



## ORSZÁGGYŰLÉSI ŐRSÉG

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

☎ 441-47-91 Fax: 441-47-47 e-mail: [info@orszaggyulesiorseg.hu](mailto:info@orszaggyulesiorseg.hu)

---

### Tájékoztató az Országgyűlési Őrség elektronikusan intézhető ügyeiről

Az Országgyűlési Őrség (a továbbiakban: Őrség) elektronikus ügyintézészt természetes vagy jogi személynek, illetve ezen személyek feljogosított képviselőinek (a továbbiakban: Ügyfél) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban: Tv.) és a végrehajtására kiadott rendeletekben foglaltak szerint általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás (a továbbiakban: e-Papír) útján biztosítja.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv adatai:

Név: Országgyűlési Őrség  
Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 5.  
Postacím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 5.  
Adószám: 15802499-1-51  
Weboldal: <http://www.orszaggyulesiorseg.hu>

Az elektronikus ügyintézészel kapcsolatos ügyfélszolgálat elérhetősége:

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

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

Az Őrség az elektronikus ügyintézészt e tájékoztató 1. mellékletében ismertetett ügýtípusoknak az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (a továbbiakban: EÜF) történő bejelentését követően, díjmentesen biztosítja.

Amennyiben jogszabály az elektronikus ügyintézéshez az Ügyfél által csatolandó mellékletként a hiteles (eredeti, vagy megfelelően hitelesített másolati) példány benyújtását írja elő, akkor az Ügyfélnek a dokumentumhitelesítés szabályai szerint (Tv. és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.)) hitelesített dokumentumot kell csatolnia.

Az Őrség az elektronikus aláírások tekintetében elfogadott tanúsítványt kibocsátó hitelesítés-szolgáltatóknak a <http://webpub-ext.nmhh.hu/esign/hitRend/init.do> weboldalon megnevezett közigazgatásban alkalmazható tanúsítványt kibocsátó hitelesítés-szolgáltatókat tekinti.

Elektronikus ügyintézés az Ügyfél előzetes Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartásba (a

továbbiakban: KÜNY) vételét követően kezdeményezhető.

Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos Ügyfél kapcsolattartás során a kézbesítési vélelem beálltára vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályok vonatkoznak.

Ha egy ügytípusban az elektronikus ügyintézés nem kötelező, a természetes személy Ügyfélnek az elektronikus ügyintézés teljes körben vagy az érintett eljárási cselekmény vonatkozásában kizáró ügyintézési rendelkezése - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az elektronikus nyilatkozatra vonatkozó kézbesítési vélelem beálltát is kizárja.

### **Az e-Papír szolgáltatás leírása**

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

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

[https://ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/epapir\\_felhasznalo\\_kezikonyv.pdf](https://ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/epapir_felhasznalo_kezikonyv.pdf)

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

A kitöltött e-Papír űrlap az e-Papír szolgáltatás igénybevételel a szolgáltató a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ Zrt.), elérhetősége: [www.nisz.hu](http://www.nisz.hu) küldhetők be az Őrség hivatali tárhelyére a Központi Azonosítási Ügynök (a továbbiakban: KAÜ) szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldással azonosított Ügyfél által.

A kitöltött elektronikus űrlap és csatolmányai BKSZ-szel érkeznek az Őrség hivatali tárhelyére, melyről az Ügyfél számára a NISZ Zrt. küld automatikus visszaigazolást (feladási igazolás és letöltési igazolás) mely igazolja, hogy az e-Papír feladása és NISZ Zrt. általi letöltése megtörtént. A NISZ Zrt. az e-Papírt továbbítja az Őrség hivatali tárhelyére. A NISZ visszaigazolásokban címeztként a NISZ Zrt. jelenik meg, mint közvetítő szervezet. Az Ügyfél által kitöltött e-Papír letölthető az e-Papír beküldésekor megjelenő címről.

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

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

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

Amennyiben az ügyfél az RNY-ben titkosított kapcsolattartásról rendelkezik, az Őrség a kapcsolattartás során az Ügyfél által az RNY-be feltöltött publikus kulccsal titkosított dokumentumot küld az Ügyfél számára. Amennyiben a publikus kulcsot az Ügyfél nem tölti fel az RNY-be vagy a feltöltött kulcs hibás, az Őrség nyílt dokumentumot küld az Ügyfél számára és egyben felhívja az Ügyfél figyelmét a megfelelő publikus kulcs feltöltésére.

### **Technikai követelmények, információk**

A csatolható fájlformátumokat a Vhr. 1. melléklete határozza meg, melyeket hitelesített „asice” formátumban is fel lehet tölteni. A fentiekén túl az Őrség elfogadja a .doc, docx, xlsx, odt, ods

és a .xls fájlformátumokat is.

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

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

### **Rendelkezésre állás**

Az e-Papír szolgáltatás üzemeltetője a NISZ Zrt. Az e-Papír szolgáltatás rendelkezésre állását az üzemeltető az általános célú elektronikus kérelem űrlap (e-Papír) általános szerződési feltételei határozzák meg ([https://nisz.hu/sites/default/files/epapir\\_aszf.pdf](https://nisz.hu/sites/default/files/epapir_aszf.pdf))

Az elektronikus ügyintézés igénybevételének rendelkezésre állása heti 7 nap, naponta 24 óra. Indokolt felhívni a figyelmet, hogy az Őrség a hivatali tárhelyére beérkezett beadványokat – jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában – hétfőtől csütörtökig 07:30 és 16:00 közötti, pénteki napokon 07:30 és 13:30 közötti hivatali munkaidőben dolgozza fel.

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

### **Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás**

Rendkívüli eseménynek minősül különösen az Őrség által közvetlenül el nem hárítható üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, az internetes hálózat hibája, irányítási körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, s szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

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

Az Őrség felelősségi körébe nem tartozó esetek:

- a vis maior esetén fellépő károk;
- az előzetesen bejelentett szünetelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károk, továbbá
- az Ügyfél együttműködésének elmaradásából eredő károk.

### **A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás**

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

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

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

## **Bejelentések, panaszok kezelésének rendje**

Az Ügyfél felügyeleti vizsgálatot kezdeményezhet az EÜF-nél a Tv.-ben biztosított jogainak sérelme vagy az Ügyfél jogát, jogos érdekét érintő az elektronikus ügyintézés biztosító szerv kötelezettségeinek elmulasztása esetén.

### **Adat- és titokvédelem**

Az elektronikus ügyintézés alapjául szolgáló ügyel összefüggő adatok kezelésére az adott eljárásra irányadó jogszabályi előírások irányadók.

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

Nem minősül az adat- és titokvédelmi kötelezettség sérelmének:

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

### **Adatkezelési előírások**

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

Személyes adatok kezelésével kapcsolatban felmerült probléma esetén az Ügyfél az adatkezelő Őrséghez ([adatvedelem@orszaggyulesiorseg.hu](mailto:adatvedelem@orszaggyulesiorseg.hu)) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)).

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

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