

Felhasználói kézikönyv ügyfélszolgálatosok számára

Verzió: ETDR_FK_ÜSZ_V4-11.odt
2013-04-02



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Regionális Fejlesztési Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Készült az ÉTDR 2013. január 1-jével történő bevezetéséhez
a Humansoft Kft. azonos címet viselő termékdokumentumának felhasználásával
a Belügyminisztérium ÉTDR Szakmai Munkacsoportjában.

Szerkesztette: Varga Illés Levente

A dokumentum kétoldalas nyomtatásra optimalizálva készült,
de kérjük, hogy csak indokolt esetben nyomtassa ki!

Jelen kiadás azzal a céllal kerül publikálásra, hogy a bevezetés alatt álló, címbeli rendszerhez a címlapon jelzett naptári napon aktuális és letisztázott funkciókat ismertesse. A könyv szerkesztés alatt áll, a teljes funkcionalitást bemutató változata készül. A jövőben (a rendszer bevezetését követően is) az újonnan megvalósuló funkciókhoz, illetve azok véglegesítésével, módosításával a kézikönyv is módosulni fog. A kézikönyv verziószáma nem elválasztható az ÉTDR verziószámától, melyet a szoftver képernyőképein alul láthatunk:

Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat
támogató elektronikus dokumentációs rendszer (v 1.0.3.0)

Geoview HUMAN SOFT
SYSTEMS

Fontosabb módosítások a kézikönyv legutóbbi kiadásaihoz képest:

- Az online regisztráció és a meghatalmazás részletesebb kidolgozása a 3. Belépés és regisztráció az ÉTDR-ben fejezetben.

Tartalomjegyzék

1. A felhasználói kézikönyv felépítése	4
1.1. A felhasználói kézikönyv struktúrája.....	4
1.2. Jelölési konvenciók.....	5
1.3. A felhasználói kézikönyv elektronikus használata.....	5
2. A felhasználói felület	7
2.1. A fejléc.....	7
2.2. Információs sáv.....	7
2.3. Dobozok.....	7
2.3.1. Táblázatok	8
2.3.2. Fülek, nyomógombok, ikonok, funkciógombok	8
2.4. Adatbevitel.....	8
2.5. Szűrés, keresés.....	8
2.6. Az oldalt lezáró funkciók.....	8
3. Belépés és regisztráció az ÉTDR-ben	9
3.1. Felhasználó azonosítása.....	10
Ügyfélkapus azonosítás	10
Tanúsítvány alapú azonosítás	11
Egyedi kód alapú azonosítás	12
3.2. Regisztráció.....	12
3.2.1. Felhasználó online regisztrálása	12
(a) Személyes adatok megadása.....	12
(b) A felhasználó típusának meghatározása.....	12
(c) Az online regisztráció lezárása: bejelentkezés hatóságunkhoz.....	12
3.2.2. Meghatalmazás küldése	13
3.3. Belépés regisztrált felhasználóként.....	13
3.4. Kiléptetés inaktivitás esetén.....	14
3.5. Belépés regisztráció nélkül.....	14
4. A Főoldal	15
4.1. Saját adatok szerkesztése.....	15
4.2. Üzenetek.....	16
5. Az ügyfélszolgálati munka megkezdése	17
5.1. A kérelem benyújtása.....	17
5.2. A kérelem és mellékleteinek feldolgozása.....	18
(a) A kérelem	18
(b) Adathordozón érkező dokumentumok	18
(c) Papír alapon érkező dokumentumok	18
6. Az ügyfélszolgálati munkatárs cselekményei	19
6.1. Eljárás indítása.....	19
6.1.1. A tárhely létrehozása	19
6.1.2. A kérelmező és egyéb érintettek megadása	20
6.1.3. Dokumentumok feltöltése	23
6.1.4. Egyéb adatok megadása	24
6.1.5. A kérelem benyújtása	24
Igazolás kiállítása a kérelmet benyújtó felé	28
6.2. Folyamatban lévő ügyekben.....	29
7. Ajánlott irodalom	30
7.1. Az ügyfélszolgálati munka végzéséhez szükséges ÉTDR felhasználói kézikönyvek.....	30
7.2. ÉTDR hivatalos projektoldal.....	30
7.3. Egyebek.....	30

1. A felhasználói kézikönyv felépítése

1.1. A felhasználói kézikönyv struktúrája

Az ÉTDR¹ az építésügyi hatósági engedélyezési eljárást országos szinten, egységesen támogató informatikai rendszer. Az ÉTDR támogatást nyújt az építésügyi hatósági engedélyezési alapeljárások, a kapcsolódó közigazgatási jogorvoslati eljárások, valamint az alapeljárásokhoz kapcsolódó további eljárások elektronikus kezdeményezéséhez és lefolytatásához. Az eljárás teljes egészében elektronikus formában zajlik.

Jelen felhasználói kézikönyv a teljes körűség mellett a gyakorlati használhatóság szempontjai alapján épül fel. A kézikönyv mégis egyrészt feltételezi, hogy a felhasználó jártas az építésügyi hatósági eljárásban, ezért az egyes funkciók kapcsán tudottnak veszi, hogy arra miért van szükség, és ahhoz ad útmutatást, hogy a funkció az ÉTDR-ben hogyan érhető el vagy egy eljárási cselekmény hogyan hajtható végre. A logikai felépítés ennek megfelelően tevékenység típusok köre csoportosítva ismerteti az ÉTDR használatát. A kézikönyv adottnak veszi továbbá, hogy az olvasó

- felhasználószintű ismeretekkel rendelkezik arról az operációs rendszerről, amelyen az ÉTDR-t használja,
- kezelni tudja azt az internet böngészőt, amely a munkahelyén fut, továbbá
- a szövegszerkesztés, a PDF alapú dokumentumkezelés, illetve a rajztechnikák terén is ismeri az alapvető fogásokat, lehetőségeket.

Külön tárgyalja az egy alkalommal végrehajtandó cselekményeket (pl. regisztráció), és csokorban foglalva tárgyalja a napi rendszerességgel előforduló funkciókat. Az ismertetés sorrendje az általánostól a különös felé halad, azaz azok a funkciók kerülnek először leírásra, amelyek nem kötődnek egy konkrét eljáráshoz, hanem legtöbbször előfordulnak. Az egyes eljárásokhoz kapcsoló egyedi vagy ritka funkciók az adott eljárásnál kerülnek bemutatásra.

A kézikönyv mellett egyéb ismertető anyagok, szabályzati minták, kézikönyvek is készülnek. Ezek ügyintézői szinten nem nélkülözhetetlenek az ÉTDR használatához, de segítenek az ÉTDR működésének, logikájának megismerésében, továbbá az ÉTDR informatikai, jogi, ügyrendi környezetbe történő integrálásában.

¹Építésügyi hatósági engedélyezési eljárást támogató elektronikus dokumentációs rendszer (ÉTDR)

1.2. Jelölési konvenciók

A kézikönyv a könnyű használat és az áttekinthetőség érdekében egységes és konzekvens jelölési formát alkalmaz.

