

321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet

a digitális állampolgárság egyes szabályairól

A Kormány a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 113. § (1) bekezdés 1., 5–7., 10., 13., 14., 16., 19. és 24. pontjában, 113. § (2) bekezdés 2–4. és 8. pontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

ELSŐ RÉSZ

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I. FEJEZET

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A rendelet hatálya

1. § (1) A rendelet hatálya – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) szerinti digitális szolgáltatások nyújtásra és igénybevitelére, a digitális szolgáltatást biztosító szervezetekre és a felhasználókra, a támogató szolgáltatások nyújtóira, a keretalkalmazás, a keretszolgáltatások és az életesemény-alapú szolgáltatások nyújtására a Kormány által kijelölt szerve, a digitális állampolgárság szolgáltatóra, valamint az együttműködő szervek közötti informatikai együttműködésre terjed ki.

(2) A XII. Fejezet hatálya a papíralapú közokiratról, papíralapú magánokiratról és papíralapú számviteli bizonylatról történő elektronikus másolat készítésére, az annak során eljáró személyekre terjed ki.

(3) E rendelet szabályait kell alkalmazni a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény 31. §-a szerint elektronikus úton elérhető integrált tájékoztatási és ügyintézési pont kialakítására és működtetésére.

2. Értelmező rendelkezések

2. § E rendelet alkalmazásában

1. *digitalizálás*: olyan eljárás, amely az analóg felépítésű információt számítástechnikai eszközök számára feldolgozható, digitális információvá alakítja át;

2. *elektronikus űrlap*: minden olyan elektronikus formában adatszolgáltatásra szolgáló felület, amelynél a megadandó adatok formája és tartalmi köre előre rögzített, és a kitöltést követően a megadott tartalommal elektronikus dokumentum jön létre;

3. *hiteles elektronikus másolat*: valamely nem elektronikus dokumentumról e rendelet szabályai szerint készült, azzal képileg vagy tartalmilag egyező, joghatás kiváltására alkalmas elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes;

4. *képi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú

dokumentum – joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét;

5. *másolatkészítő rendszer*: a másolatkészítés során alkalmazott hardver- és szoftverelemek együttese;

6. *tartalmi megfelelés*: az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely szerint az – a hozzá kapcsolódó metaadatokkal együttesen – biztosítja a papíralapú dokumentum – a joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi elemeinek megismerhetőségét, de nem biztosítja a képi megfelelést;

7. *zárt rendszer*: rendeltetése szerint elkülönült elektronikus információs rendszer, amely kizárólagosan a speciális igények kielégítését, az e célra létrehozott szervezet és technika működését szolgálja, működése jogszabályon vagy meghatározott résztvevők közötti megállapodáson alapul, és harmadik felet nem érint.

MÁSODIK RÉSZ

A DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG

II. FEJEZET

ELŐREGISZTRÁCIÓ ÉS FELHASZNÁLÓI PROFIL

3. Digitális állampolgárság előregisztráció

3. § (1) A Dáptv. 63. § (11) bekezdése szerinti előregisztráció esetében a 14. életévét betöltött állampolgár a személyazonossága megállapítását – az ideiglenes személyazonosító igazolvány kivételével – személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványával a Dáptv. 63. § (12) bekezdésében előregisztrációra kijelölt szervnél (e § alkalmazásában a továbbiakban: szolgáltató) kezdeményezi.

(2) Ha az állampolgár az előregisztrációkor rendelkezik vagy az azt megelőző évben rendelkezett személyazonosságát igazoló érvényes okmánnyal, akkor – az ideiglenes személyazonosító igazolvány kivételével – a személyazonossága megállapításához azt felhasználhatja.

(3) A személyazonosság sikeres megállapítását követően a szolgáltató egyszer felhasználható, az előregisztrációs adatok megjelenítésére szolgáló adattároló kódot és az ahhoz tartozó biztonsági kódot ad át az állampolgár részére.

4. Digitális állampolgárság felhasználói profil

4. § (1) A digitális állampolgárság felhasználói profil (a továbbiakban: felhasználói profil) használatát a digitális állampolgárság szolgáltató a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendelet szerint készített általános szerződési feltételek szerint biztosítja a felhasználó részére.

(2) A felhasználói profil aktiválása során a felhasználó a digitális szolgáltatásokkal összefüggő kapcsolattartás érdekében megadja elektronikus levelezési címét és telefonszámát.

(3) A sikeres aktiválásról a digitális állampolgár szolgáltató a digitális állampolgárság keretalkalmazás útján értesíti a felhasználót.

(4) A felhasználói profil eAzonosítás keretszolgáltatás igénybevételével az 51. § (1) bekezdése szerinti honlapon keresztül is elérhető.

(5) A (4) bekezdéstől eltérően a felhasználó a 6. § (3) bekezdés *b*) pontja szerinti jelzést az

eAzonosítás keretszolgáltatással történő azonosítás nélkül, az elektronikus levelezési címe és telefonszáma, valamint más azonosító adata közzétételével kezdeményezheti.

5. § (1) A felhasználói profil inaktíválását a felhasználó a Dáptv. 63. § (12) bekezdése szerinti szervnél személyesen kérelmezheti.

(2) A felhasználói profil inaktíválása során a személyazonosság megállapítására a Dáptv. 63. § (13) bekezdése szerinti szabályokat kell alkalmazni. A személyazonosság megállapítását követően a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv a felhasználói profil inaktíválásáról igazolást állít ki.

(3) A felhasználói profil inaktíválásáról kiállított igazolás tartalmazza a felhasználó

a) természetes személyazonosító adatait,

b) digitális állampolgár azonosítóját,

c) a felhasználói profilja inaktíválásának tényét és idejét és

d) elektronikus kapcsolattartás kizárására vonatkozó rendelkezése az ügyintézési rendelkezések nyilvántartásába (a továbbiakban: rendelkezési nyilvántartás) történő bejegyzését.

(4) A Dáptv. 64. § (2) bekezdése szerinti esetben a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv a digitális állampolgárság szolgáltatóján keresztül értesíti a felhasználót a felhasználói profil inaktíválásáról. Az értesítés közvetett módon, a felhasználó által kezdeményezett kérdésre adott válaszként is megvalósítható.

(5) A felhasználó a felhasználói profil inaktíválását követően annak ismételt aktiválásáig a digitális keretszolgáltatásokat nem veheti igénybe, és a 9. § szerinti tárhely szolgáltatást a tárhely szolgáltatója az inaktíválás időszakára felfüggeszti.

(6) A felhasználói profil ismételt aktiválására abban az esetben kerülhet sor, ha a felhasználó a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban szerepel, és számára új személyi azonosító képzésére nem került sor.

III. FEJEZET

KERETALKALMAZÁS

6. § (1) A digitális állampolgárság keretalkalmazás igénybevételével és a digitális állampolgárság szolgáltató által a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendelet szerint készített általános szerződési feltételek elfogadásával a felhasználó az eAzonosítás és az eAláírás keretszolgáltatás igénybevételét is kezdeményezi.

(2) A keretalkalmazás az (1) bekezdésben foglaltakon túl legalább a következő szolgáltatások (a továbbiakban: alkalmazás-szolgáltatás) igénybevételét biztosítja:

a) hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése az igénylés szerinti kérelem adatok bünyügyi nyilvántartó szerv felé történő továbbításával, valamint a kérelem tárgyában hozott döntés letöltése,

b) nemzeti digitális irattárca szolgáltatás,

c) időpontfoglalás egyes kormányablak ügyek tekintetében.

(3) A keretalkalmazás használata érdekében a mobiltelefon regisztrációját újra el kell végezni, ha

a) a felhasználó az első regisztrációtól eltérő további mobiltelefonon is használni kívánja a keretalkalmazást,

b) a felhasználó a szolgáltató felé jelzi, hogy a regisztrációval érintett mobiltelefonját elvesztette, eltulajdonították vagy használhatatlanná válik,

c) a felhasználó törli, majd újra letölti a keretalkalmazást,

d) a felhasználó felhasználói profilját inaktíválást követően újra aktiválja,

e) a felhasználó felhasználói profilját a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv inaktíválja, valamint

f) az általános szerződési feltételekben meghatározott további esetben.

(4) A keretalkalmazás életesemény-alapú szolgáltatás keretében nyújtja a (2) bekezdés *a)* és *c)*

pontja szerinti alkalmazás-szolgáltatást.

IV. FEJEZET

NEMZETI DIGITÁLIS IRATTÁRCA

7. § A nemzeti irattárca szolgáltatás keretében legalább az alábbi szolgáltatások érhetők el:

- a felhasználóra saját magára vonatkozó adatok közhiteles nyilvántartásból való lekérdezése és megjelenítése,
- az *a)* pont szerinti adatok – közhiteles nyilvántartásból történt lekérdezésük tényét a digitális állampolgárság szolgáltató általi hitelesítését követő – megosztása,
- nemzeti digitális irattárca szolgáltatás keretében rendőri igazoltatás során a személyazonosság, illetve vezetési jogosultság igazolását támogató szolgáltatás.

V. FEJEZET

DIGITÁLIS KERETSZOLGÁLTATÁSOK

5. Az eAzonosítás keretszolgáltatás

8. § (1) Az eAzonosítás keretszolgáltatás útján biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás a Dáptv. 63. §-a szerinti sikeres regisztrációt követően aktív felhasználói profillal, a keretalkalmazás használatával vehető igénybe.

(2) Az eAzonosítás keretszolgáltatás használata során a felhasználó a mobiltelefonján tárolt biometrikus azonosító adat vagy az általa választott azonosító kód alkalmazásával azonosítja magát.

(3) A (2) bekezdés szerinti biometrikus azonosító adat a felhasználó keretalkalmazáshoz regisztrált mobiltelefonján tárolt arcképe vagy ujjnyomata. Az eAzonosítás útján biztosított elektronikus azonosítás biometrikus azonosító adat alkalmazásával akkor sikeres, ha az azonosítás során a felhasználó a keretalkalmazáshoz regisztrált mobiltelefonján érzékelt biometrikus adat megegyezik az ezen mobiltelefonban tárolt biometrikus adattal.

(4) A felhasználó felhasználói profiljának inaktíválása, valamint a 6. § (3) bekezdése szerinti esetben a digitális állampolgárság szolgáltató felfüggeszti az eAzonosítás keretszolgáltatás használatát.

9. § (1) A digitális állampolgárság szolgáltató (e § alkalmazásában a továbbiakban: szolgáltató) az eAzonosítás keretszolgáltatáshoz kapcsolódóan a Dáptv. 46. § (5) bekezdése szerinti, ajánlott kézbesítési szolgáltatáshoz kapcsolódó tárhelyet biztosít a felhasználó részére.

(2) Vélelmezni kell, hogy az (1) bekezdés szerinti tárhelyről érkező küldemény feladója a digitális állampolgárság nyilvántartásban szereplő, a tárhely használatára jogosult természetes személy.

(3) Ha a felhasználó a digitális állampolgár felhasználói profilját inaktíválja, a szolgáltató felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását mindaddig, amíg a felhasználó újra aktiválja a felhasználói profilját.

(4) Ha a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv arról szerez tudomást, hogy a felhasználó elhalálozott, kezdeményezi a szolgáltatónál az elhunyt személy tárhelyének vizsgálatát.

(5) Ha a szolgáltató a tárhelyvizsgálat eredményeképpen megállapítja, hogy az elhalálozott tárhelyén nem található dokumentum, haladéktalanul gondoskodik a tárhely megszüntetéséről.

(6) Ha a szolgáltató a tárhelyvizsgálat eredményeképpen megállapítja, hogy az elhunyt tárhelyén található dokumentum, a dokumentumok letárolását követően a felhasználó tárhelyen elérhető összes adatát visszavonhatatlanul törli, és a tárhelyet haladéktalanul megszünteti.

(7) A megszüntetéssel egyidejűleg a szolgáltató tájékoztatja a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szervet a megszüntetésről és a dokumentumok letárolásának tényéről, aki a dokumentumok átvételének módjáról és helyéről tájékoztatja a hagyatéki leltár felvételére hatáskörrel rendelkező illetékes hatóságot, amely a hagyatékátadás jogerőre emelkedéséről a szolgáltatót a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv útján értesíti.

