek minősülő termőföld haszonbérbe adásából, valamint az erdőnek minősülő termőföldön folytatott társult erdőgazdálkodásból származó jövedelem adómentességéről szóló - kiegészítő nyilatkozat](#)
- [Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás](#)

- [Adatbejelentés a magánszemély kommunális adójáról](#)
- [Talajterhelési díj bevallás](#)
- [Adóhatósági ellenőrzés \(adóellenőrzés\) során tett nyilatkozat, iratpótlás, észrevétel, kifogás, kérelem, igazolási kérelem, egyéb cselekmény](#)

Általános vagy egyéb igazgatási ügyek

- [Birtokvédelmi kérelem](#)
- [Bejelentés a címkezeléshez szükséges címelemek bejegyzéséhez, módosításához](#)
- [Fakivágási engedélykérelem, bejelentés](#)
- [Kérelem kapubejáró útcsatlakozás létesítéséhez](#)
- [Lakcím érvénytelenítési \(fiktiválási\) kérelem](#)
- [Űrlap keresetlevél betérjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben](#)
- [Űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához](#)
- [Bejelentés parlagfűvel vagy allergén gyommal szennyezett területről](#)
- [Illegális hulladék lerakás és egyéb környezetszennyezés bejelentése](#)

Anyakönyvi ügyek

- [Anyakönyvi kivonat kiállítási kérelem](#)

Ipar-kereskedelem

- [Rendezvénytartási engedély megadása iránti kérelem](#)
- [Szálláshely megszűnésének bejelentése](#)
- [Szálláshely nyilvántartásba vételi kérelem, bejelentés](#)
- [Bejelentés ingatlanközvetítő, vagyonértékelő tevékenységről](#)
- [Ipari tevékenység folytatásához szükséges engedély iránti kérelem](#)
- [Ipari tevékenység folytatásának bejelentése](#)
- [Ipari tevékenység megszűnésének bejelentése](#)
- [Működési engedély kérelem üzletköteles termék forgalmazásához](#)
- [Működési engedély visszavonási kérelem](#)
- [Vásár-, illetve piac üzemeltetési engedély iránti kérelem, bevásárlóközpont üzemeltetésére irányuló bejelentés](#)

Településüzemeltetési, vagyonkezelési ügyek

- [Munkakezdési \(közútkezelői\) hozzájárulási kérelem](#)

2. Egerszeg Kártya: <https://zegkartya.komdat.hu>

3. Hivatalunk honlapjáról letölthető formanyomtatványok

Letölthető nyomtatványok (ügytípusonként):

Adóügyek

- Automatikus részletfizetési kérelem

- Adatbejelentés a magánszemély kommunális adójáról
- Túlfizetés átvezetési- és visszatérítési kérelem
- Kérelem hatósági bizonyítvány kiállításához
- Bejelentés magánfőzésre szolgáló desztillálóberendezés tulajdonjogáról
- [Talajterhelési díj bevallás 2022 adóévről magánszemélyek részére](#)
- [Talajterhelési díj bevallás 2021 adóévről magánszemélyek részére](#)
- Nyilatkozat a talajterhelési díjfizetési kötelezettséggel kapcsolatban

Anyakönyvi ügyek intézése

- Meghatalmazás anyakönyvi kivonat /hatósági bizonyítvány átvételére

Általános igazgatás

- Nemleges nyilatkozat
- Nyilatkozat póthagyatéki leltárhoz
- Nyilatkozat hagyatéki leltárhoz
- Közterület-használati hozzájárulás iránti kérelem
- Adatlap illeték számlára történt befizetésről
- Telepengedély kiadásra irányuló kérelem
- Bejelentés üzlet nyitvatartási idejéről
- Engedély és bejelentésköteleles kereskedelmi tevékenység bejelentése
- Temetkezési szolgáltatási tevékenységhez telephely engedély kérelem
- Ingatlanközvetítő, ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenység megkezdésének bejelentése (Bejelentés nyomtatvány magánszemély részére. /pdf formátum/)
- Ingatlanközvetítő, ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenység megkezdésének bejelentése (Bejelentés nyomtatvány gazdálkodó szervezet szolgáltató részére /pdf formátum/)