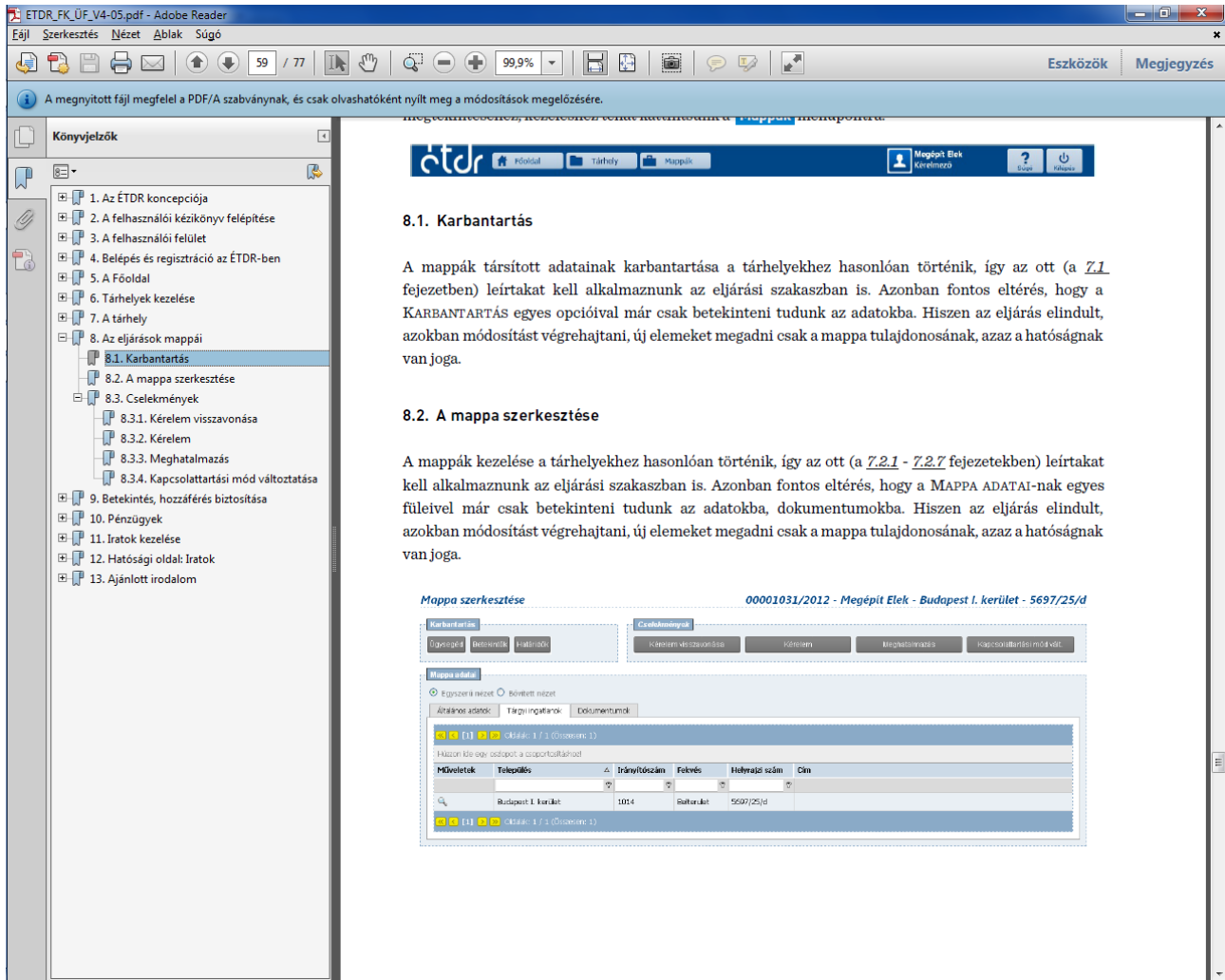
- **kezelőgombok** és **egyéb kezelőszervek (pl. ikon, link)**
- **ŰRLAPOK NEVE**
- **ŰRLAP DOBOZÁNAK VAGY ŰRLAP FÜLÉNEK NEVE**
- **ŰRLAP SORÁNAK NEVE**
- ***kötelezően kitöltendő adatmezők***
- *opcionálisan kitöltendő adatmezők*
- *állapot*
- *választható adat*
- *a kézikönyv más részei vonatkozó hivatkozások (tartalomjegyzék szerinti sorszámmal)*
- a felhasználói kézikönyv jelen verziójának kiadásakor **a rendszer továbbfejlesztésével érintett terület, melyben hamarosan változás várható** és **kidolgozás alatt álló részek** (a beillesztett, képek keretei is ennek megfelelő színezést kapnak)

1.3. A felhasználói kézikönyv elektronikus használata

Jelen felhasználói kézikönyv elektronikusan, PDF formában kerül közzétételre. Összeállításánál igyekeztünk a könnyű kereshetőséget és könnyű kezelhetőséget szem előtt tartani. Ezért az egyes fejezetek könyvjelzőként, az egyes hivatkozások hiperlinkként is működnek, s ezeket a PDF olvasók is kezelik.

A példában az *ACROBATREADER X* képernyőképein mutatjuk be ezen funkciókat.

(1) E szoftverben a bal oldalon megjelen(íthet)ő *NAVIGÁCIÓS MEZŐ* között megtaláljuk a *KÖNYVJELZŐK*-et is. (Ez fastruktúrában kibontható.) Ha ezekre a könyvjelző bejegyzésekre kattintunk, akkor az adott dokumentumrészre ugrik az olvasó.



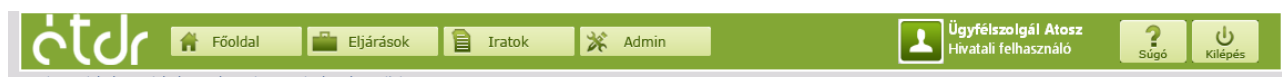
(2) Az egyes hivatkozások (melyek formázva így jelennek meg a szövegben) automatikus hiperlinkek is. Alapesetben az ilyen a hivatkozás a jelen a dokumentum hivatkozott részére mutat, rákattintva pedig oda ugrik az olvasó. A kézikönyvben előfordulnak az interneten elhelyezett tartalmakra mutató hivatkozások is, melyek – amennyiben ezt engedélyezzük – az internetböngészőnk segítségével nyitja meg a hivatkozott tartalmat. Mindezek mellett a könyv elején található tartalomjegyzék sorai is hiperlinkként működnek.

2. A felhasználói felület

Az egységesen kialakított kezelőfelület és kezelőeszközök könnyen elsajátíthatóvá teszi az ÉTDR használatát.

2.1. A fejléc

A legfontosabb funkciók elérését a képernyő felső szegmensében mindig látszó gombok biztosítják.