(8) A szolgáltató a hagyatékátadás jogerőre emelkedésétől számított 1 évig őrzi meg a dokumentumokat, melyeket az örökös kérelmére, e jogosultságának igazolását követően bocsátja rendelkezésére. Ha a hagyatékátadó végzés jogerőre emelkedésétől számított 1 éven belül a szolgáltatóhoz nem érkezik ilyen kérelem, a szolgáltató gondoskodik a korábban a tárhelyről letárolt dokumentumok helyreállíthatatlan módon való törléséről.

(9) Az egyéni vállalkozó hivatalos elérhetősége az eAzonosítás keretszolgáltatáshoz kapcsolódó, e § szerinti tárhely.

6. Az eAláírás keretszolgáltatás

10. § (1) Az eAláírás keretszolgáltatás a Dáptv. 63. §-a szerinti sikeres regisztrációt követően aktív felhasználói profillal vehető igénybe.

(2) A felhasználó digitális állampolgárság felhasználói profiljának inaktiválása, valamint a 6. § (3) bekezdése szerinti esetben a digitális állampolgárság szolgáltató kezdeményezi az eAláíráshoz kapcsolódó tanúsítvány érvényességének törlését.

7. Az ePosta keretszolgáltatás

11. § Az ePosta keretszolgáltatás keretében a digitális állampolgárság szolgáltató a felhasználó szerepköreihez kapcsolódóan külön tárhelyet biztosít az elektronikus dokumentumok küldésére, fogadására, tárolására.

8. Az eDokumentumkezelés keretszolgáltatás

12. § Az eDokumentumkezelés keretszolgáltatás biztosítja a felhasználónak a digitális szolgáltatások igénybevétele során létrehozott, valamint kapott elektronikus dokumentumainak tárolását és kereshetőségét.

9. Az eFizetés keretszolgáltatás

13. § A Dáptv. 9. § (2) bekezdés *a)–i)* pontjában foglalt szervek az eljárásért fizetendő terhek elektronikus fizetését biztosíthatják az eFizetés keretszolgáltatással.

VI. FEJEZET

A DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG SZOLGÁLTATÓ ÉS ÉLETESEMÉNY SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSE

14. § (1) A digitális állampolgárság szolgáltató és az életesemény szolgáltató (e § alkalmazásában a továbbiakban együtt: szolgáltató) a felhasználóra vonatkozóan a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványon és annak tárolóelemén, az egyedi azonosítót tartalmazó hatósági igazolványon, valamint a jogosultságot vagy jogviszonyt igazoló okmányon található adatokat (a továbbiakban együtt: okmány adatok), továbbá a felhasználó személyes adatát az általa nyújtott szolgáltatás során a (2) bekezdésben meghatározott célból felhasználja.

(2) A szolgáltató

1. a digitális állampolgárság nyilvántartásban szereplő adatokat a szolgáltatás nyújtásához,

2. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, az okmány adatokat, az okmány érvényességével összefüggő adatokat, valamint a digitális állampolgárság nyilvántartásában szereplő adatokat a személyazonosításhoz,

3. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, valamint az okmány adatokat a jogosultság vagy jogviszony megállapításához és igazolásához,

4. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, valamint az okmány adatokat az okmánnyal kapcsolatos eljárás lefolytatásához,

5. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, valamint az anyakönyvi nyilvántartásban szereplő adatot az anyakönyvi nyilvántartással összefüggő eljárás kezdeményezéséhez, valamint a felhasználó számára történő elérhetővé tételéhez és az adat igazolásához,

6. a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban szereplő adatot a személyiadat- és lakcímnnyilvántartással összefüggő eljárás lefolytatásához, valamint felhasználó számára történő elérhetővé tételéhez és az adat igazolásához,

7. a közúti közlekedési nyilvántartás résznyilvántartásában, valamint a kötvénnyilvántartásban szereplő adatot a közúti közlekedési nyilvántartás résznyilvántartásával összefüggő eljárás lefolytatásához, valamint a felhasználó számára történő elérhetővé tételéhez és az adat igazolásához,

8. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, valamint a bünyügyi nyilvántartásban szereplő adatot az erkölcsi bizonyítvány igényléséhez, valamint a felhasználó számára történő elérhetővé tételéhez és az adat igazolásához, és

9. a természetes személyazonosító adatokat, az egyedi azonosítót, az okmány adatokat, valamint a támogatásra vagy kedvezményre való jogosultság megállapításához szükséges adatot tartalmazó nyilvántartásában szereplő adatot a támogatás vagy kedvezmény megállapítására irányuló eljárás lefolytatásához, valamint a felhasználó számára történő elérhetővé tételéhez és az adat igazolásához köthető célból kezeli.

(3) Az (1) és (2) bekezdés szerinti adatokat a szolgáltató az adatot tartalmazó nyilvántartásból, illetve elektronikus információs rendszerből átveszi.

(4) E § alkalmazásában egyedi azonosító a felhasználóhoz köthető, a (3) bekezdés szerinti nyilvántartásból, illetve elektronikus információs rendszerből átvehető azonosító.

(5) Az (1) és (2) bekezdés szerinti célok együttesen is alkalmazhatók, amennyiben azt a szolgáltatásnyújtás indokolja.

HARMADIK RÉSZ

DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÉS ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

VII. FEJEZET

DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSA ÉS IGÉNYBEVÉTELE

10. Mobilalkalmazással történő ügyintézés

15. § Ha jogszabály valamely jognyilatkozat megtételére űrlap alkalmazását írja elő vagy teszi lehetővé, a mobilalkalmazással történő ügyintézés során a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az űrlap helyett a nyilatkozatok megtételét a felhasználó számára az interaktív űrlapra vonatkozó rendelkezések szerint kialakított interaktív kitöltés útján is biztosíthatja.

11. Interaktív űrlap

16. § (1) Ha jogszabály a felhasználó számára valamely jognyilatkozat megtételére űrlap alkalmazását írja elő vagy teszi lehetővé, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az űrlap elektronikus változata helyett a jogszabályban meghatározott adatok rögzítését és nyilatkozatok megtételét a felhasználó számára interaktív elektronikus űrlap rendszeresítése útján is biztosíthatja.

(2) Az interaktív elektronikus űrlapot úgy kell kialakítani, hogy annak alkalmazásával

- a) megtehetőek legyenek azok a nyilatkozatok, előterjeszthetők legyenek azok a beadványok, amelyek megtételére jogszabály alapján a formanyomtatvány vagy az elektronikus űrlap szolgál, és
- b) valamennyi nyilatkozat vagy beadvány esetében ellenőrizhető és utólag igazolható legyen, hogy azokat a felhasználó tette meg, illetve nyújtotta be.

12. Hangkapcsolatot biztosító elektronikus út

17. § (1) Elektronikus azonosítási szolgáltatás útján azonosított felhasználó esetén a digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles a hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton indított ügyet egyedi azonosítóval ellátni, az egyedi azonosítóról a felhasználót tájékoztatni.

(2) A hangkapcsolatot biztosító elektronikus út több felhasználó egyidejű részvételével akkor alkalmazható, ha a hangkapcsolat során egyértelműen elkülöníthetők és azonosíthatók a felhasználók és az általuk tett jog- és egyéb nyilatkozatok, valamint minden felhasználó tekintetében teljesülnek az (1) bekezdésben és más jogszabályban előírt tájékoztatási és egyéb követelmények.

13. Az e-Papír útján történő ügyintézés

18. § (1) Az e-Papír szolgáltatás keretében a kijelölt szolgáltató biztosítja, hogy a felhasználó az azonosítását követően a digitális szolgáltatást biztosító szervezethez szabad szöveges beadványt terjesszen elő, ha a beadvány elektronikus úton történő előterjesztését a jogszabály nem zárja ki, és a beadvány elektronikus úton történő előterjesztésére jogszabály további formai követelményt nem állapít meg.

(2) Az e-Papír szolgáltatás keretében előterjesztett beadványhoz a szolgáltató által meghatározott formátumban, a szolgáltató által meghatározott méretkorláton belül melléklet csatolható.

19. § (1) A digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott.

(2) Ha a felhasználó úgy kíván az ePapír szolgáltatás útján kérelmet, iratot, egyéb beadványt (a továbbiakban együtt: beadvány) benyújtani, hogy

- a) az adott beadvány esetében jogszabály alapján az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség,
- b) az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, vagy
- c) az ügyre vonatkozóan a digitális szolgáltatást biztosító szervezet elektronikus űrlapot rendszeresít,

– ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – a beadványt be nem nyújtottnak kell tekinteni, és a digitális szolgáltatást biztosító szervezet erről, valamint az irat benyújtásának lehetséges módjairól a felhasználót a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

(3) A (2) bekezdés b) és c) pontjában foglaltaktól eltérően benyújtottnak kell tekinteni a beadványt, ha a felhasználó a 48. § szerinti okokból a beadványát csak e-Papír szolgáltatás útján tudja elektronikusan benyújtani.

14. Elektronikus ügyintézés elektronikus ügyintézési pont útján

20. § (1) Az elektronikus ügyintézési pont az elektronikus ügyintézési pont útján benyújtott kérelem benyújtásáról

a) a felhasználó erre irányuló kérelmére helyben előállított papíralapú, vagy
b) a felhasználó által megadott elektronikus elérhetőségre elektronikusan hitelesített okirat formátumú visszaigazolást ad.

(2) Az elektronikus ügyintézési pont – ha az intézett ügytípus esetében automatikus döntéshozatali eljárás kerül lefolytatásra – az eljárásban született döntésről

a) a felhasználó erre irányuló kérelmére helyben előállított papíralapú kiadmányt készít, vagy
b) a felhasználó által megadott elektronikus elérhetőségre elektronikusan hitelesített okirat formátumú kiadmányt küld.

(3) A (2) bekezdés *a)* pontja szerinti, döntésről szóló papíralapú kiadmányt az elkészítésével kézbesítettnek kell tekinteni. A (2) bekezdés *b)* pontja szerinti, döntésről szóló okirat kizárólag a felhasználó hivatalos elérhetőségére küldhető.

(4) Az elektronikus ügyintézési pont
a) által kiállított, (1) bekezdés szerinti visszaigazolás és
b) közreműködésével kézbesített, (2) bekezdés szerinti döntés közokirat.

15. Videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés

21. § (1) A Dáptv. 31. § (1) bekezdése szerinti kapcsolattartás során tett nyilatkozatot úgy kell tekinteni, mintha azt a felhasználó személyes jelenlét útján tette volna meg. A technológiai feltételek rendelkezésre állása esetén a felhasználó a Dáptv. 31. § (1) bekezdése szerinti kapcsolattartás során a Dáptv. 30. § (1) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatot is tehet.

(2) A Dáptv. 31. § (1) bekezdése szerinti kapcsolattartás útján olyan ügy is intézhető, amelyet jogszabály alapján vagy az ügy jellege okán kizárólag személyesen lehet intézni. Ebben az esetben úgy kell tekinteni, mintha a felhasználó személyesen járt volna el.

22. § (1) Videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés esetén a Dáptv. 31. § (2) bekezdés *a)* pontja szerinti esetben az azonosítás érvényes személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (a továbbiakban: okmány) birtokában is kezdeményezhető, e § rendelkezései szerint.

(2) Az azonosítás feltétele, hogy az azonosítás során használt elektronikus hírközlő eszköz képfelbontása és a kép megvilágítása alkalmas legyen a felhasználó nemének, korának, arcjellemezőinek felismerésére, valamint a felhasználó

a) úgy nézzen bele a kamerába, hogy arcképe felismerhető és rögzíthető legyen,
b) mutassa be okmányát,
c) úgy mozgassa az okmányát, hogy az azon található biztonsági elemek és adatsorok felismerhetőek és rögzíthetőek legyenek, valamint
d) okmányán megtalálható adatok megfeleltethetők a felhasználó által megadott vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezetnél rendelkezésre álló adatokkal.

(3) Ha az azonosítás sikertelen, videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézésnek nincs helye.

