

Elektronikus ügyintézés a rendőrségnél

1. Miért vezette be a rendőrség az elektronikus ügyintézését?

A rendőrségnél az elektronikus ügyintézés nem előzmények nélküli, bizonyos közigazgatási hatósági ügyekben az ügyfelek már évek óta kezdeményezhettek eljárást a rendőrség honlapján elérhető ÁNYK űrlapok igénybe vételével. 2018. január 1-jével – az ezen időpontban hatályba lépő jogszabályi előírásoknak megfelelően – a rendőrség az ügyek széles körében biztosítja az elektronikus ügyintézés lehetőségét.

Az elektronikus ügyintézés szélesebb körű biztosításával a rendőrség célja az volt, hogy az ügyfelek számára kényelmesen, ügyfélfogadási időhöz nem kötötten, a rendőrségen történő személyes megjelenés nélkül, akár otthonról vagy külföldről is biztosítsa az ügyintézés lehetőségét.

Az elektronikus ügyintézés magában foglalja a rendőrség hatáskörébe tartozó ügy kezdeményezését, bejelentés megtételét, a folyamatban lévő ügyben a nyilatkozattétel lehetőségét, általánosságban az elektronikus úton történő kapcsolattartást, egyúttal ilyen módon értesülhet az ügyfél az eljárás befejezéséről, a hatósági döntésről.

Úgy gondoljuk, hogy ezzel tovább erősíthetjük a rendőrség szolgáltató jellegét.

2. Mi az elektronikus út, amin keresztül a Rendőrséghez lehet fordulni?

Az elektronikus ügyintézés igénybe vételéhez a természetes személyek esetében ügyfélkapu, a gazdálkodó szervezetek, más jogi személyek esetében cégkapu vagy hivatali kapu szükséges. Az elektronikus ügyintézés igénybe vétele a rendőrség honlapján elérhető elektronikus űrlapok használatával történik.

A rendőrségi elektronikus ügyintézéshez szükséges űrlapok elérhetők az ekozig.magyarorszag.hu honlapról is.

3. Hol érdeklődhetnek az állampolgárok az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban?

A rendőrség által nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatással összefüggő általános tájékoztatás elérhető a Rendőrség honlapján. Az egyes ügýtípusokhoz kapcsolódóan külön tájékoztatókat állítottunk össze, amelyek az űrlapok mellett szintén a Rendőrség honlapján elérhetők.

Az elektronikus ügyintézés során felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a 1818-as számon hívható Kormányzati Ügyfélvonalon kérhető tájékoztatás, 0-24 óráig. Technikai kérésekkel kapcsolatban: 1.6-os menüpont, szakmai kérdésekkel kapcsolatban: 7-es menüpont alatt kapható tájékoztatás. Külföldről hívható szám: +36 1 550 1858.

Speciális szakértelemet igénylő kérdésekben a Kormányzati Ügyfélvonal munkatársai számára az ORFK szakterületeinek munkatársai nyújtanak szakértői támogatást.

4. Milyen módon intézhető elektronikus úton az ügy (űrlapkitöltés vagy levélírás)?

Az elektronikus űrlapok benyújtása az ügýtípustól függően:

- a) ÁNYK (általános nyomtatványkitöltő keretprogram, ami egy űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás) vagy
- b) e-Papír szolgáltatás használatával történik.

A hatályos elektronikus űrlap (ÁNYK / e-Papír) a Rendőrség (www.police.hu) honlapján érhető el:

- a) az ÁNYK űrlapot a kitöltéshez le kell tölteni az Ügyfél által használt számítógépre (az ÁNYK űrlap kitöltését támogató alkalmazás a [Nemzeti Adó- és Vámhivatal honlapjáról](#) tölthető le),
- b) az e-Papír űrlap közvetlenül a szolgáltató oldalán, online tölthető ki (az egyes ügytípusok a Rendőrség honlapján vagy közvetlenül az e-Papír szolgáltatás honlapján a [https://epapir.gov.hu/ címen érhetők el](https://epapir.gov.hu/)).

Lényeges kiemelni, hogy az ügyindítást megelőzően a rendőrség honlapjáról indokolt letölteni a közzétett aktuális ÁNYK űrlapot. Többször is tapasztaltuk ugyanis az elmúlt napokban, hogy az ügyfelek az űrlapok korábbi, még az elmúlt évben letöltött és vélhetően a saját számítógépükre elmentett verzióját próbálták beküldeni, ezeket azonban a rendszer visszautasítja, amiről automatikus értesítést küld az ügyfél tárhelyére.