A **Főoldal** a belépés utáni kezdő képernyőhöz viszi vissza a felhasználót, a **Tárhely** gombbal a TÁRHELYEINK kezdő oldalára, az **Iratok** pedig az IRATOK kezdőoldalára lehet lépni. A rendszer minden esetben – a kijelző jobb középső részén kijelzi a **felhasználó neve**-t, s hogy milyen **szerepkör**-ben használja a rendszert. A **Súgó** gombra az ÉTDR online segítségét, az adott felhasználótípus számára rendelkezésre álló felhasználói kézikönyv elektronikus változatát lehet megnyitni, míg a **Kilépés** gombbal – megerősítést követően – a felhasználó befejezi az ÉTDR használatát és kilép a rendszerből.

A gombsor alatt, a bal szélén található vékony sávban szövegesen is megjelenik, hogy a felhasználó a menüstruktúrában hol jár (ez az ún. kenyérmozsa, avagy breadcrumbs).



2.2. Információs sáv

Ezt követően egy szaggatott vonalra igazítva információkat kapunk arról, hogy pontosan melyik képernyőn és melyik tárhelyen/eljárásban vagyunk. Balra igazítva a képernyőkép (az éppen végzett feladat) megnevezése olvasható, jobbra pedig a tárhely/eljárás adatai (az ÉTDR azonosító, a kérelmező/tárhelytulajdonos neve, a tárgyi telekingatlan szerinti település neve és a helyrajzi szám).



2.3. Dobozok

A fejléc alatti képernyőterületen az adatok és funkciók tartalmilag csoportosítva dobozokban kerülnek csoportosításra. Ezek megegyeznek az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakkal annyi eltéréssel, hogy az ügyfélszolgálatos felhasználó kevesebb jogosultsággal rendelkezik így egyes dobozok az ő képernyőjéről hiányoznak, tartalmukban kevesebbek.

2.3.1. Táblázatok

Az egyes képernyőn az adatok táblázatokba rendezve tekinthetők meg. Ezek megegyeznek az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakkal annyi eltéréssel, hogy az ügyfélszolgálatos felhasználó kevesebb jogosultsággal rendelkezik így egyes táblázatok az ő képernyőjéről hiányoznak, tartalmukban kevesebbek.

2.3.2. Fülek, nyomógombok, ikonok, funkciógombok

Lásd az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakat!

2.4. Adatbevitel

Az adatbevitel módja, eszközeinek sora megegyezik az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakkal.

2.5. Szűrés, keresés

A szűrés, keresés módja, eszközeinek sora megegyezik az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakkal.

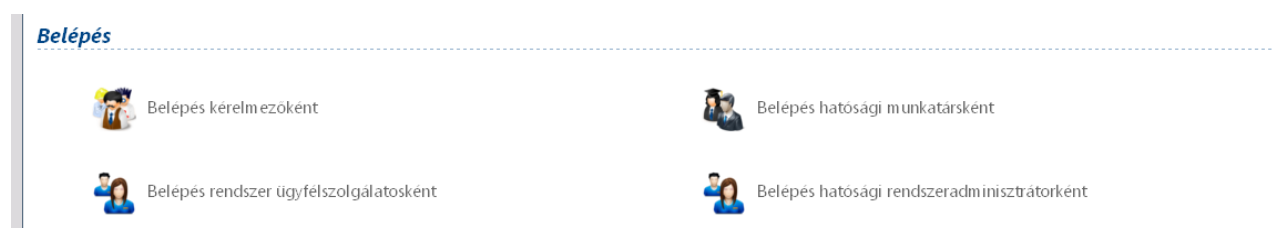
2.6. Az oldalt lezáró funkciók

Az oldalt lezáró funkciók megegyeznek az ügyintézői felhasználói kézikönyvben leírtakkal.

3. Belépés és regisztráció az ÉTDR-ben

Építésügyi ügyfélszolgálati munkát csak az adott ügyfélszolgálat nyilvántartásában regisztrált és ügyfélszolgálati szerepkörben nyilvántartott, az ÉTDR-ben személyhez rendelt szinten azonosított módon belépett felhasználóként tudunk végrehajtani. A belépés a rendszerbe a nyitó oldalon történik.

Ha már regisztrált felhasználók vagyunk, akkor a bejelentkezést követően rögtön beléptetésre kerülünk a hatóságunkhoz. Amennyiben több felhasználói minőségben is regisztrálva vagyunk, pl. hatósági adminisztrátorként és mint hatósági munkatárs (ügyintéző), vagy akár magánszemélyként is, akkor a felhasználói típus ikonjára kattintva választanunk kell, hogy milyen szerepkörben akarjuk megkezdeni az ÉTDR használatát. A hatóság ügyintéző munkatársaként való belépéshez a [Belépés \(rendszer\) ügyfélszolgálatosként](#) címke kell kattintanunk.



3.1. Felhasználó azonosítása

A NYITÓ KÉPERNYŐ-n tehát három azonosítási mód közül választhatunk:

1. Ügyfélkapus (**Belépés ügyfélkapuval**)
2. Tanúsítvány alapú (**Belépés tanúsítvánnyal**)
3. Falhatalmazás alapú (**Belépés egyedi kóddal**)



Az ÉTDR a hatósági oldal felhasználói számára az ügyfélkapus azonosítást ajánlja, illetve ennek használatát feltételezi a segédanyagok elkészítésekor.

» **Ügyfélkapus azonosítás**

Az ÉTDR ügyfélkapu alapú azonosításhoz rendelkezniünk kell ügyfélkapu regisztrációval (bővebb információért ld. <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu> címen). Az ügyfélkapu alapú belépést választva az ÉTDR átirányít az ügyfélkapu belépési oldalára, ahol meg kell adnunk a felhasználónevünket és jelszavunkat. Sikertelen ügyfélkapu bejelentkezés esetén nem lehetséges a belépés az ÉTDR-be sem.



Lépjen be az Ügyfélkapun!

Felhasználónév:

Jelszó:

[Még nem regisztrált? | Elfelejtette a jelszavát?](#)

S Segítség ?

Ön az Ügyfélkapu bejelentkezési oldalán van. Vagy a "Belépés" gombra kattintott és szeretne belépni személyes ügyfélkapujába vagy olyan ügyfélkapus szolgáltatást hívott meg, amelyhez bejelentkezés szükséges. Amennyiben van regisztrációja és tudja bejelentkezési adatait, lépjen be! Ha még nem regisztrált, tegye meg! Ha pedig elfelejtette jelszavát, kérjen újat!

Az Ügyfélkapu részleteiről segítséget kaphat az Ügyfélkapuval foglalkozó eTananyagunkban

A jelszó érvényessége maximálisan 2 év. (Ellenőrizze postafiókját, hogy kapott-e figyelmeztető üzenetet a jelszó lejáratára vonatkozóan.) Lejárt jelszóérvényesség esetében kérjük fáradjon be valamelyik okmányirodába, hogy regisztrációját megújíthassa.

TELJES

A sikeres azonosítást az Ügyfélkapu igazolja vissza, majd a felhasználót visszairányítja az ÉTDR felületére.