(4) Ha jogszabály a felhasználó nyilatkozatának érvényességéhez a felhasználó, illetve a digitális szolgáltatást biztosító szervezet képviselőjének aláírását követeli meg, úgy az aláírás a mesterséges intelligencián alapuló hangleiratozás szolgáltatás útján pótolható úgy, hogy a felhasználó a videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés során tett nyilatkozatát az ügyintéző kérésére szóban megerősíti, majd az arról készült leiratozott dokumentumot, annak megismerését követően szóbeli nyilatkozatával ismételtlen jóváhagyja, és a dokumentumot a digitális szolgáltatást biztosító szervezet

a) legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőjével és minősített elektronikus időbélyegzővel,

b) a nevében nyilatkozatot tevő személy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával és minősített elektronikus időbélyegzővel vagy

c) a nevében nyilatkozatot tevő személy azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatás igénybevételével hitelesíti.

(5) A videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés során keletkezett érdemi nyilatkozatot tartalmazó elektronikus dokumentum megőrzési ideje megegyezik az adott ügytípus esetében előírt megőrzési idővel.

16. Életesemény-alapú szolgáltatások

23. § Életesemény-alapú szolgáltatás esetén az életeseménnyel érintett ügyek megindítására szolgáló elektronikus űrlapok helyett több ügyhöz kapcsolódó űrlap adattartalmát egységesen tartalmazó elektronikus űrlap rendszeresíthető.

17. Ügyintézésre vonatkozó rendelkezés

24. § (1) Az ügyintézési rendelkezésben tehető jognyilatkozatok körét a szolgáltató az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint közzéteszi.

(2) Az ügyintézési rendelkezés személyes megjelenés mellett tehető. Az első alkalommal történő rendelkezés során az ügyintézési rendelkezés tételét biztosító szerv

a) természetes személy esetében

aa) a nyilatkozattevő személyazonosságát személyazonosító okmánnyal ellenőrzi, valamint

ab) közhiteles nyilvántartásban ellenőrzi a nyilatkozattevő által használt okmányokat és adatokat,

b) szervezet esetében

ba) a szervezetnek megfelelő közhiteles nyilvántartásban ellenőrzi a szervezet adatait, és

bb) a szervezet nevében nyilatkozó személyt az a) pont szerint azonosítja, és ellenőrzi a képviseleti jogosultságát.

(3) A (2) bekezdéstől eltérően az első rendelkezés az ügyintézési rendelkezések nyilvántartásának felületén, elektronikus úton is megtehető

a) 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 6. cikk (1) bekezdése szerinti feltételeknek megfelelő elektronikus azonosítóeszközzel,

b) természetes személy felhasználó esetében, ha rendelkezik Kormány által kötelezően nyújtandó azonosítási szolgáltatással, és azzal azonosítja magát, vagy

c) gazdálkodó szervezet esetében, ha a képviseletében eljáró természetes személy rendelkezik Kormány által kötelezően nyújtandó azonosítási szolgáltatással, azzal azonosítja magát, és képviseleti jogosultságát is igazolja.

(4) Gazdálkodó szervezet esetében a rendelkezés tételének feltétele, hogy a szervezet képviseletében eljáró természetes személy képviseleti jogosultságát is igazolja.

25. § (1) A felhasználó az ügyintézési rendelkezése keretében a meghatalmazását megadhatja

a) a szolgáltató által közzétett lista szerint létrehozott űrlapon, vagy

b) az a) pontban meghatározott listán nem szereplő ügy tekintetében az ügy megjelölésével, szabadszöveges meghatározással.

(2) Az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazás automatizált ügyintézés céljára kizárólag az (1) bekezdés a) pontja szerinti meghatalmazás esetében használható fel.

(3) Az ügyintézési rendelkezésben meghatalmazás telefonon is adható, valamint elfogadható. A szolgáltató a meghatalmazással kapcsolatos jognyilatkozatokat telefonos ügyfélszolgálatán, a Kormány által kötelezően nyújtott, telefonos személyazonosításra alkalmas azonosítási szolgáltatások közül a szolgáltató által lehetővé tett azonosítási technikák alkalmazásával fogadja.

(4) Az ügyintézési rendelkezések nyilvántartását vezető szerv attribútumszolgáltatása útján a digitális szolgáltatást biztosító szervezet igénylése alapján az egyes képviseleti jogosultságokat tartalmazó nyilvántartásokból

a) ellenőrizheti és – sikeres ellenőrzés esetén – igazolhatja a képviseleti jogosultságot, valamint
b) az űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás szabályai szerint biztosíthatja az űrlap képviselettel összefüggő adatokkal történő előtöltését.

(5) A meghatalmazott az ügyben a képviseleti jogosultságát az ügyintézési rendelkezések nyilvántartására hivatkozással is igazolhatja. A meghatalmazást a digitális szolgáltatást biztosító szervezet vagy más szolgáltató a meghatalmazás azonosítójának vagy a meghatalmazott azonosító adatainak megadásával kérdezheti le.

18. Elektronikus azonosítási kötelezettség

26. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus azonosításnak a Dáptv. 34. § (5) bekezdése szerint megállapított, az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az egyes ügyek vagy szolgáltatások tekintetében előzetesen, az ügyleírásban tesz közzé tájékoztatást.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az (1) bekezdés szerinti tájékoztatásban foglaltaknál magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg.

(3) Az életvitelszerűen külföldön élő, Magyarországon bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személy a Kormány által kijelölt szervnél az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásába való felvétel iránti kérelemmel egyidejűleg az ügyfélkapu regisztrációra irányuló kérelmét is előterjesztheti.

19. Képviseleti jog igazolása

27. § Elektronikus ügyintézés esetén – ha törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik – a jogszabályban meghatározott módok mellett a képviseleti jog igazolására az ezen alcímben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

28. § (1) Az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazást a felhasználó a rendelkezési nyilvántartást vezető szerv által rendelkezésre bocsátott azonosító megadásával igazolja.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles elektronikus úton lekérdezni rendelkezési nyilvántartásból az ott tárolt információt, ha az az eljáró személy képviseleti jogosultságának ellenőrzéséhez szükséges.

(3) Az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazást a digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles elfogadni akkor is, ha egyébként az adott ügyben a meghatalmazásra jogszabály űrlap alkalmazását írja elő, feltéve, hogy az űrlap által megkövetelt adatokat az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazás tartalmazza.

(4) Az ügyintézési rendelkezésben tett, a rendelkezési nyilvántartásban elérhető meghatalmazásra a felhasználó és meghatalmazottja nem elektronikus ügyintézés esetén is hivatkozhat, a meghatalmazás nyilvántartási azonosítójának közlésével vagy a meghatalmazás képi formátumú papíralapú másolatának bemutatásával. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a rendelkezési nyilvántartásra irányadó szabályok szerint a rendelkezési nyilvántartásban ellenőrzi a meghatalmazás érvényességét, amely ellenőrzéshez igénybe veheti a rendelkezési nyilvántartás attribútumszolgáltatását.

(5) Az ügyintézési rendelkezésben tett, a rendelkezési nyilvántartásban elérhető meghatalmazás ellenőrzésének eredményét a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rögzíti az ügy iratanyagában.

(6) Meghatalmazás akkor jelenthető be a digitális szolgáltatást biztosító szervezet telefonos ügyfélszolgálatán vagy az országos telefonos ügyfélszolgálaton (a továbbiakban együtt: telefonos ügyfélszolgálat) keresztül, ha

a) a meghatalmazó személye a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által alkalmazott, telefonon is felhasználható azonosítási eszköz útján azonosításra kerül, és

b) a meghatalmazásban szereplő eljárásban a hangkapcsolatot biztosító elektronikus út alkalmazása nem kizárt.

(7) A meghatalmazásról az ügyintézési rendelkezésben megadott elektronikus értesítési címen –

gazdálkodó szervezet esetében a hivatalos elérhetőségén – a meghatalmazó, illetve – ha elektronikus elérhetősége a felhasználó ügyintézési rendelkezésének nyilvántartásából megállapítható – a meghatalmazott soron kívül értesítést kap.

29. § (1) A jogi képviselő – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – jogosult az általa készített és részére adott meghatalmazás elektronikus formába alakítására. Az elektronikus formába alakított meghatalmazást a jogi képviselő hitelesíti. A jogi képviselő az eredeti meghatalmazás megőrzéséről köteles a meghatalmazás megszűnését követő 5 évig gondoskodni.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – ellenkező bizonyításig köteles a képviseleti jog igazolásaként elfogadni a jogi képviselő által e rendelet szerint elektronikus formába alakított meghatalmazást abban az eljárásban, amelyben előterjesztették, de a jogi képviselő az eredeti meghatalmazást vagy annak hiteles másolatát köteles bemutatni azon digitális szolgáltatást biztosító szervezet felhívására, amely előtt azt felhasználta.

(3) Ha a meghatalmazás űrlaphoz kötött, úgy a jogi képviselő az űrlapon rögzíti a meghatalmazás előírt adatait, és az űrlapot hitelesíti.

(4) Ha a rendelkezési nyilvántartás attribútumszolgáltatása és a mögöttes háttérnyilvántartások lehetővé teszik, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a képviseleti jogosultságot az egyes képviseleti jogosultságokat tartalmazó nyilvántartásokból automatizált formában is ellenőrizheti.

30. § Nem elektronikus ügyintézés esetén az elektronikus űrlapon adott meghatalmazásról a digitális szolgáltatást biztosító szervezet – a felhasználó vagy meghatalmazottja kérelmére – a digitális szolgáltatást biztosító szervezet számára a meghatalmazás érvényességének e rendeletben előírt, a rendelkezési nyilvántartásban történő lekérdezése céljából képi formátumú elektronikus, valamint papíralapú hiteles vagy nem hiteles másolat készítését biztosítja. A papíralapú másolaton a meghatalmazás nyilvántartási azonosítóját is fel kell tüntetni.

20. Dokumentumhitelesítés

31. § (1) Hiteles az elektronikus dokumentum, ha

a) az teljes bizonyító erejű magánokiratnak vagy közokiratnak minősül, és – ha jogszabály így rendelkezik – elektronikus időbélyegzővel látták el,

b) a nyilatkozattevő vagy kiállító digitális szolgáltatást biztosító szervezet bélyegzőjével vagy a szervezet annak nevében kiadmányozásra jogosultjának legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírásával, és – ha jogszabály így rendelkezik – elektronikus időbélyegzővel látták el,

c) iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezték,

d) kizárólag a digitális szolgáltatást biztosító szervezet zárt informatikai rendszerében történő felhasználás esetén a szervezet zárt informatikai rendszerében rögzítették, vagy

e) jogszabályban meghatározott más módon hitelesítették.

(2) Az (1) bekezdés szerint hitelesített elektronikus dokumentumba foglalt nyilatkozatról vélelmezni kell, hogy az a megtétele óta változatlan.

(3) A 44. § (4) bekezdése szerinti esetben a felhasználó a beadványát digitalizálja, és azt az (1) bekezdés *a)* pontja szerint hitelesíti.

(4) Az (1) bekezdés *b)–e)* pontja szerint hiteles irat akkor közokirat, ha megfelel a törvényben meghatározott, a közokiratra vonatkozó további feltételeknek.

32. § (1) Ha a dokumentum az iratérvényességi nyilvántartásban szerepel, úgy a másolat és az iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezett elektronikus dokumentum egyezése és az elektronikus dokumentum hitelessége akkor állapítható meg, ha

a) az elektronikus irat egyezése megállapítható az iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezett elektronikus dokumentummal, vagy

b) a papíralapú irat tartalmi egyezése megállapítható az iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezett elektronikus dokumentummal a képi megjelenés alapján.

(2) Zárt rendszerben azonosítás alapján feljegyzett hitelesítési adat vagy hozzárendelés alapján létrehozott elektronikus dokumentum akkor tekinthető hitelesnek, ha az informatikai biztonságra

vonatkozó előírásoknak megfelelően auditálással igazolt a rendszer zártsága, az azonosítás alapján történő hozzárendelés megfelelősége, valamint a hitelességi információk megváltoztatása észlelhető.

(3) A (2) bekezdés szerinti zárt rendszerben hitelesnek tekintett dokumentumok zárt rendszeren kívüli felhasználását a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a hitelesmásolat-készítés szabályai szerint készített másolattal teszi lehetővé.

33. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a 31. § (1) bekezdés *a*) pontja szerinti követelmények teljesülése hiányában is hitelesnek fogadhatja el a felhasználó más digitális szolgáltatást biztosító szervezet előtt tett nyilatkozatát vagy más digitális szolgáltatást biztosító szervezet által tárolt adatot, ha a másik digitális szolgáltatást biztosító szervezet igazolja, hogy

a) a nyilatkozat megtételére, az adat rögzítésére a felhasználó azonosítását követően került sor, és

b) a nyilatkozat vagy adat zárt rendszerben került tárolásra úgy, hogy a nyilatkozat, illetve adat megváltoztatása észlelhető.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezetek közötti adatkapcsolat és az annak keretében továbbított adat vagy dokumentum a 31. § (1) bekezdés *e*) pontja szerinti követelmények teljesülése hiányában is hitelesnek fogadható el, ha

a) az adattovábbítás automatikus információátadási felületének biztosítása olyan zárt rendszerek között történik, ahol a továbbított adat a zárt rendszeren belül mind az információ átadását biztosító szerv, mind az információt átvevő szerv oldalán hitelesként kezelt, vagy

b) jogszabály a digitális szolgáltatást biztosító szervezetek és az adatok vagy dokumentumok megjelölésével kifejezetten így rendelkezik.

34. § (1) Zárt rendszer alkalmazása esetében hitelesnek kell tekinteni a dokumentumot, ha az a zárt rendszerben jön létre, és kizárólag – harmadik felet nem érintve – a zárt rendszerben kerül kezelésre.

(2) Az (1) bekezdés szerinti dokumentum zárt rendszeren kívüli hitelesítéséhez a 31. § (1) bekezdése szerinti hitelesítése szükséges.

(3) A 31. § (3) bekezdésében foglalt eset kivételével, valamint ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, több nyilatkozattevő nyilatkozatát tartalmazó dokumentum akkor tekinthető hitelesnek, ha a 31. és 32. § rendelkezéseinek alkalmazásával azt valamennyi nyilatkozattevő hitelesítette, vagy azt valamennyi nyilatkozattevő tekintetében hitelesítették.

(4) A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. § (1) bekezdés *h*) pontjára figyelemmel a kiállító saját kezű aláírására vagy egyéb biometria jellegű jellemzőjére egyértelműen visszavezethető elektronikus aláírással történő dokumentum hitelesítési szolgáltatás csak a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendeletben meghatározottaknak megfelelő informatikai rendszeren és bizalmi szolgáltatáson keresztül nyújtható.

21. Beadványok formátumai

35. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az ebben az alcímben foglalt rendelkezések és a rá vonatkozó jogszabályok alapján határozza meg, hogy a digitális állampolgárság szolgáltató által közzétett műszaki irányelvekben meghatározott elfogadandó formátumokon túlmenően az elektronikus kapcsolattartás keretében milyen formátumú elektronikus dokumentumokat fogad el.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint elektronikus úton közzéteszi az (1) bekezdés szerinti fájlformátumokat.

(3) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a (2) bekezdés szerint közzétett formátumoktól eltérő dokumentumformátumot is elfogadhat. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a felhasználóval kötött előzetes megállapodás esetén igényelheti az egyedi formátum elfogadásával járó költségek megtérítését.

(4) Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet olyan formátumú dokumentumokat küld a felhasználó részére, amelyeket a felhasználó ingyenesen bárki

számára elektronikusan elérhető program segítségével olvasni tud. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet ettől eltérő formátumban a felhasználó hozzájárulásával küldhet a felhasználónak dokumentumot.

36. § A digitális szolgáltatást biztosító szervezet megtagadhatja az olyan elektronikus dokumentum elfogadását, amely aktív vagy változó adattartalmat tartalmaz. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az ilyen dokumentumot akkor fogadhatja el, ha

a) az elektronikus iratról hiteles, más formátumú elektronikus másolat készítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint annak változó tartalmat nem tartalmazó dokumentummá alakításáról gondoskodik,

b) az adott eljárástípusban ez nincs kizárva,

c) a változó tartalom az ügy szempontjából releváns adatot nem tartalmaz, és

d) indokolt esetben a felhasználására vonatkozó megállapításairól hivatalos feljegyzést készít.

37. § (1) Jogszabály eltérő rendelkezése hiányában csak olyan elektronikus űrlap és fájlformátum alkalmazása írható elő, amelynek a kitöltéséhez szükséges programok ingyenesen bárki számára elektronikusan elérhetőek.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az együttműködés során űrlapot és egyéb dokumentumformátumú dokumentumokat együttesen tartalmazó összetett adatszerkezetet előíró dokumentumformátumokat is alkalmazhat.

(3) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet olyan űrlapot, amelynek adattartalma ember által olvasható és értelmezhető formában a széles körben elterjedt irodai vagy böngészőprogramokkal közvetlenül nem jeleníthető meg, és értelmezéséhez speciális program szükséges, csak akkor továbbíthat, ha

a) a címzett ennek fogadásához hozzájárult, vagy

b) jogszabály ezt írja elő.

(4) Ha az űrlap továbbításának a (3) bekezdésben meghatározott feltételei nem állnak fenn, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az irat megküldését az űrlapról készített, annak elektronikus képi formáját vagy egyéb, teljes tartalmi egyezését biztosító elektronikus formáját tartalmazó, az elektronikus iratról hiteles, más formátumú elektronikus másolat készítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint készített hitelesített másolattal teljesíti. Ez esetben a másolatkészítés költségeinek megtérítésére nem jogosult.

(5) Az elektronikus űrlapot úgy kell kialakítani, hogy az azonos hatáskörben vagy feladatkörben eljáró szervek azt – saját egyedi jellegükre utaló eltéréseken túl – egységesen használhassák.

(6) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus űrlap adatszerkezetét köteles úgy kialakítani, hogy az a kitöltéskor megadott adatokon túl az egyes adatok értelmezéséhez szükséges információt, mezőnevet tartalmazza, kivéve, ha törvény vagy kormányrendelet e feltételt nem kielégítő elektronikus űrlap vagy elektronikus űrlapkezelő rendszer alkalmazását írja elő.

(7) Ha a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az általa elfogadott elektronikus űrlapokat szabályszerűen módosította, és a felhasználó korábbi, már nem alkalmazható elektronikus űrlapot használ, az így megküldött iratot be nem nyújtottnak kell tekinteni. Erről a felhasználót hibáuzenettel értesíteni kell.

38. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles biztosítani az elektronikus űrlapról képi formátumú elektronikus, valamint papíralapú másolat készíthetőségét. A másolaton minden olyan, az elektronikus űrlapon feltüntetett adatelemek értelmezéséhez szükséges információt fel kell tüntetni, amely a kitöltéskor is megjelenítésre került. Nem kell a másolat részeként feltüntetni a kitöltést segítő segédinformációkat, amelynél külön dokumentumban történő képi formátumú elektronikus vagy papíralapú másolat létrehozhatóságát kell biztosítani.

(2) Az elektronikus úton benyújtott beadványokban szereplő, a benyújtási jogosultság igazolása érdekében a felhasználó vagy képviselője által megadott személyes adatokat a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a benyújtási jogosultság sikeres ellenőrzéséig kezeli.

22. A megtett nyilatkozatok rögzítése

39. § (1) Ha az alkalmazott elektronikus kapcsolattartási mód nem biztosítja az igénybevételével tett nyilatkozatok megtételének és tartalmának utólagos bizonyíthatóságát, vagy ha a hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton lezajlott beszélgetést a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a felvétel hitelességét utólagosan bizonyítható formában nem rögzíti, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a kapcsolattartás lényeges körülményeiről és a megtett nyilatkozatokról összefoglalót készít, amelyet a felhasználó részére elektronikus úton megküld.

(2) Ha a felhasználó az (1) bekezdés szerinti összefoglalót a megküldéstől számított 3 munkanapon belül nem kifogásolja, vélelmezni kell, hogy az összefoglaló hitelesen tanúsítja az elektronikus kapcsolattartás körülményeit és az annak során megtett nyilatkozatokat. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet erre a kapcsolattartás során figyelmezteti a felhasználót.

23. Az iratok megismerése, másolatkészítés

40. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a folyamatban lévő ügyben a felhasználó által megismerhető irat, kép-, hangfelvétel (ezen alcím alkalmazásában a továbbiakban együtt: irat) elektronikus úton történő megismerését és az arról való másolatkészítést

a) azonosítást követően az irat, az irat hiteles vagy az 55. § (3) bekezdése szerinti másolata közvetlen letöltését vagy megtekintését biztosító megoldással,

b) a felhasználó kérelme alapján az iratnak az 55. § (3) bekezdése szerinti másolata kézbesítésével,

c) a felhasználó kérelme alapján az elektronikus formában rendelkezésre álló irat vagy az irat hiteles elektronikus másolata kézbesítésével vagy

d) a (3) bekezdés szerinti esetben, illetve a felhasználó kérelmére a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által biztosított helyszínen, terminál alkalmazásával biztosítja.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a felhasználó által megismerhető iratok listájának a megismerését az ügy lefolytatása során az (1) bekezdés *a)* pontja szerint folyamatosan biztosítja, vagy azt a felhasználó erre irányuló kérelmének az előterjesztésétől számított egy munkanapon belül a felhasználó részére kézbesíti.

(3) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet kizárólag az (1) bekezdés *d)* pontja szerinti módon biztosíthatja az olyan irat elektronikus úton történő megismerését, amelyről nem lehet másolatot készíteni.

(4) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet, ha annak a jogszabályi feltételei fennállnak, és jogszabály eltérően nem rendelkezik, az erre irányuló kérelem előterjesztését – ha jogszabály azt költségtérítés vagy díj fizetéséhez köti, ennek a megfizetését vagy a várható költségek előlegezését – követő tizenöt napon belül biztosítja

a) az elektronikus formában rendelkezésre nem álló irat, valamint

b) a felhasználó által meg nem ismerhető adatot is tartalmazó irat felhasználó által megismerhető tartalmának elektronikus úton történő megismerését.

(5) A felhasználó által megismerhető iratok listájának és a hiteles elektronikus formában a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rendelkezésére álló irat megismerésének biztosításáért, valamint az elektronikus formában már a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rendelkezésére álló, a felhasználó által megismerhető irat megismerésének az (1) bekezdés *a)* és *b)* pontja szerinti biztosításáért – ha törvény eltérően nem rendelkezik – költségtérítés vagy díj nem kérhető.

41. § (1) Ha jogszabály, ügyészség, bíróság vagy hatóság valamely elektronikus dokumentum zárt vagy elkülönített kezeléséről rendelkezik, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a dokumentum elektronikus megismerését csak olyan informatikai megoldás útján teheti lehetővé, amely

a) az elektronikus dokumentumba betekintő személyének, jogosultságának, valamint a betekintés időpontjának a naplózásával biztosítja az elektronikus dokumentum megismerése jogszerűségének az ellenőrzését, vagy

b) az elektronikus dokumentum titkosításával biztosítja azt, hogy az elektronikus dokumentumot

csak az arra jogosult ismerhesse meg.

(2) Az (1) bekezdés *b)* pontja szerinti titkosítást a digitális szolgáltatást biztosító szervezethez rendelt titkosító kulcs útján kell elvégezni.

24. Másolatok felhasználása

42. § (1) Ha a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az iratot hiteles papíralapú másolatként kézbesíti, és a másolatkészítésre szolgáltatót vesz igénybe, akkor

a) az ügyintézési határidő számítása szempontjából a hiteles papíralapú másolat postára adásának az időpontja irányadó,

b) a döntés akkor minősül kézbesítettnek, amikor a hiteles papíralapú másolat kézbesítésre kerül, vagy azt jogszabály alapján kézbesítettnek kell tekinteni.

(2) Ha az elektronikus ügyintézés során egyes eljárási cselekmények teljesítéséhez elektronikus iratot a felhasználó rendelkezése vagy jogszabály alapján nem lehet felhasználni, és az adott elektronikus irat információtartalma papír alapon megjeleníthető, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus iratról jogszabályban meghatározottak szerint papíralapú másolatot készíthet vagy készíttethet.