Egerszeg Kártya

Főépítési ügyek

- Kérelem lakcím igazoláshoz
- Településképi bejelentési eljárás

Oktatási ügyek

- KÉRELEM a „Befektetés a jövőbe” Zalaegerszegi Felsőoktatási Ösztöndíj igényléséhez

Szociálpolitikai ügyek

- Kérelem MEGÉLHETÉSI TÁMOGATÁS megállapítására
- Kérelem LAKHATÁSI KRÍZISALAP TÁMOGATÁS megállapítására
- Kérelem SZOCIÁLIS KRÍZISALAP TÁMOGATÁS megállapítására
- Környezettanulmány - Hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet megállapításához

- Formanyomtatvány a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény megállapításához és felülvizsgálatához, valamint a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításához
- Kérelem lakásfenntartási segély megállapítására
- Kérelem gyógyszer támogatás megállapítására
- Kérelem gyermekétkeztetési támogatás megállapítására
- Kérelem temetési segély megállapítására
- Nyugdíjasok támogatása
- Kérelem gyógyászati segédeszköz támogatás megállapítására
- Kérelem tűzifa támogatás megállapítására
- Kérelem átmeneti segély megállapítására

Városüzemeltetési és környezetvédelmi ügyek

- Kút vízjogi megszüntetési eljárás KÉRELEM
- KÉRELEM Víziközműre történő utólagos csatlakozáshoz
- FÚRT Kút vízjogi létesítési engedélyezés KÉRELEM
- FÚRT Kút vízjogi üzemeltetési és fennmaradási engedélyezés KÉRELEM
- ÁSOTT Kút vízjogi üzemeltetési és fennmaradási engedélyezés KÉRELEM
- ÁSOTT kút vízjogi létesítési engedélyezés KÉRELEM
- KÉRELEM Üzemi, szabadidős létesítmény zajkibocsátási határértékének megállapítására
- FAKIVÁGÁSI ENGEDÉLY KÉRELEM / BEJELENTÉS
- VADKÁR BEJELENTŐ LAP

Adatvédelem

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy az elektronikus ügyintézés során megadott adataik az „A Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának [Adatvédelmi és adatkezelési Tájékoztatójában](#)” foglaltak szerint kerülnek kezelésre.

Az eljárásért fizetendő terhek elektronikus megfizetésének módjai

Az elektronikus eljárás kezdeményezését követően – adóügyekben <https://ohp-20.asp.lgov.hu/adofizetes> oldalon keresztül teljesítheti önkormányzatunkkal szemben fennálló adó- és illetékfizetési kötelezettségét. Egyéb ügyek esetében az ügyleírás (<https://zalaegerszeg.hu/cikk/7215/?wp=3>) tartalmazza az eljárásért fizetendő terhek megfizetésének módját.

Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

Elvárt biztonsági szint

Az elektronikus kapcsolattartás során Hivatalunk az Eügyintézési tv. 18. § (8) bekezdése szerint jár el.

Rendelkezésre állás

Az Önkormányzat és a Hivatal vállalja, hogy az ügyfélfogadási rendnek megfelelően (<https://zalaegerszeg.hu/ugyfelfogadas>), valamint a tájékoztatóban felsorolt elektronikusan

úton kezdeményezhető ügyek esetében az informatikai rendszerek magas szinten biztosítják az elektronikus ügyintézés lehetőségét. A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet (verzióváltás) időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni. A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik -, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

Rendszeres karbantartások

A Hivatal a rendszeres karbantartásokat lehetőség szerint a rendelkezésre állási időn kívül végzi el. A Vhr. 54. § (1) alapján nem számít bele a határidőbe az a nap, amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.

Tervezett üzemszünetek bejelentése

Az egyes szakrendszerek tervezett karbantartásáról, valamint a Hivatal a saját működési körébe eső technikai tevékenységekről az ügyfeleket előzetesen a Vhr. 53. § (1) bekezdése szerint tájékoztatja. A Vhr. 54. § (1) alapján nem számít bele a határidőbe az a nap, amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.

Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén a Hivatal a Vhr. 53. § (2) bekezdése szerint haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületén, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján soron kívül tájékoztatást tesz közzé és értesíti az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet.

Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

Az Eügyintézési tv. alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén Hivatalunk köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.

Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás használatát érintette.