Bejelentkezés

Ön sikeresen bejelentkezett. Néhány pillanat múlva a kért szolgáltatás oldala jön be, ha mégsem, kérjük kattintson [ide!](#)

» Tanúsítvány alapú azonosítás

Az ÉTDR tanúsítvány alapú használatához a felhasználónak előzetesen rendelkeznie kell aláíró tanúsítvánnyal (elektronikus aláírással). A felhasználónak első bejelentkezéskor meg kell adnia nyilvános kulcsát, amelyet az ÉTDR eltárol. Minden egyes belépésnél a felhasználónak az aláíró tanúsítványával egy „belépési kérelem” elnevezésű elektronikus dokumentumot kell aláírnia, valamint meg kell adnia természetes személyazonosító adatait.

» Egyedi kód alapú azonosítás

Az ÉTDR egyedi kód alapú, azaz meghatalmazás alapú használatához a felhasználónak előzetesen rendelkeznie kell azzal az egyedi kóddal, melyet a tárhely gazdájától vagy az eljáró hatóságtól kaphat. A felhasználónak bejelentkezéskor meg kell adnia a kapott kódot.

Fontos tudni, hogy az egyedi kóddal történő belépés ügyfelek számára csak iratbetekintési jogot ad egy konkrét folyamatban lévő ügyben. Tárhelyet létrehozni, kérelmet előterjeszteni ezzel nem lehetséges.

3.2. Regisztráció

Az ÉTDR első használata alkalmával regisztrálnunk kell a rendszerben, mely a következő részekből áll:

- a személyes adatok megadása,
- az ÉTDR felhasználó típusának meghatározása,
- a regisztráció lezárása.

3.2.1. Felhasználó online regisztrálása

(a) Személyes adatok megadása

A regisztráció első lépéseként a természetes személyazonosító adatokat kell megadnunk a SZEMÉLYES ADATOK MEGADÁSA űrlapon. Ez és kitöltésének módja lényegében megegyezik a Felhasználói kézikönyv ügyintézők számára 3.2.1. Személyes adatok megadása fejezetében foglaltakkal.

(b) A felhasználó típusának meghatározása

Az ÉTDR-t – lévén az építésügyi hatósági engedélyezési eljárást webes felületeken keresztül támogató rendszer – nem csak az eljárás ügyfelei érhetik el és használják, hanem az építésügyi hatósági és szakhatósági ügyintézők is. Mivel az ÉTDR számára meg kell különböztetni a regisztráló felhasználó típusát, ezért itt a Regisztráció hatósági munkatársként hivatkozásra kell kattintanunk.

Regisztráció

[Regisztráció kérelmezőként, tervezőként vagy szakértőként](#)
[Regisztráció hatósági munkatársként](#)

Kérelmezők, ügyfelek számára inentől kezdve a regisztráció lépései eltérnek, számukra további azonosításokat ír elő a rendszer. Amennyiben tévedésből hatósági felhasználó típust választanának ezen a képernyőn, a regisztrációnk a későbbiekben – a hatóság adminisztrátora által – elutasításra kerülnek, így azt majd előlről kell kezdenie, mint ügyfél.

(c) Az online regisztráció lezárása: bejelentkezés hatóságunkhoz

A regisztráció utolsó lépéseként a hatósági tisztviselőségünk adatait kell megadnunk a Felhasználói kézikönyv ügyintézők számára 3.2.3. A regisztráció lezárása fejezetében foglaltak szerint.

3.2.2. Meghatalmazás küldése

Fontos megkülönböztetni az ügyfélszolgálatokat abból a szempontból, hogy az adott ügy szerinti eljáró hatóság ügyfélszolgálatáról, vagy pedig általános ügyfélszolgálatról beszélünk. Ezek szerint két, jogosultságok és regisztráció tekintetében eltérő ügyfélszolgálat, azaz

- építésügyi hatóság ügyfélszolgálat, valamint
- építésügyi szolgáltatási pont, integrált ügyfélszolgálat (kormányablak)

munkatársaként ismerkedhetünk az ÉTDR-rel.

Építésügyi hatóság ügyfélszolgálati feladatait (vagy feladatait is) ellátó munkatárs az online regisztrációt követően a hatósági adminisztrátortól kérheti és kaphatja meg jogosultságát, így neki nem kell a papír alapú meghatalmazást megküldeni az ÉTDR központi adminisztrátora számára.

Az építésügyi szolgáltatási pontok és az integrált ügyfélszolgálatok (kormányablakok) ügyfélszolgálati feladatait ellátó munkatársak az online regisztrációt követően az ÉTDR központi adminisztrátorától kérhetik és kaphatják meg jogosultságukat.

- Természetes személyként történő online regisztrációnk után a FŐOLDAL / Saját adatok szerkesztése opcióval megnyíló képernyőn az első adatsorban találjuk meg *ÉTDR felhasználói azonosító*-nkat. Erre szükségünk lesz a következő pontban.
- A hatóság (vagy hivatal) vezetője a meghatalmazás kitöltésével felhatalmaz és megbíz minket az ügyfélszolgálati teendők ellátásával, majd ezt a felhatalmazást elküldi az ÉTDR központi adminisztrációjának (lásd <http://www.e-epites.hu/etdr/hatosagiregisztracio>).
- A regisztrációt a beérkező, papír alapú meghatalmazás és a rendszerben történő regisztráció alapján az ÉTDR központi adminisztrátora megerősíti.

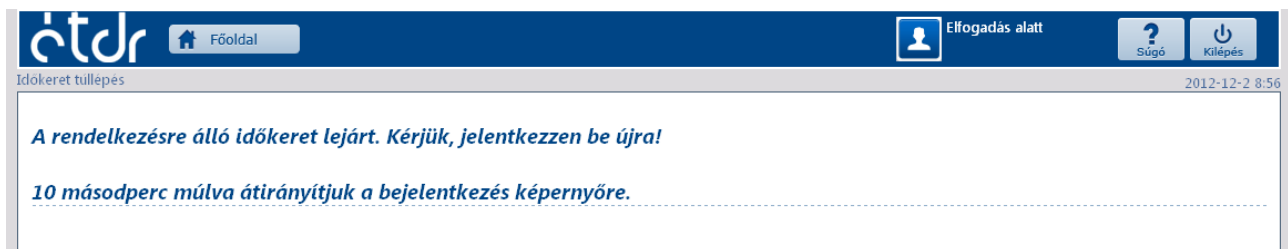
Ügyeljünk arra, hogy a meghatalmazáson szereplő nevünk és az online felületen szereplő nevünk azonos legyen, az ÉTDR felhasználói azonosítónkat adjuk meg, a hatóság megnevezése egyértelmű és a jogosultságunk alapjához illő legyen, valamint ezt igazolja a hatóság (hivatal) pecsétje is. Ha megadjuk elérhetőségünket is, akkor probléma esetén az ÉTDR üzemeltetése részéről keresni tudnak minket. A faxon érkező meghatalmazás gyorsítja ugyan az elbírálást, de véglegesítéshez feltétlenül szükség van a postai küldemény beérkezésére is!

3.3. Belépés regisztrált felhasználóként

A *Felhasználói kézikönyv ügyintézők számára 3.4. Belépés regisztrált felhasználóként* fejezetében foglaltak szerint.