43. § (1) A papíralapú irat hiteles elektronikus irattá alakítását a szolgáltató úgy is nyújthatja, hogy egyúttal vállalja a digitális szolgáltatást biztosító szervezet részére benyújtandó irat átvételét, majd az erről készített elektronikus másolatnak a digitális szolgáltatást biztosító szervezet részére történő továbbítását. A szolgáltató köteles rögzíteni és a papíralapú irat átvételekor igazolni az átvétel időpontját.

(2) Az (1) bekezdés szerinti esetben a beadvány a kijelölt szolgáltató részére történő átadással előterjesztettnek minősül.

(3) Az elektronikus másolat elkészítését követően a szolgáltató az eredeti papíralapú iratot

a) a digitális szolgáltatást biztosító szervezet eltérő rendelkezése hiányában visszaadja vagy visszaküldi a felhasználónak,

b) a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által meghatározott rendszerességgel átadja a digitális szolgáltatást biztosító szervezet részére,

c) a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által a jogszabályi előírások figyelembevételével meghatározott esetekben és feltételekkel megsemmisíti, vagy

d) ha a kijelölt szolgáltató ilyen szolgáltatást is nyújt, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet számára megőrzi.

25. Hiteles elektronikus másolat felhasználása

44. § (1) Ha olyan ügyben, ahol az elektronikus ügyintézés nem kizárt, jogszabály a felhasználótól tény vagy adat igazolására papíralapú irat, okirat vagy más beadvány (e § alkalmazásában a továbbiakban: beadvány) eredeti példányának benyújtását követeli meg, törvény vagy kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében a felhasználó a beadvány hiteles elektronikus másolata benyújtásával teljesíti ezt a kötelezettséget. Ha a hiteles elektronikus másolat alapjául szolgáló beadvány eredeti példányának valódisága kétséges, a digitális szolgáltatást biztosító szervezet felhívására a felhasználó a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazható abban az esetben, ha a beadvány olyan igazolvány, okirat, amelynek bevonását vagy visszaszolgáltatását jogszabály vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezet elrendelte.

(3) Ha jogszabály valamely beadvány több példányban történő benyújtását írja elő, törvény vagy kormányrendelet ettől kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában elektronikus ügyintézés esetében a felhasználó csak egy elektronikus beadványt köteles benyújtani.

(4) Jogszabály lehetővé teheti, hogy a felhasználó a beadvány elektronikus másolatát saját maga hitelesítse, azzal, hogy a felhasználó vállalja az eredeti beadvány jogszabályban meghatározott ideig

történő megőrzését és felhívásra történő bemutatását. Jogszabályban meghatározott időn belül a digitális szolgáltatást biztosító szervezet felhívására a felhasználó a beadvány eredeti példányának felmutatására köteles.

(5) Közlekedési sajátos építményfajtákkal kapcsolatos ügyekben jogszabály előírhatja, hogy jogszabályban meghatározott iratokat elektronikus kapcsolattartás esetén is papír alapon kell benyújtani.

26. Elektronikus fizetés

45. § (1) A Dáptv. 9. § (2) bekezdés *a)–i)* pontjában foglalt szervek az eljárásért fizetendő terhek elektronikus fizetését biztosíthatják

a) az eFizetés keretszolgáltatással,

b) a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendelet szerinti elektronikus fizetési és elszámolási rendszer (a továbbiakban: EFER) útján vagy

c) bankkártyával vagy banki átutalással.

(2) Az EFER szolgáltatáshoz nem csatlakozott digitális szolgáltatást biztosító szervezetek az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint kötelesek közzétenni bankszámlaszámukat, és lehetővé tenni az eljárásukkal összefüggő illeték- és díjfizetési kötelezettségek bankkártyával vagy banki átutalással erre a bankszámlaszámra történő megfizetését.

27. A szervezet rendelkezésére álló adatok igazolása

46. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a nála keletkezett vagy egyébként a rendelkezésére álló adatot – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – saját maga által hitelesített és záradékolt elektronikus iratban igazolja.

(2) Az (1) bekezdés szerinti iratnak vagy a záradéknak jogszabály eltérő rendelkezése hiányában tartalmaznia kell

a) a digitális szolgáltatást biztosító szervezet vagy képviselője legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét,

b) elektronikus időbélyegzőt,

c) a digitális szolgáltatást biztosító szervezet nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a hitelesített és záradékolt elektronikus iratban igazolt adat a digitális szolgáltatást biztosító szervezetnek az irat záradékolásakor és hitelesítésekor a rendelkezésére álló adattal megegyezik, valamint

d) szükség esetén a digitális szolgáltatást biztosító szervezetnek az igazolás felhasználásának korlátozására vagy feltételeire vonatkozó rendelkezéseit.

(3) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az e § szerinti igazolást, ha annak a jogszabályi feltételei fennállnak, az erre irányuló kérelem előterjesztését – ha jogszabály azt illeték vagy díj fizetéséhez köti, ennek megfizetését – követő tíz napon belül ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatás útján kézbesíti a felhasználó részére.

(4) Zárt rendszerek közötti kapcsolat esetén az információátadási felületen kiadott információnál nincs szükség a (2) bekezdés szerinti záradékolásra, ha az üzenetközvetítő csatorna garantálja a közvetített információ, adat megváltoztathatatlanságát.

28. Az elektronikus dokumentumra történő rávezetés, feljegyzés, kijavítás, záradékolás, felülhitelesítés

47. § Ahol jogszabály valamely jognak, döntésnek, ténynek vagy más adatnak iratra történő feljegyzését vagy rávezetését rendeli el, valamely irat záradékolásáról vagy kijavításáról rendelkezik, az az elektronikus irat esetében történhet

a) az eredeti irathoz elektronikus formában történő csatolással úgy, hogy a csatolás egyértelmű

hozzárendeléssel, elvlaszthatatlan módon történik, majd az irat a csatolt adatokkal együtt felülhitelesítésre kerül, vagy

b) – ha az eredeti elektronikus irat lehetővé teszi – az adatszerkezetének kiegészítésével és felülhitelesítésével, feltéve, hogy ezzel az eredeti hitelesítési információk nem sérülnek.

29. Kötelező elektronikus ügyintézés elmulasztása

48. § (1) Nem alkalmazható a felhasználóval szemben kötelező elektronikus ügyintézés esetén hátrányos jogkövetkezmény, ha

a) a felhasználó az ügyet elektronikus úton azért nem tudja intézni, mert a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az e rendelet szerinti kötelezettségének – üzemzavar, üzemszünet vagy bármely egyéb okból – átmenetileg vagy tartósan nem tesz eleget,

b) az adott ügy elektronikus intézéséhez szükséges támogató szolgáltatás vagy más kapcsolódó szolgáltatás átmenetileg vagy tartósan nem érhető el, vagy

c) a felhasználó a nyilatkozatát azért nem a jogszabály vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által előírt úrlapon nyújtja be, mert az űrlap kitölthető és letölthető változatát a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint nem tette közzé.

(2) Az (1) bekezdés szerinti hátrányos jogkövetkezmény alóli mentesség csak addig áll fenn, amíg az (1) bekezdés szerinti körülmények vagy események fennállnak.

VIII. FEJEZET

ÜZEMSZÜNET, ÜZEMZAVAR

49. § (1) A digitális szolgáltatás 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén a digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles biztosítani a felhasználók 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.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendeletben meghatározottak szerint tájékoztatni a felhasználókat

a) az olyan előre tervezett technikai tevékenységről, amely a digitális szolgáltatás szünetelését vagy korlátozott működőképességét eredményezi,

b) az előre nem tervezett üzemszünetről vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó eseményről.

50. § (1) Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a törvény, illetve a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által meghatározott határidőbe nem számít bele az a nap, amely során legalább négy órán át fennálló, üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta a digitális szolgáltatást biztosító szervezet digitális szolgáltatást biztosító elektronikus információs rendszerének működését.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltak értelemszerűen alkalmazandók akkor is, ha a felhasználót az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett digitális állampolgárság keretalkalmazás, nemzeti digitális irattárca, keretszolgáltatás, támogató szolgáltatás használatát érintette.

IX. FEJEZET

ELEKTRONIKUS TÁJÉKOZTATÁS

51. § (1) A digitális állampolgárság szolgáltató a dap.gov.hu honlapon teszi elérhetővé

- a) a digitális állampolgárság nyilvántartáshoz,
- b) a digitális állampolgárság keretalkalmazáshoz,
- c) a nemzeti digitális irattárcához,
- d) a keretszolgáltatásokhoz és
- e) a felhasználói profil aktiválásához és inaktiválásához

kapcsolódó tájékoztatókat, valamint a szolgáltatásra irányadó általános szerződési feltételeket.

(2) A digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv a digitális állampolgárság nyilvántartáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségeket az (1) bekezdés szerinti honlap útján teljesíti.

(3) A digitális állampolgárság szolgáltató az (1) bekezdés szerinti honlap útján teljesíti az (1) bekezdés szerinti szolgáltatásokra vonatkozóan az üzemszünettel, üzemzavarral kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségét.

52. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az ügyek elektronikus intézéséhez szükséges vagy azt segítő, e rendeletben meghatározott tartalmú tájékoztatást – önállóan vagy más digitális szolgáltatást biztosító szervezetekkel együtt – e § szerint folyamatosan közzéteszi.

(2) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet köteles az (1) bekezdés szerint tájékoztatni a felhasználót

- a) elektronikus elérhetőségeiről;
- b) ügyfélszolgálatának elérhetőségéről;
- c) az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről;
- d) az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrendről;
- e) a Dáptv. 20. § c) pontja szerint igénybe vehető elektronikus útról;
- f) az elektronikus űrlap kitöltésével kezdeményezhető eljárásokról, az elektronikus űrlapok elérhetőségeiről;
- g) az eljárásért fizetendő terhek elektronikus megfizetésének módjáról.

(3) Az (1) és (2) bekezdés szerinti tájékoztatást az interneten keresztül, a széleskörűen elterjedt böngészőprogramokkal olvasható, kereshető, nyomtatható és megtekinthető módon kell közzétenni. A nyilvános elektronikus tájékoztatás felületeit minden esetben akadálymentesen hozzáférhetővé kell tenni fogyatékossgal élő személyek számára is.

(4) A tájékoztatásban szereplő információk körét úgy kell megállapítani, hogy az a hasonló feladatot ellátó szervezetek tájékoztatásával összhangban legyen, és ne eredményezzen azonos tárgyra indokolatlanul párhuzamos tájékoztatást.

(5) Ha azonos adatkör közzétételére több, azonos hatáskörű hatóság is köteles, a tájékoztatásról a központi illetékességű, legmagasabb fokon eljáró hatóság vagy önkormányzati szervük útján is gondoskodhatnak.

53. § (1) Az 51. § szerinti tájékoztatást a tájékoztatás tartalmától függően legalább az alábbi kormányzati honlapokon kell közzétenni:

a) a magyarorszag.hu honlapon az elektronikusan intézhető ügyekhez kapcsolódó szolgáltatások összesített listáját, valamint az elektronikusan intézhető ügyekre vonatkozó tájékoztatást magyar és angol nyelven, az üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó technikai tevékenységre vonatkozó tájékoztatást,

b) a www.kormany.hu honlapon a kormányzati szintű hivatali tájékoztatást, amely elsősorban nem ügyintézéshez kötődő információ.

(2) Az (1) bekezdés b) pontja szerinti tájékoztatást az (1) bekezdés a) pontja szerinti felületen is elérhetővé kell tenni.

(3) A digitális szolgáltatást biztosító szervezetek a keretalkalmazás útján elérhető ügytípusok tekintetében a tájékoztatási kötelezettségüket a keretalkalmazás útján is biztosíthatják.

(4) Az elektronikus ügyintézésre vonatkozó tájékoztatókat a Dáptv. 9. § (2) bekezdés a)–i) pontja szerinti digitális szolgáltatás nyújtására köteles szervek tekintetében a tudástárra alapozva kell megjeleníteni.

(5) Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatási felületen kívül digitális szolgáltatásra vonatkozó

tájékoztatás csak az (1) bekezdés szerinti tájékoztatási felületeken elérhető tájékoztatással azonos tartalommal tehető elérhetővé.