Az e-Papír lényegét tekintve egy ingyenes, hitelesített üzenetküldő alkalmazás, amely internetkapcsolaton keresztül összeköti a magát azonosító ügyfelet a szolgáltatáshoz csatlakozott intézménnyel, esetünkben a rendőrséggel. Az igénybe vételéhez ügyfélkapu vagy cégkapu szükséges. Ügyfélkapu vagy cégkapu létesítéséhez el kell végezni az ügyfélkapus vagy cégkapus regisztrációt, ami személyesen történik, szükséges hozzá egy személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány, egy választott egyedi felhasználó név és elektronikus levélcím megadása (a 2016. január 1-je után kiállított e-személyazonosító igazolvánnyal online is elvégezhető a regisztráció).

Mind az ÁNYK, mind az e-Papír igénybe vétele esetén az űrlaphoz dokumentumok csatolhatók mellékletként, melyek az [AVDH szolgáltatással](#) elektronikus aláírással hitelesíthetők (ÁNYK esetében az összes csatolmány mérete maximum 300 MB, e-Papír esetében 24 MB lehet).

A kitöltött ÁNYK űrlap és esetleges csatolmánya az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás, az e-Papír űrlap az e-Papír szolgáltatás igénybevételével (mindkét esetben a szolgáltató a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.) küldhető be a rendőrség hivatali tárhelyére a Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldással azonosított ügyfél által.

A kitöltött elektronikus űrlap és esetleges csatolmányai biztonságos kézbesítési szolgáltatással kerülnek a rendőrség hivatali tárhelyére, amelyről az ügyfél az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz kapcsolódó tárhelyére automatikus visszaigazolásokat kap:

- feladási igazolás: a NISZ Zrt. által üzemeltetett Központi Rendszer arról tájékoztatja az ügyfelet, hogy a beadványát befogadta,
- letöltési igazolás: szintén a Központi Rendszer állítja ki, melyben arról ad tájékoztatást, hogy az ügyfél beadványát a címzett átvette.

5. Milyen időszakban vehető igénybe az elektronikus ügyintézés?

Az elektronikus ügyintézés keretében a nap 24 órájában intézhető beadvány a rendőrséghez. A beadványok az ügyféltől a rendőrség hivatali kapujára érkeznek, és a Rendőrség ügyviteli rendszere továbbítja azokat az eljárásra jogosult rendőri szervekhez.

A rendőrség rendszere a kérelmező tárhelyére automatikus értesítést küld a kérelem érkezését követően a befogadásról és az érkeztető számról, a kérelem iktatását és az ügyintéző kijelölését követően az iktatószámról és az ügyintéző nevééről.

Lényeges ugyanakkor kiemelni, hogy csak a küldemények fogadása biztosított hivatali munkaidőtől és munkanaptól függetlenül. A címzett rendőri szervek az elektronikus ügyintézési szolgáltatás keretében megküldött beadványokat, bejelentéseket hivatali munkaidőn kívül nem

kísérik figyelemmel, azok ügyintéző általi feldolgozása a beadvány beérkezését követő munkanapon kezdődik meg.

Ebből következően **amennyiben azonnali rendőri intézkedést igénylő eseményről kívánnak bejelentést tenni vagy segélykérést kívánnak a Rendőrséghez intézni, úgy azt az ilyen bejelentések fogadására létrehozott, a nap 24 órájában hívható egységes segélyhívó rendszeren (112) tegye meg.**

6. Elektronikusan intézhető ügytípusok

A legjelentősebb számban előforduló, elektronikusan intézhető ügytípusok:

- lőfegyver kereskedő ügyintézés, polgári lőfegyver ügyintézés,
- pirotechnikai tevékenységgel összefüggő ügyintézés,
- személy- és vagyoni, magánnyomozói ügyintézés,
- közlekedés-igazgatási ügyintézés,
- kábítószerrel és pszichotrop anyaggal végzett tevékenység,
- határrendészeti ügyintézés,
- rendezvényekkel kapcsolatos bejelentés, ügyintézés,
- bűncselekményekkel kapcsolatos beadványok (bejelentés/feljelentés),
- eltűnés bejelentése,
- közérdekű bejelentések, panaszok,
- szabálysértési ügyintézés,
- objektív felelősséggel kapcsolatos közigazgatási hatósági ügyek,
- közúti közlekedéssel kapcsolatos közigazgatási hatósági eljárások,
- közérdekű adatigénylés,
- kezelt személyes adatokról tájékoztatás kérés.

Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos kérdésekben az országos telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal) nyújt segítséget, a 1818-as számon, míg esetleges panaszról az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (euf.gov.hu) lehet bejelentést tenni.

Budapest, 2018. január 12.

ORFK Kommunikációs Szolgálat