3.4. Kiléptetés inaktivitás esetén

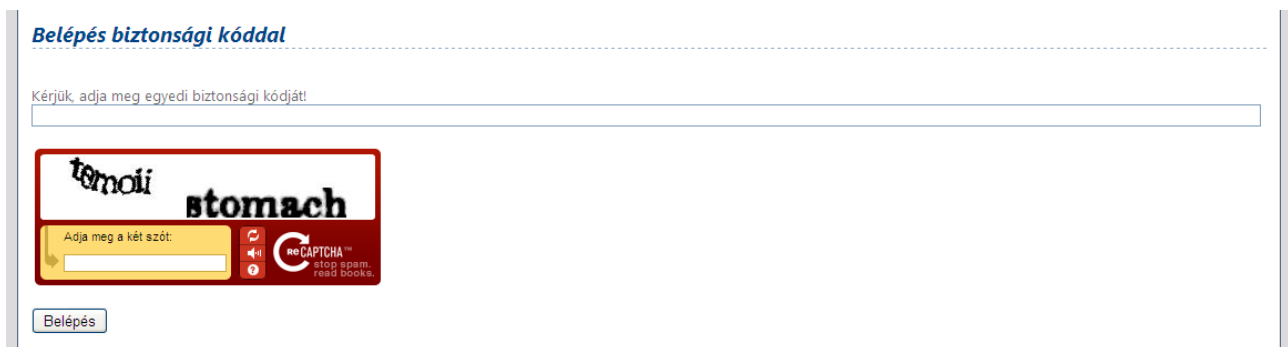
Amennyiben egy bizonyos időn keresztül inaktívak vagyunk az ÉTDR-ben, a rendszer biztonsági okból kiléptet bennünket. Ha tehát lejárt az inaktivitási időkeret (30 perc), újból be kell jelentkeznünk. Erre egy képernyő figyelmeztet bennünket, majd a rendszer átirányít bennünket a bejelentkezési oldalra. Figyeljünk oda, hogy el nem mentett módosításaink elveszhetnek. Ha tehát hosszabb időre nem tervezzük használni az ÉTDR-t fejezzük be, mentjük el, amin dolgozunk, s inkább lépünk is ki a rendszerből.



3.5. Belépés regisztráció nélkül

Előfordulhat, hogy ügyfélszolgálati munkánk során egy folyamatban lévő ügyben egy ügyfél szeretne ügyféli jogaival élni, s ebben kéri a segítségünket. Ehhez az adott eljáráshoz kapott egyedi azonosítóval kell rendelkeznie (melyet az eljáró hatóságtól kapott meg)². Ezt kell elkérnünk az ügyféltől, s ezzel tudunk az ő nevében cselekedni.

Ilyen esetben az ÉTDR nyitólapján a **Belépés egyedi kóddal** opciót választva léphetünk be a rendszerbe. A belépés biztonsága fokozása érdekében a felhasználónak be kell írnia még a képernyőn megjelenő véletlenszerűen előállított szavakat, illetve karakterláncot is.



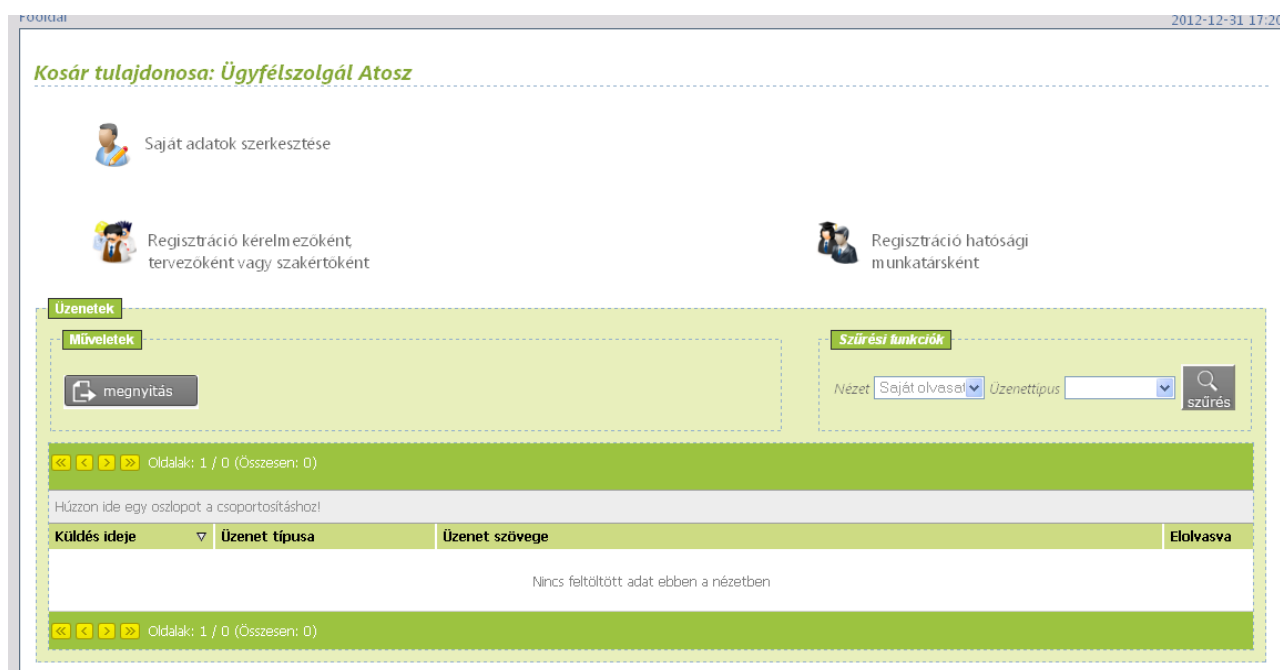
Ezek után az ügyfél számára engedélyezett eljárást vagy iratokat (és csak azokat!) megtekinthetjük, az ügyfélnek megmutathatjuk, kinyomtathatjuk.

²Ha ilyen azonosítóval nem rendelkezik (mert pl. elhagyta az azonosítót tartalmazó levelet), akkor az ügyfél csak az eljáró hatóság ügyfélszolgálatán járhat el.

4. A Főoldal



Az ÉTDR mindig látszó felső gombsorában a **Főoldal** gombra kattintva nyithatjuk meg a FŐOLDAL ablakot. Itt érhetjük el a **Saját adatok szerkesztése** pontot (továbbá további regisztrációs kérelmeket indíthatunk).



4.1. Saját adatok szerkesztése

A **Saját adatok szerkesztése** gombra kattintva a SAJÁT ADATOK SZERKESZTÉSE képernyőre érkezőnk, ahol azokat a személyes és hatósági adatainkat tudjuk megtekinteni és – részben – módosítani, melyeket a regisztráció során adtunk meg. Ugyanakkor azok az adatok, amelyek az ügyfélkapu viszontazonosításhoz szükségesek (ÜGYFÉLKAPU KÓDJA, EMAIL, SZÜLETÉSI NÉV, ANYJA NEVE, SZÜLETÉSI DÁTUM), nem módosíthatók.

Személyes adatok

ÉTDR felhasználó azonosító	
Ügyfélkapu kódja	
Ügyfélkapus email@.....hu
Titulus	
Vezetéknév	
Keresztnév	
2. Keresztnév	
Születési név	
Anyja neve	
Születési ország	
Születési település	
Születési dátum	1975.01.01.