(6) A közzétett hivatalos tájékoztatás aktuális vagy korábbi – legfeljebb 5 évre visszamenő – tartalmáról – a kért információkörre kiterjedően – kérelemre hiteles elektronikus igazolást kell kiállítani a kérelmező részére.

54. § A digitális szolgáltatást biztosító szervezet – amennyiben automatikus döntéshozattal érintett – a személyre szabott ügyintézési felületen, valamint a Dáptv. 20. § c) pontja szerinti elektronikus út biztosítása esetén alkalmazott ügyintézési felületen közzéteszi az automatikus döntéshozatali eljárás módszertanát és lényeges szabályait.

55. § (1) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az általa nyújtott digitális szolgáltatásról a felhasználókat nem elektronikus kapcsolatfelvétel esetén is köteles tájékoztatni legalább az első kapcsolatfelvételnélkor.

(2) A felhasználó jogosult a digitális szolgáltatást biztosító szervezettől

a) a Dáptv. 18. § (4) bekezdése szerinti ügyfélszolgáltatáson vagy elektronikus úton az ügye viteléhez és

b) nem elektronikus úton is az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

(3) A felhasználó kérelmére a digitális szolgáltatást biztosító szervezet a felhasználó részére kiadható, elektronikus formában a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rendelkezésére álló iratot nem hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában és úton az általa megadott és a digitális szolgáltatást biztosító szervezet számára elérhető elektronikus kapcsolattartási címre továbbítja.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásában az irat elektronikus formában akkor is a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rendelkezésére áll, ha azt informatikai eszköz alkalmazásával maga szerkesztette.

(5) A (3) bekezdés szerinti irat továbbításért illeték, díj vagy más ellenérték a felhasználótól nem kérhető.

X. FEJEZET

ORSZÁGOS TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

56. § E fejezet alkalmazásában

1. *csatlakozott ügyfélszolgálat*: 1818-as számon hívható, az országos telefonos ügyfélszolgálathoz csatlakozott olyan telefonos ügyfélszolgálat, mely a 8. pontban foglalt országos telefonos ügyfélszolgálat feladatainak ellátásában közvetlenül vesz részt, és a Kormányzati Ügyfélvonal működtetője által meghatározott szolgáltatási szabályok alapján működik;

2. *kapcsolattartási csatorna*: a 8. pontban foglalt országos telefonos ügyfélszolgálat és az ügyfelek között rendelkezésre álló szóbeli és elektronikus kapcsolattartási formák, ilyen különösen a telefon, internetprotokollon alapuló telefon (VoIP), telefax, rövid szöveges üzenet (SMS), azonnali válaszadást lehetővé tevő chatszolgáltatás, a fórum, az elektronikus levél (e-mail) és az élő videóképes telekommunikációs csatorna;

3. *Kormányzati Ügyfélvonal*: 1818-as rövidített hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat, mely a 8. pontban meghatározott országos telefonos ügyfélszolgálat bázisaként működik;

4. *központi időpontfoglaló rendszer*: a kormányablakok, okmányirodák és a csatlakozott ügyfélszolgálatok személyes ügyélfogadására időpontfoglalást központilag biztosító rendszer;

5. *közreműködő*: azon digitális szolgáltatást biztosító szervezetek, a digitális állampolgárság szolgáltató és a támogató szolgáltatások nyújtói, melyek együttműködnek a 7. pontban meghatározott országos telefonos ügyfélszolgálattal, de közvetlenül nem vesznek részt a telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátásában;

6. *második szintű szakmai háttértámogatás*: csatlakozott ügyfélszolgálatot működtető szerv,

valamint a közreműködő által biztosított szakmai segítségnyújtó szolgáltatás;

7. *működtető*: a Kormány által az országos telefonos ügyfélszolgálat működtetésére kijelölt felelős szerv;

8. *országos telefonos ügyfélszolgálat*: online hozzáférés lehetőségét is biztosító telefonos ügyfélszolgálati hálózat, amely a Kormányzati Ügyfélvonalból és a csatlakozott ügyfélszolgálatokból áll.

57. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat

a) elektronikus úton a www.1818.hu honlapon, valamint más elektronikus felületeken keresztül,

b) telefonon, Magyarországról a 1818 rövidített hívószámon, valamint a www.1818.hu honlapon vagy a felhasználók részére más felületeken közzétett további hívószámokon érhető el.

(2) Az országos telefonos ügyfélszolgálat legalább telefonon, rövid szöveges üzenetben (SMS), azonnali válaszadást lehetővé tevő chatszolgáltatás útján, fórumon, elektronikus levélben és az élő videóképes telekommunikációs csatorna útján tart kapcsolatot a felhasználókkal.

(3) Az országos telefonos ügyfélszolgálat a felhasználók részére nyújtott szolgáltatásait, kapcsolattartási csatornáit, valamint az ügyfélfogadási időt honlapján, valamint a magyarorszag.hu honlapon is közzéteszi.

(4) Az országos telefonos ügyfélszolgálat közvetlen kétoldalú telefonos kapcsolatot tart fenn a 112-es hívószámú egységes európai telefonos segélyhívóval.

58. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat a felhasználók részére az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

a) elektronikus ügyintézés támogatása;

b) általános tájékoztatás keretében

ba) a teljes körű államigazgatási ügyintézésre vonatkozó információnyújtás,

bb) a honlapján megjelölt, konkrét ügykörökre vonatkozó tájékoztatás;

c) egyéb jogszabályban meghatározott szolgáltatások.

(2) Az országos telefonos ügyfélszolgálat – a működtetője, és az ügyben feladat- és hatáskörrel rendelkező szerv által kötött megállapodása alapján – a következő szolgáltatásokat nyújthatja:

a) központi időpontfoglalás biztosítása;

b) az ügyfelek által kezdeményezett egyes hatósági ügyekben

ba) telefonos azonosítás,

bb) telefonos ügyindítás vagy ügyintézés,

bc) videotechnológiás kapcsolattal történő ügyindítás vagy ügyintézés;

c) egyedi hatósági ügyekben a folyamatban lévő ügy aktuális állapotával kapcsolatos tájékoztatás nyújtása (a továbbiakban: státuszinformáció).

(3) A Dáptv. szerinti videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés keretében lefolytatott videotechnológián keresztül történő személyazonosítással az országos telefonos ügyfélszolgálat működtetőjénél ügyfélkapu regisztrálható, és intézhetőek az ügyfélkapu regisztrációhoz kapcsolódó ügyek.

(4) Az országos telefonos ügyfélszolgálat közigazgatási hatósági jogkör ellátására jogosult a (2) bekezdés b) és c) pontja vonatkozásában.

(5) Ha az (1) és (2) bekezdésben meghatározott feladatok teljesítése során a felhasználó olyan bejelentést tesz, amely a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló törvény szerinti panasznak minősül, az az országos telefonos ügyfélszolgálat rendszerében kerül rögzítésre, kezelése a törvény rendelkezései szerint történik, továbbítását az érintett szervhez és erről a felhasználó értesítését az országos telefonos ügyfélszolgálatot működtető szerv ügyintézője is elláthatja.

(6) Az országos telefonos ügyfélszolgálat az (1) bekezdés b) pontja szerinti tájékoztatás keretében – ha a feladat- és hatáskörrel rendelkező szervvel erről megállapodott –

a) a hívást a feladat- és hatáskörrel rendelkező szerv telefonos ügyfélszolgálatára továbbkapcsolhatja, vagy

b) kezdeményezheti, hogy a feladat- és hatáskörrel rendelkező szerv a felhasználót visszahívja.

(7) A feladat- és hatáskörrel rendelkező szerv a működtetővel a (2) bekezdés szerinti megállapodást csak a feladat- és hatáskörrel rendelkező szerv felügyeletét vagy irányítását ellátó szerv jóváhagyásával kötheti meg.

59. § (1) Az 58. §-ban foglalt szolgáltatások biztosítása az országos telefonos ügyfélszolgálat telefonos ügyfélszolgálati rendszerén keresztül valósul meg az alábbi rendszerek, valamint információ- és adatforrások igénybevételével:

a) tudástár;

b) Kormányzati Ügyfélvonal munkafolyamat-támogató rendszere;

c) kormányhivatalok munkafolyamat-kezelő rendszerei, valamint az okmánynyilvántartás;

d) központi időpontfoglaló rendszer;

e) a digitális szolgáltatást biztosító szervezetek által átadott és elektronikus honlapján közzétett információk;

f) a csatlakozott ügyfélszolgálatokat működtető szervek és közreműködő szervek nyilvántartásai, szakrendszerei, valamint az általuk szolgáltatott adatok, információk és

g) a csatlakozott ügyfélszolgálatokat működtető szervek és közreműködő szervek által átadott tudásanyag, szakmai ismeretek.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt adatok és információk helytállóságáért és pontosságáért az információ- és adatforrást biztosító szerv önállóan felel.

60. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat egységes tevékenységének ellátásában

a) részt vesz

aa) a Kormányzati Ügyfélvonal,

ab) a csatlakozott ügyfélszolgálat;

b) együttműködik a közreműködő.

(2) Olyan államigazgatási szerv, amely az (1) bekezdésben nem szerepel, az e rendeletben meghatározott adatok, információk szolgáltatásával hozzájárul az országos telefonos ügyfélszolgálat feladatainak ellátásához.

(3) Az országos telefonos ügyfélszolgálat feladatai ellátásának biztosítására az országos telefonos ügyfélszolgálat működtetője a csatlakozni kívánó szervvel és a digitális szolgáltatást biztosító szervezettel egyedileg együttműködési megállapodást köt, amely tartalmazza legalább

a) az ügyfélszolgálatot működtető szerv

aa) adatait,

ab) tevékenységének meghatározását,

ac) az ügyfélfogadásra vonatkozó információkat, valamint

ad) a kapcsolattartó személyének és elérhetőségének megjelölését;

b) az 58. §-ban foglalt szolgáltatások nyújtására vonatkozó és ahhoz kapcsolódó adminisztratív, műszaki, valamint adatvédelmi követelményeket és feltételeket;

c) az együttműködésből eredő felelősségi szabályokat;

d) a képzések, oktatások részletszabályait;

e) az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvény szerinti biztonsági esemény bekövetkezése esetén értesítendő személyek megnevezését, beosztását, elérhetőségét; továbbá

f) az e rendeletben és a szolgáltatási szabályzatban nem szabályozott, ügyfélszolgálati és informatikai együttműködéshez szükséges részletszabályokat.

(4) Az együttműködési megállapodásban foglaltak a szolgáltatási szabályzatban meghatározottaktól kizárólag az országos telefonos ügyfélszolgálat működtetőjének szakmai mérlegelése eredményeképpen történő jóváhagyásával térhetnek el.

61. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat a hét minden napján 0–24 órában működik, az egyes feladatok ellátásáról a szolgáltatási szabályzatban és az együttműködési megállapodásokban rögzített rend szerint gondoskodik.

(2) Az 58. §-ban foglalt szolgáltatások nyújtását

a) hivatali munkaidőben a 60. § (1) bekezdés a) pont aa) és ab) alpontjában foglalt ügyfélszolgálatok együttesen végzik,

b) azontúl a 60. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontjában foglalt ügyfélszolgálat önállóan végzi.

(3) A (2) bekezdés b) pontjában foglalt esetben a Kormányzati Ügyfélvonal ügyintézője az országos telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőjeként úgy jár el, mint a hatáskörrel rendelkező szerv ügyintézője.

(4) A csatlakozott ügyfélszolgálat köteles a Kormányzati Ügyfélvonal számára a szolgáltatási szabályzatban foglalt módon rendelkezésre bocsátani az egységes működés biztosításához szükséges adatokat, információkat, így legalább

a) az általános tájékoztatáshoz szükséges általános ügy- és folyamatleírásokat;

b) elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó felhasználói leírásokat;

c) az általa használt időpontfoglalási rendszerre vonatkozó ismertetőt;

d) az általa biztosított telefonos ügyindításra, telefonos ügyintézésre vonatkozó szabályozást;

e) folyamatban lévő ügyek státuszára vonatkozó információkat;

f) adatvédelemmel kapcsolatos információkat.