Hatósági adatok

Monogram	
Hivatali e-mail cím@.....hu
Hivatali telefonszám	
Faxszám	
Beosztás	ügyintéző
Iktató rendszerbeli azonosító	

[Vissza](#)
[Mentés](#) [Elvet](#)

4.2. Üzenetek

A Főoldalon olvashatóak a felhasználónak küldött rendszerüzenetek, visszaigazolások is. Az **ELOLVASVA** oszlopban a jelölőnégyzet csupán jelölésre szolgál, itt kipipálni nem tudjuk, az üzenet csak akkor lesz elolvasott, ha valóban megnyitjuk olvasásra. Ehhez ki kell jelölni az olvasandó üzenetet, majd rákattintani a **Megnyitás** gombra, ahol – az üzenet típusától függő nevet viselő – megnyíló képernyőn az **Iratkép megtekintése** gombbal olvashatjuk el az így kézbesített iratot.

Műveletek

[megnyitás](#)

Szűrési funkciók

Nézet: Hatósági ös: Üzenettípus: [szűrés](#)

Oldalak: 1 / 2 (Összesen: 23)

Húzzon ide egy oszlopát a csoportosításhoz!

Küldés ideje	Üzenet típusa	Üzenet szövege	Elolvasva ▲
2012.11.28. 21:02:14	Építésügyi hatósági szolgáltatás	Építésügyi hatósági szolgáltatási megkeresés érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:08:24	Építésügyi hatósági szolgáltatás	Építésügyi hatósági szolgáltatási megkeresés érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:09:16	Szakhatósági megkeresés	Szakhatósági megkeresés érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:10:07	Kérelem benyújtása	Kérelem érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:13:53	Építésügyi hatósági szolgáltatás	Építésügyi hatósági szolgáltatási megkeresés érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:15:04	Szakhatósági megkeresés	Szakhatósági megkeresés érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.28. 21:16:19	Kérelem benyújtása	Kérelem érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input type="checkbox"/>
2012.11.13. 17:19:42	Kérelem benyújtása	Kérelem érkezett. Küldő: Megépít (megepit_elek)	<input checked="" type="checkbox"/>
2012.11.21. 16:13:25	Cselekmény véglegesítése	Hiánypótlási felszólítását a rendszer eljuttatta kiadmányozásra	<input checked="" type="checkbox"/>
2012.11.21. 16:21:09	Cselekmény véglegesítése	Helyszíni szemle kitűzését a rendszer eljuttatta kiadmányozásra	<input checked="" type="checkbox"/>
2012.11.21. 17:14:10	Cselekmény véglegesítése	Szakhatósági megkeresését a rendszer eljuttatta kiadmányozásra	<input checked="" type="checkbox"/>
2012.11.21. 17:45:09	Építésügyi hatósági szolgáltatás	Építésügyi hatósági szolgáltatási megkeresés érkezett. Küldő: Cserteg Imre (CsertegKerelmezo)	<input checked="" type="checkbox"/>
2012.11.21. 22:46:27	Építésügyi hatósági szolgáltatás	Építésügyi hatósági szolgáltatási megkeresés érkezett. Küldő: Cserteg Imre (CsertegKerelmezo)	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Az ügyfélszolgálati munka megkezdése



A hivatali ügyfélszolgálatosi teendőket az ügyintézőéhez hasonló felületen és módon kezdhetjük. Használhatjuk akár az **Eljárások** akár az **Iratok** gombot is, s lehetőségünk van még a **Főoldal**-ra kattintva visszalépni a nyitóoldal-hoz.

Eljárások

Mappaműveletek

hozzáadás megnyitás betekintők törlés

Szűrési funkciók

Cselekménytípus Nézet Hatósági eljé Eljárástípus
Cselekmény határideje Gyorsszűrő Helyrajzi szá Érték szűrés

Mappák listája

Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 7)

Húzzon ide egy oszlopot a csoportosításhoz!

ÉTDR azon.	Kérelmező neve	Település	Helyrajzi szám	Eljárástípus	Állapot	Státuszok
00028/2012	Kér Elmező	Budapest II. kerület	99999/1	Elvi építési engedélyezési eljárás	Ügyintézés	?
00027/2012	Kér Elmező	Budapest II. kerület	987	Elvi építési engedélyezési eljárás	Ügyintézés	?
00025/2012	Kér Elmező	Budapest II. kerület	123456	Elvi építési engedélyezési eljárás	Rögzítés alatt	?
00023/2012	DIG TESZT IRF	Budapest II. kerület	5792	Építési engedélyezési eljárás	Rögzítés alatt	?
00022/2012	DIG TESZT IRF	Budapest II. kerület	123/8	Építési engedélyezési eljárás	Ügyintézés	?
00021/2012	asd asd	Eger	asd	Elvi építési engedélyezési eljárás	Ügyintézés	?
00007/2012	Budapesti Felhasználó	Budapest II. kerület	1	Elvi építési engedélyezési eljárás	Ügyintézés	?

Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 7)

Miután egy eljárást megnyitunk, annak legfontosabb adatait, annak egyedi ÉTDR azonosítóját, a kérelmező nevét, az érintett ingatlan helyrajzi száma szerinti település nevét, valamint a helyrajzi számát az egyes űrlapokon mindig látni fogjuk. Ügyfélszolgálatosként is érdemes tisztában lennünk az ügyintézői feladatokkal és elolvasni, elsajátítani az ügyintézői felhasználói kézikönyvben foglaltakat. Legfőképpen azért, mert a nálunk megjelenő ügyfélnek teljes körű felvilágosítást kell tudnunk adni. E kézikönyvben azonban csak az ügyfélszolgálati munkatársak által végezhető műveletekre térünk ki, s ez – a hasonló felület ellenére – jelentősen eltér az ügyintéző lehetőségeitől.

5.1. A kérelem benyújtása

Ügyfélszolgálatosként egyik leggyakoribb feladatunk a kérelem és mellékleteinek befogadása, elektronikus másolat készítése és azok feltöltése. Ügyfélszolgálatosként is tisztában kell lennünk, hogy egy kérelmező hogyan készíti elő a kérelmét, mi történik, mielőtt az hatóságunkhoz beérkezik, mint intézendő új kérelem. Ebben az ügyfeleknek szóló felhasználói kézikönyv segítségünkre lesz. A kérelmezői oldali lépések nagyon sok hasonlóságot mutatnak azzal, amikor a hatóság hivatalból indít egy új eljárást (ezen lépésekre jelen kézikönyv nem tér ki), illetve azzal, ahogyan mi, ügyfélszolgálatosok a kérelmező nevében benyújtjuk a kérelmet.

5.2. A kérelem és mellékleteinek feldolgozása

Ahhoz, hogy az ÉTDR-ben elkezdhessük a kérelem rögzítését, át kell vennünk a benyújtott iratokat és elő kell készíteni azokat a feltöltésre.

(a) A kérelem

Ha postán vagy személyesen érkezik a kérelem, akkor az csak papír alapú lehet (elektronikusan kérelem csak az online felületen vagy ÁNYK-val nyújtható be). Ezt a kérelmet – túl azon, hogy a papír alapon érkező dokumentumokkal együtt, azok mintájára digitalizáljuk – adattartalma tekintetében fel kell dolgoznunk, azaz a kérelemben szereplő adatokat rögzítjük az ÉTDR online felületén.

(b) Adathordozón érkező dokumentumok

Az adathordozón benyújtott dokumentumokról – jogszabályi megfogalmazással – elektronikus másolatot kell készítenünk. Ez gyakorlati nyelvre történő lefordításban azt jelenti, hogy az ÉTDR online felületén fel kell tölteni a fájlokat. Ehhez – értelem szerűen – létre kell hoznunk a tárhelyet, s előtte – ha érkezett – a papír alapú dokumentumokat is be kell fogadnunk

(c) Papír alapon érkező dokumentumok

A mindenkori jogszabályok³ előírják számunkra, hogy mely iratokat fogadhatjuk el papír alapon. Ezeket feltöltés előtt digitalizálnunk kell, majd (ha csak jogszabály nem írja elő számunkra az irat megőrzését, mint. pl. az illetékbélyeg esetében) visszaadjuk az iratokat a benyújtónak. Ezen a ponton ismételt fel kell hívni a figyelmet arra, hogy jelen kézikönyv csak technikai ismertető, de az ÉTDR használatához elengedhetetlen a jogszabályok pontos ismerete is. A papír alapú iratok másolatát ezek alapján kell elvégezni.

A digitalizáció eredményei 300 DPI-ben szkennelt PDF/A dokumentumok lesznek (méretük legfeljebb A4, de kisebb dokumentum – pl. csekk feladóvevénye – esetén kisebb is lehet). Hogy miként állítja elő az ügyfélszolgálat munkatársa ezeket az elektronikus dokumentumokat, azt jelen kézikönyv két okból nem tárgyal(hat)ja: nem ismert az ügyfélszolgálat eszköz- (hardver- és szoftver-) állománya, továbbá a digitalizálás az ÉTDR-en kívül történik (tehát nem a rendszerben).

³Ez jelen kézikönyv készültkor az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról szóló 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet.

6. Az ügyfélszolgálati munkatárs cselekményei

Ha végeztünk az 5. Az ügyfélszolgálati munka megkezdése fejezetben foglaltakkal, akkor ideje nekilátni az ÉTDR-ben a munkának.

6.1. Eljárás indítása

6.1.1. A tárhely létrehozása

Az ELJÁRÁSOK KÉPERNYŐN a MAPPAMŰVELETEK doboz **Hozzáadás** gombjával jutunk az ELJÁRÁS INDÍTÁSA képernyőre. Ez és kitöltésének módja lényegében megegyezik a Felhasználói kézikönyv ügyfelek számára 6.3.1. Hozzáadás: tárhely létrehozása fejezetében foglaltakkal.

Eljárás indítása

Eljárás alapadatai

Az eljárás megnevezése: Office Center

Építési tevékenység: irodaház építése

Építési tevékenységgel érintett ingatlan adatai

Irányítószám: 2030

Település: Érd

Községterület: József Attila

Községterület jellege: körtér

Házszám: 13

Egyéb cím:

Helyrajzi szám: 987/35

Indítani kívánt eljárás: Használatbavételi engedélyezési eljárás

Vissza Mentés Elvet

A **Mentés** gombra kattintva létrejön a tárhely és a TÁRHELY SZERKESZTÉSE képernyőképre jutunk.

Eljárás szerkesztése 00037/2013 - - Érd - 987/35

Karbantartás

Betekintők Határidők

Cselekmények

Ügyfélértesítés Hiánypótlási felszólítás Szakhatósági megkeresés Felterjesztés II. fokra

Közbenső döntés Helyszíni szemle kitűzése Áttétel Érdemi döntés

Eljárás adatai

Eljárás általános adatai Tárgyi ingatlanok Érintett ingatlanok Érintettek Dokumentumok Kapcsolódó eljárások Cselekmények Megjegyzések, indoklások Pénzügyek

ÉTDR azonosító	00037/2013
Állapot	Ügyintézés
Indítani kívánt eljárás	Használatbavételi engedélyezési eljárás
Építési tevékenység	Irodaház építése
Eljáró hatóság	Érd megyei jogú város önkormányzat jegyzője
Az eljárás az általános tájékoztatóban megjelenik?	<input checked="" type="checkbox"/>

Szerkesztés Statisztika

[← Vissza](#)

6.1.2. A kérelmező és egyéb érintettek megadása

Az ügyfélszolgálati munkatársa által létrehozott tárhely a létrehozás pillanatában még nem tartalmazza a kérelmező megnevezését. Az **ÉRINTETTEK** fülön **Rögzítő** státuszban magunkat olvashatjuk, s egy figyelmeztetést is látunk, hogy „Az eljárásnak nincs kiemelt kérelmezője”. Ugyanakkor a lajstromban egy névtelen kérelmező már szerepel, így az ő adatainak szerkesztésével vihetjük fel az elsődleges kérelmezőt. Adatainak rögzítésénél ne felejtjük el megadni, hogy

- *ő az ELSŐDLEGES KÉRELMEZŐ,*
- ügyfélszolgálatosként nincsen jogunk ügyféli státuszt adnunk a kérelmezőnek, úgyhogy az **ÜGYFÉLE-E** mezőt hagyjuk üresen, ennek kitöltéséről majd az ügyintéző gondoskodik.

Új érintett partner hozzáadása

00029/2012 - - Erd - 1234/56

Általános adatok	
Az eljárás kiemelt kérelmezője	<input checked="" type="checkbox"/>
Típus	Kérelmező
Ügyfél-e	<input type="checkbox"/>
Jogi személy	<input type="checkbox"/>
Érvényesség kezdete	
Érvényesség vége	
ÉTDR felhasználó azonosító	
Kamarai azonosító	
Személyes adatok	
Titulus	
Vezetéknév	Megépit
Keresztnév	Elek
3. Keresési vártam	
Lakcím/Székhelycím	
Ország	Magyarország
Irányítószám	2030
Település	Erd
Község	Hamzsabéqi
Község jellege	utca
Házszám	19.
Egyéb cím	
Elérhetőség	
Kapcsolattartás (döntés közlésének) módja	Postai
Ország	Magyarország
Irányítószám	2030
Település	Erd
Község	Hamzsabéqi
Község jellege	utca
Házszám	19.
Egyéb cím	megepit.elek@archi.hu

[← Vissza](#)

[Mentés](#)
[Elvet](#)

Az eljárásnak feltétlenül rendelkeznie kell legalább egy kérelmezővel, akit az ÉTDR kiemelt kérelmezőnek nevez (így hivatkozhatunk később a „Megépit Elek és társai” ügyére). Azt, hogy ki legyen ez a kiemelt kérelmező, azt itt, ezen a képernyőn, az első sorban állíthatjuk be a pipa segítségével. A kiemelt kérelmezői státuszt nyerő érintett adatainak mentésekor egy ellenőrző kérdést is kapunk, melyre ha **Mégse** választ adunk, akkor visszatérünk az adatlapra, az **OK** gombra kattintva pedig elfogadjuk a beállításokat.