(5) A csatlakozott ügyfélszolgálat a (4) bekezdésben felsorolt adatokban és dokumentumokban bekövetkező változásokról haladéktalanul tájékoztatja a Kormányzati Ügyfélvonalat, továbbá gondoskodik a (4) bekezdés a)–d) pontja vonatkozásában a magyarorszag.hu honlapon történő közzétételről.

(6) A csatlakozott ügyfélszolgálat az 58. §-ban meghatározott feladatok ellátását vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat is érintő váratlan üzemzavarról vagy tervezett üzemszünetről elektronikus úton tájékoztatja a Kormányzati Ügyfélvonalat, továbbá gondoskodik legalább a magyarorszag.hu honlapon történő közzétételről.

(7) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet, a digitális állampolgárság szolgáltató és a támogató szolgáltatás szolgáltatója, valamint az országos alkalmazásüzemeltető szerv köteles értesíteni a Kormányzati Ügyfélvonalat a megadott elektronikus levelezési címen a leállásokról, ha az kihatással lehet bármely kapcsolattartási csatornán a felhasználók kiszolgálására.

(8) A (7) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell a Kormányzati Ügyfélvonal által történő ügyfél-tájékoztatáshoz szükséges információkat.

(9) Ha digitális szolgáltatást biztosító szervezet, a digitális állampolgárság szolgáltató és a támogató szolgáltatás szolgáltatója, valamint az országos alkalmazásüzemeltető szerv a (7) bekezdésben foglalt értesítést, illetve a (8) bekezdés szerinti ügyfél-tájékoztatáshoz szükséges információkat nem biztosítja, abban az esetben a Kormányzati Ügyfélvonal jogosult közvetlenül a digitális szolgáltatást biztosító szervezet, a digitális állampolgárság szolgáltató és a támogató szolgáltatás szolgáltatója, valamint az országos alkalmazásüzemeltető szerv vezetőjétől tájékoztatást kérni.

62. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat – a hívás fogadásával egyidejűleg – a hívásmenedzselő automata hívásfogadó rendszere által tájékoztatja a felhasználót, amely kiterjed legalább

a) a nem 0–24 órában nyújtott szolgáltatások esetén az egyes szolgáltatások nyújtására vonatkozó hívásfogadási időre és

b) a hangfelvétel készítésére.

(2) Az országos telefonos ügyfélszolgálat belső adatvédelmi szabályzatát köteles a hivatalos honlapján elérhetővé tenni. A szabályzatban az adatkezelés időtartamaként öt évnél hosszabb adatkezelési időt nem lehet megállapítani, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

(3) Az országos telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevitelével kapcsolatosan keletkezett adatok – személyazonosításra alkalmatlan módon – statisztikai célra felhasználhatók.

63. § (1) Általános tájékoztatás nyújtásához a felhasználó azonosításra nem kötelezhető.

(2) Tájékoztatás nyújtása során az országos telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője a felhasználó kérésére a szolgáltatási szabályzatban foglaltak szerint felvilágosítást ad a felhasználó által választott kommunikációs csatornán.

(3) Ha a kért információ nem áll közvetlenül rendelkezésre, és további különleges szakértelem szükséges, az ügyintéző második szintű szakmai háttértámogatást vesz igénybe.

(4) A második szintű szakmai háttértámogatást biztosító szerv elektronikus úton fogadja az ügyintéző megkeresését, és 1 munkanapon belül

a) szakszerűen tájékoztatja a felhasználót, melyről egyidejűleg az ügyintézőnek elektronikus úton visszajelzést küld, vagy

b) szakszerű tájékoztatást küld az ügyintéző részére további ügyfél-tájékoztatás céljából.

(5) A 60. § (2) bekezdésében foglalt szervek kötelesek az országos telefonos ügyfélszolgálat megkeresésére haladéktalanul tájékoztatást nyújtani, ha a rendelkezésre álló információk nem elegendők az 58. §-ban foglalt feladatok teljesítéséhez.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt feladat ellátásához a 60. § (2) bekezdésében foglalt szervek az országos telefonos ügyfélszolgálat felé megjelölik a kapcsolattartó személy vagy szervezeti egység megnevezését és elérhetőségét.

64. § (1) Az országos telefonos ügyfélszolgálat az ügyfél kérelmére ügyének intézése érdekében

a) meghatározott ügyekben telefonos ügyindítás,

b) meghatározott ügyekben telefonos ügyintézés,

c) elektronikus ügyintézés támogatása

szolgáltatást nyújt.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt szolgáltatásokat automata hívásfogadó rendszeren keresztül vagy ügyintéző közreműködésével biztosítja.

(3) Az (1) bekezdés a) és b) pontja tekintetében az országos telefonos ügyfélszolgálat az ügyeket a tájékoztatójában a honlapján közzéteszi. Az 58. § (2) bekezdése alapján, a 60. § (3) bekezdése szerinti megállapodásban rögzíteni kell azt, hogy az országos telefonos ügyfélszolgálat hatósági ügyekben milyen hatósági intézkedéseket tehet, ezt a tájékoztatóban az országos telefonos ügyfélszolgálat közzéteszi. Az országos telefonos ügyfélszolgálat a megállapodásban rögzített hatósági feladatok intézésére jogosult. Hatósági ügynek nem minősülő ügyekben a digitális szolgáltatást biztosító szervezet képviselőjének kell tekinteni.

(4) Az (1) bekezdés c) pontja tekintetében az országos telefonos ügyfélszolgálat az ügyfél-tájékoztatáshoz szükséges információk megszerzése érdekében jogosult közvetlenül a digitális szolgáltatást biztosító szervezet, az elektronikus ügyintézési szolgáltató és az országos alkalmazásüzemeltető szervtől tájékoztatást kérni. A megkeresett szerv köteles 5 napon belül elektronikus ügyintézés-támogatáshoz szükséges információkat biztosítani.

(5) Ha az országos telefonos ügyfélszolgálat hatósági ügyben jár el, a döntéseivel szemben az ügyben eljáró hatóságra irányadó szabályok szerint van helye jogorvoslatnak.

(6) Az országos telefonos ügyfélszolgálat egyedi ügyekben történő státuszinformáció nyújtása, ügyindítás és ügyintézés során az ügyfél azonosítása tekintetében a jogszabályban irányadó rendelkezések figyelembevételével köteles eljárni.

NEGYEDIK RÉSZ

A DIGITÁLIS TÉR ÉS A SZOLGÁLTATÓK KAPCSOLATA

65. §¹

ÖTÖDIK RÉSZ

HITELES MÁSOLATOK KÉSZÍTÉSE

¹ Hatályba lép: 2025. VI. 1-jén.

XI. FEJEZET

ELEKTRONIKUS IRATRÓL HITELES PAPÍRALAPÚ MÁSOLAT KÉSZÍTÉSE

66. § (1) Az elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítását a digitális szolgáltatást biztosító szervezet, valamint a Kormány által kijelölt szolgáltató jelen alcím rendelkezései szerint végezheti.

(2) A hiteles elektronikus iratról a kiállító vagy jogutódja az elektronikus irat kinyomtatásával és záradékolásával hiteles papíralapú kiadmányt állíthat elő. Költségvetési szerv esetében a jogutód szerv az a szerv, akinek az irat kiállítása a hatályos szabályok szerint a feladatkörébe tartozna.

(3) Ha az elektronikus dokumentum papír alapon történő hiteles megjelenítésének műszaki feltételei adottak, a másolatban rögzíteni kell

a) az elektronikus dokumentum szöveges és ábrázolt tartalmát,

b) kiadmányozott dokumentum esetén a záradékban az eredeti iratot kiadmányozó személy, valamint a digitális szolgáltatást biztosító szervezet nevének szöveges megjelenítését és egyértelműen beazonosítható módon az aláírás időpontját, elektronikus bélyegzővel ellátott elektronikus dokumentum esetén a bélyegzőhöz tartozó tanúsítvány szerint a bélyegző létrehozóját meghatározó adatokat,

c) záradékban az elektronikus dokumentum azonosítására vagy a másolat készítésére vonatkozó azon adatokat, amelyek az *a)* pont szerinti tartalomból nem állapíthatók meg, de a másolatot kérő erre vonatkozóan megfelelő adatot szolgáltatott,

d) az „az elektronikus dokumentumban foglaltakkal egyező tartalmú irat” záradékszöveget,

e) a papíralapú másolat keltezését,

f) a másolat hitelesítésének módja szerint a másolatkészítő szervezet elnevezését és a másolatkészítésért felelős, a másolat hitelesítésére jogosult személy aláírását és bélyegzőlenyomatát, az iratérvényességi nyilvántartás szabályai szerinti hitelesítését vagy a (6) bekezdés szerinti hitelesítésre történő utalást.

(4) A másolatkészítés során tartalmi megfelelés helyett véletlenszerű mintavételezésen alapuló ellenőrzés nem alkalmazható.

(5) Ha az elektronikus dokumentum jellemzőire tekintettel arról papíralapú másolat nem készíthető, vagy a készített papíralapú másolat nem tartalmazza az elektronikus dokumentum teljes tartalmát, a másolatot készítő digitális szolgáltatást biztosító szervezet – ha az műszakilag megvalósítható – olyan papíralapú kivonatot készít az elektronikus dokumentumról, amely hivatalos felhasználásra alkalmas. A másolatot készítő digitális szolgáltatást biztosító szervezet ilyen esetben más digitális szolgáltatást biztosító szervezet vagy a felhasználó számára biztosítja az elektronikus dokumentum megismerését.

(6) A papíralapú másolat úgy is elkészíthető, hogy a szolgáltató a teljes, hitelesített elektronikus dokumentumot elhelyezi a papíralapú másolaton, az adatok elektronikus leolvashatóságát biztosító kód formájában. A papíralapú másolat e kód alapján hiteles, ha a kód alapján visszaállított eredeti elektronikus dokumentum megegyezik a papíralapú másolattal.

(7) A másolatkészítő a másolat elkészítését megelőzően köteles ellenőrizni azt, hogy az eredeti elektronikus irat az aláírás és a másolatkészítés időpontja között megváltozott-e, továbbá, hogy az aláírás időpontjában az azt hitelessé tevő tanúsítvány érvényes volt-e. A záradék tartalmazza a sértetlenség ellenőrzését igazoló, valamint a hitelesség ellenőrzését lehetővé tevő információkat.

67. § (1) A természetes személy a saját maga által kiállított vagy elektronikusan aláírt elektronikus iratot papír alapon saját nevében záradékolhatja.

(2) Az elektronikus iratról papíralapú kiadmányt a kiállító nem természetes személy nevében

a) a létesítő okiratban vagy szervezeti és működési szabályzatban meghatározott személy vagy

b) a képviselőre jogosult személy

záradékolhat.

(3) A záradéknak tartalmaznia kell a záradékolásra jogosult személy aláírását, a záradékolás keltét

és szöveges utalást arra, hogy a papíralapú kiadmány az alapul szolgáló elektronikusan hitelesített irattal megegyezik.

(4) Természetes személy esetén a záradéknak – a (3) bekezdésben foglaltakon túl – tartalmaznia kell két tanú aláírását és az arra való szöveges utalást, hogy a természetes személy a záradékot előttük írta alá vagy az aláírást saját kezű aláírásának ismerte el.

(5) Többoldalú jognyilatkozatról készült papíralapú másolat akkor hiteles, ha a másolatot valamennyi aláíró vagy jogutódja az e §-ban megjelölt módon záradékolta.

68. § Az e fejezet szerint előállított papíralapú kiadmány bizonyító ereje az alapul szolgáló elektronikus irattal megegyezik.

XII. FEJEZET

A PAPIRALAPÚ DOKUMENTUMOKRÓL ELEKTRONIKUS ÚTON TÖRTÉNŐ MÁSOLAT KÉSZÍTÉSE

69. § (1) Papíralapú iratról az irat előállítója vagy jogutódja az irat digitalizálásával, a digitalizált irat záradékolásával elektronikusan hitelesített iratot készíthet.

(2) A papíralapú irat elektronikusan hiteles irattá történő átalakítása során aláíró a 67. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személy lehet.

(3) A záradéknak tartalmaznia kell a záradékolásra jogosult személy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírását és szöveges utalást arra, hogy az elektronikus kiadmány az alapul szolgáló papíralapú irattal megegyezik.

(4) Többoldalú jognyilatkozatról készült elektronikus másolat akkor hiteles, ha a digitalizált iraton a záradék valamennyi aláíró vagy annak jogutódja legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírását tartalmazza.

(5) Többoldalú jognyilatkozat esetén, ha legalább az egyik aláíró az iratot elektronikusan írja alá, az akarategységet hitelesen tükröző kiadmány

a) az az elektronikus kiadmány, amelyen valamennyi aláíró személy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása szerepel, vagy

b) az a papíralapú kiadmány, amely valamennyi, az iratot elektronikusan aláíró személy legalább fokozott biztonságú aláírását együttesen tartalmazó elektronikus iratról készült, és

ba) a 67. § szerinti záradékot, valamint

bb) az iratot nem elektronikusan aláíró személy aláírását egyidejűleg tartalmazza.

(6) Az e § szerint előállított elektronikus kiadmány bizonyító ereje az alapul szolgáló papíralapú irattal megegyezik.

30. A másolatkészítés általános szabályai

70. § (1) A papíralapú dokumentumról elektronikus úton történő másolat készítése során a másolatkészítő biztosítja a papíralapú dokumentum és az elektronikus másolat képi vagy tartalmi megfelelését, és azt, hogy minden – az elektronikus aláírás vagy bélyegző elhelyezését követően az elektronikus másolaton tett – módosítás érzékelhető legyen.

(2) Papíralapú dokumentumról elektronikus úton történő másolat készítése során a másolat készítője elkészíti az elektronikus másolatot, megállapítja a papíralapú dokumentum és az elektronikus másolat képi vagy tartalmi megfelelését, majd ellátja az elektronikus másolatot hitelesítési záradékkal – „Az eredeti papíralapú dokumentummal egyező” – és az (5) bekezdésben meghatározott követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással vagy bélyegzővel, és ha az időpont feltüntetése szükséges, elektronikus időbélyegzővel látja el.

(3) Az elektronikus másolatot a következő metaadatok elhelyezésével kell létrehozni, és azt

egyértelműen az eredeti papíralapú dokumentumhoz rendelni:

a) a másolatkészítő szervezet elnevezése és – ha a másolatkészítés nem az automatikus másolatkészítés szabályai szerint történik – a másolat képi vagy tartalmi egyezéséért felelős személy neve;

b) a másolatkészítő rendszer, illetve a másolatkészítési szabályzat pontos megnevezése és verziószáma;

c) a másolatkészítés időpontja;

d) az irányadó másolatkészítési rend elérhetősége.

(4) Ha a papíralapú dokumentum tulajdonságai miatt az elektronikus másolat nem tartalmazza a papíralapú dokumentum teljes tartalmát, a (2) bekezdésben foglaltakon túl azt is fel kell tüntetni, hogy a másolat a digitalizálás alapjául szolgáló papíralapú dokumentumot mely részében tartalmazza. Az igénylő ilyen rendelkezése esetén a másolatkészítő elektronikus kivonatot is készíthet a papíralapú dokumentumról, a másolaton rögzítve azt, hogy a készített elektronikus kivonat a papíralapú dokumentumot mely részében, a dokumentumba foglalt információtartalmat milyen korlátozásokkal tartalmazza.

(5) A másolaton minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzőt vagy olyan, minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást kell elhelyezni, amelyre vonatkozóan a bizalmi szolgáltató kizárja az álnév használatát, és igazolja, hogy a regisztráció alapjául szolgáló személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványban foglalt névvel betű szerint azonos a tanúsítványba foglalt név.

(6) Több dokumentumon is elhelyezhető egy elektronikus aláírás vagy bélyegző, illetve egy elektronikus időbélyegző, valamint a (2) bekezdés szerinti megjelölések több dokumentumon együttesen is elhelyezhetőek. Ez esetben a dokumentumok a továbbiakban csak együtt kezelhetőek.

71. § (1) A másolatkészítéssel megbízott vagy arra feljogosított személyek körét belső szabályzatban kell meghatározni.

(2) A másolatkészítőnek rendelkeznie kell a másolatkészítő rendszer olyan részletességű dokumentációjával, amelyből a rendszerrel szemben e rendeletben megállapított követelmények teljesülése megállapítható, vagy a rendszer gyártója/forgalmazója által kiállított, a megfelelésre vonatkozó igazolással.

(3) A másolatkészítőnek rendelkeznie kell a másolatkészítés eljárási és műszaki feltételeit, valamint a kapcsolódó felelősségi kérdéseket tartalmazó másolatkészítési szabályzattal. A másolatkészítő a másolatkészítési szabályzatot nyilvánosan, elektronikus úton közzéteszi.

31. Automatikus másolatkészítés

72. § (1) A másolat automatikusan is elkészíthető, ha

a) a másolatkészítés külső beavatkozástól mentes zárt rendszerben történik;

b) a másolatkészítő rendszer megfelelő műszaki és szervezési megoldással biztosítja a másolat olvashatóságát és a mintavételezésen alapuló minőségbiztosítást; és

c) a záradék tartalmazza az automatikus másolatkészítés tényét.

(2) Automatikus másolatkészítés esetén a dokumentumonkénti tartalmi ellenőrzés helyett véletlenszerű mintavételezésen alapuló ellenőrzés is alkalmazható. Ha jogszabály az eredeti dokumentum megsemmisítését lehetővé teszi, az eredeti dokumentum megőrzését ilyen esetben is legalább addig biztosítani kell, amíg a másolat olvashatóságát a másolatkészítő vagy a másolatot felhasználó nem ellenőrizte és vissza nem igazolta.

(3) Az automatikusan készített másolatot elektronikus bélyegzővel és időbélyegzővel kell ellátni.

32. Elektronikus másolatkészítés a közokirat kiállítására jogosult által

73. § (1) Papíralapú közokiratról vagy papíralapú magánokiratról történő elektronikus másolat készítése során a közokirat vagy arról hiteles másolat kiállítására jogosult a 70–72. § rendelkezéseit

azzal az eltéréssel alkalmazza, hogy az elektronikus másolatot

a) olyan elektronikus aláírással vagy bélyegzővel látja el, amely megfelel az e rendeletben és a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendeletben a digitális szolgáltatást biztosító szervezet nevében dokumentum hitelesítésére alkalmazható elektronikus aláírással vagy bélyegzővel szemben meghatározott követelményeknek, vagy

b) az e rendeletben meghatározott egyéb módon hitelesíti.

(2) Ha a közokirat vagy arról hiteles másolat kiállítására jogosult a 72. § szerinti automatikus másolatkészítési eljárást felhasználók vagy más szervek számára megküldendő iratok esetében alkalmazza, köteles egyedileg ellenőrizni a másolatok egyezőségét.

33. Elektronikus másolatkészítés gazdálkodó szervezet által kiállított vagy őrzött okiratról

74. § (1) Ha a papíralapú teljes bizonyító erejű magánokiratot vagy egyéb magánokiratot a gazdálkodó szervezet állította ki, akkor az erről az okiratról készített elektronikus másolat esetén e gazdálkodó szervezetnek mint másolatkészítőnek a papíralapú okiratnak való képi vagy tartalmi megfelelést kell biztosítania. A másolatkészítő az elektronikus másolatot a 70. § (4) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelelő, minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel vagy elektronikus aláírással látja el, és arra elektronikus időbélyegzőt helyez el.

(2) Ha a papíralapú közokiratot, a más által kiállított papíralapú teljes bizonyító erejű magánokiratot vagy egyéb magánokiratot a gazdálkodó szervezet őrzi, akkor az erről az okiratról készített elektronikus másolat esetén e gazdálkodó szervezetnek mint másolatkészítőnek a papíralapú okiratnak való képi megfelelést kell biztosítania. A másolatkészítő az elektronikus másolatot a 70. § (5) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelelő minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel vagy elektronikus aláírással látja el, és arra elektronikus időbélyegzőt helyez el.

HATODIK RÉSZ

A DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK FELÜGYELETE

34. Felhasználói jogorvoslat

75. § (1) A felhasználó felügyeleti vizsgálatot kezdeményezhet a Dáptv.-ben és e rendeletben biztosított jogainak sérelme vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezet, a támogató szolgáltatást, digitális állampolgárság szolgáltatást és a keretalkalmazást nyújtó szolgáltató kötelezettségeinek jogát, jogos érdekét érintő elmulasztása esetén.

(2) A digitális szolgáltatások felügyelete a felügyeleti vizsgálat megindításáról a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló rendeletben foglaltak szerint dönt.

HETEDIK RÉSZ

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

XIII. FEJEZET

HATÁLYBA LÉPTETŐ RENDELKEZÉSEK

76. § (1) Ez a rendelet – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – a kihirdetését követő napon lép hatályba.

(2) A 65. § 2025. június 1-jén lép hatályba.

XIV. FEJEZET

ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK

77. § (1) Ha az ügyfél aktív felhasználói profillal rendelkezik, a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv értesítése alapján a rendelkezési nyilvántartást vezető szerv az e rendelet hatálybalépését megelőzően az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet [a továbbiakban: 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet] 92. § (1) bekezdése alapján rögzített és a Dáptv. 119. §-a alapján tárolt alábbi rendelkezések tekintetében kizárja az ügyfél általi módosítás lehetőségét, és az alábbi rendelkezéseket rögzíti:

a) a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *a)* pontjával összefüggésben csak elektronikus kapcsolattartás engedhető meg,

b) a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *b)* pontjával összefüggésben csak elektronikus kapcsolattartási forma engedhető meg,

c) a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *d)* pontjával összefüggésben a Dáptv. 25. § (1) bekezdése szerinti tárhely kerül bejegyzésre az ügyfél hivatalos elérhetőségeként.

(2) Ha az ügyfél inaktíválja a felhasználói profilját, a digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv értesítése esetén a rendelkezési nyilvántartást vezető szerv az alábbi rendelkezések tekintetében kizárja az ügyfél általi módosítás lehetőségét, és az alábbi rendelkezéseket rögzíti:

a) a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *a)* és *b)* pontjával összefüggésben kizárja az elektronikus kapcsolattartást, és

b) a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *d)* pontjával összefüggésben törli a Dáptv. 25. § (1) bekezdése szerinti tárhely hivatalos elérhetőségként való használatára vonatkozó nyilatkozatot.

(3) A rendelkezési nyilvántartást vezető szerv az e rendelet hatálybalépését megelőzően az ügyfél által a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdése alapján rögzített rendelkezések közül a Dáptv. 119. § (3) bekezdése alapján törli a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 92. § (1) bekezdés *c)*, *e)* és *f)* pontja szerinti rendelkezéseket.

(4) A digitális állampolgárság nyilvántartást vezető szerv biztosítja a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet szerinti KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhelyet és a KÜNY által nyújtott további szolgáltatásokat.

78. § (1) Ha e rendelet hatálybalépésekor a felhasználó nem rendelkezett a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatáshoz kapcsolódóan tárhellyel, a tárhelyhez kapcsolódó értesítésekhez címezhető elektronikus levelezési cím megegyezik a 4. § szerint megadott elektronikus levelezési címmel. Az e bekezdés szerinti elektronikus levelezési címet a felhasználó megváltoztathatja.

(2) Amennyiben a felhasználó a Dáptv. 46. § (1) bekezdés *a)* és *b)* pontja alapján is jogosult a Dáptv. 46. § (5) bekezdése szerinti tárhely használatára, számára a tárhelyet a 9. § szerint kell biztosítani.

79. § (1) Azok a digitális szolgáltatást biztosító szervezetek, akik e rendelet hatálybalépését megelőzően a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletnek megfelelő elektronikus információs rendszert működtetnek, az e rendeletnek való megfelelést 2025. július 1-jétől kötelesek biztosítani.

(2) Az (1) bekezdés szerinti határidőig a Dáptv. 118. § (3) bekezdése szerinti információs rendszerekre és szolgáltatásokra a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni.

XV. FEJEZET

HATÁLYON KÍVÜL HELYEZŐ RENDELKEZÉSEK

80. § Hatályát veszti a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.

TARTALOMJEGYZÉK

A tartalomjegyzék megjelenítéséhez kattintson a szürke háttérű szövegrészen jobb egér gombbal és válassza ki a Mező frissítése menüpontot.