Biztosan be kívánja állítani kiemelt kérelmezőnek az érintettet?

A fejlécen is láthatjuk, ha még nincsen kiemelt kérelmező megnevezve, hiszen a térhely adatai között a kérelmező neve nem jelenik meg:

Tárhely szerkesztése

00029/2012 - - Érd - 1234/56

Amint megadjuk, a következő képernyőképek már tartalmazni fogják ezt az adatot is:

Tárhely szerkesztése

00029/2012 - Megépít Elek - Érd - 1234/56

Mielőtt tovább lépnénk, maradjunk még egy kicsit az ÚJ ÉRINTETT PARTNER HOZZÁADÁSA képernyőn, hogy további lehetőségekről is szóljunk!

A kapcsolattartás módja a bemutatott esetben (papír alapú benyújtásnál) a *Postai*, s alapesetben az elektronikus kapcsolattartás nem is választható. Amennyiben mégis ezt választaná a benyújtó, úgy az ÉTDR felhasználói azonosító mezőben meg kell adnunk az ügyfél azonosítóját. E nélkül elektronikus kapcsolattartás e pillanatban nem választható. (Ha későbbiekben az ügyfél regisztrál az ÉTDR-ben, akkor változtathat kapcsolattartási módot). Bár feltételezhető, hogy ha papíralapon nyújtják be a kérelmet, akkor nem választanak elektronikus kapcsolattartást, mégis elképzelhető, hogy egyes érintettek esetében elektronikus kapcsolattartási módot kell rögzíteni. Ennek feltétele azonban, hogy az ügyfél ÉTDR azonosítóját ismerjük. Ha tehát ügyfél elektronikus kapcsolattartást kér, akkor neki előbb regisztrálnia kell a rendszerben és meg kell adnia ÉTDR felhasználó azonosító számát.

Általános adatok	
Az eljárás kiemelt kérelmezője	<input type="checkbox"/>
Típus	Tervező
Ügyfél-e	<input type="checkbox"/>
Jogi személy	<input type="checkbox"/>
Érvényesség kezdete	
Érvényesség vége	
ÉTDR felhasználó azonosító	U-00897-ab46cf7f
Kamarai azonosító	

Ezt rögzítve azonban személyes adatai is ismertek lesznek az eljárásban ...

Általános adatok	
Az eljárás kiemelt kérelmezője	<input type="checkbox"/>
Típus	Egyéb
Ügyfél-e	<input type="checkbox"/>
Jogi személy	<input type="checkbox"/>
Érvényesség kezdete	
Érvényesség vége	
ÉTDR felhasználó azonosító	U-00897-ab46cf7f
Kamarai azonosító	

Személyes adatok	
Név	Skiccpau Szilárd
Születési név	
Anyja neve	Kis Annamária
Születési ország	Magyarország
Születési település	Erd
Születési dátum	2013.01.05.

... és választhatóvá válik az elektronikus kapcsolattartás is

Elérhetőség	
Kapcsolattartás (döntés közlésének) módja	ÉTDR felületen
Email belüli értesítést kér	<input checked="" type="checkbox"/> ÉTDR felületen <input type="checkbox"/> Postai <input type="checkbox"/> Személyes <input type="checkbox"/> Ügyfélkapus

[← Vissza](#)

[Mentés](#)
[Elvet](#)

Amennyiben nem a kérelmező nyújtotta be a kérelmet, hanem nevében egy meghatalmazott, akkor nem szabad elfeledkeznünk a meghatalmazott adatainak rögzítéséről sem!

További érintetteket csak akkor kell felvinnünk, ha a kérelemben azt kifejezetten megemlítik, nevesítik. (Egyéb érintetteket később, az eljárásban fog az ügy ügyintézője felvinni az ügyintézői kézikönyv 8.2.4. Érintettek fejezetében foglaltak szerint).

6.1.3. Dokumentumok feltöltése

A TÁRHELY SZERKESZTÉSE képernyőn a TÁRHELY ADATAI dobozának DOKUMENTUMOK fülén a Felhasználói kézikönyv ügyfelek számára 7.2.5. Dokumentumok fejezetében foglaltakkal megegyező módon tölthetjük fel a jelen kézikönyv 5.2 A kérelem és mellékleteinek feldolgozása fejezete szerinti dokumentumokat.



6.1.4. Egyéb adatok megadása

Amennyiben a kérelem egyéb olyan adatot is tartalmaz, melyet a TÁRHELY ADATAI között rögzíthetünk, úgy azokat rögzíteni szükséges. Ennek módja megegyezik a *Felhasználói kézikönyv ügyfelek számára 7.2. Tárhely adatainak szerkesztése* fejezetében foglaltakkal.

6.1.5. A kérelem benyújtása

A TÁRHELY SZERKESZTÉSE képernyő CSELEKMÉNYEK dobozában található a **Kérelem benyújtása**. A *Felhasználói kézikönyv ügyfelek számára 7.3.3. Kérelem benyújtása* fejezetében foglaltakkal megegyező módon nyújthatjuk be a kérelmet.

A KÉRELEM BENYÚJTÁSA képernyőn elindul a három lépésből álló folyamat (az, hogy hol tartunk a folyamatban, azt a FOLYAMAT LÉPÉSEI dobozban láthatjuk).

Az ELJÁRÁS ADATAI dobozban állítjuk össze a kérelmet magát. Szükség esetén a **Szerkesztés** gombbal módosíthatjuk az eljárás ÁLTALÁNOS adatait.

Kérelem benyújtása 00029/2012 - Megépít Elek - Érd - 1234/56

Navigálás **Folyamat lépései**

Eljárás Adatok megadása → Adatok ellenőrzése → Visszaigazolás →

Eljárás adatai

Általános **Eljáró hatóság** Irat Csatolt dokumentumok Pénzügyek

Létrehozás ideje: 2012.12.31. 10:46:08

Határidő alapja:

Befejezés ideje:

Eljárás cselekmény állapota: Rögzítés alatt

Küldő felhasználó: Ügyfélszolgálatos

Indoklás:

Szerkesztés

[← Vissza](#) [Tovább](#)

Szükség esetén az ELJÁRÓ HATÓSÁG fülön az **Elsőfokon eljáró hatóság módosítása** gombbal módosíthatjuk a kérelem címzettjét.

Eljárás adatai

Általános **Eljáró hatóság** Irat Csatolt dokumentumok Pénzügyek

Elsőfokon eljáró hatóság: Érd megyei jogú város önkormányzat jegyzője

Elsőfokon eljáró hatóság módosítása

A CSATOLT DOKUMENTUMOK fülön a **Dokumentum csatolása** gombbal mellékeljük a kérelemhez a – korábban a tárhelyre már – feltöltött dokumentumokat!

Eljárás adatai

Általános Eljáró hatóság Irat **Csatolt dokumentumok** Pénzügyek

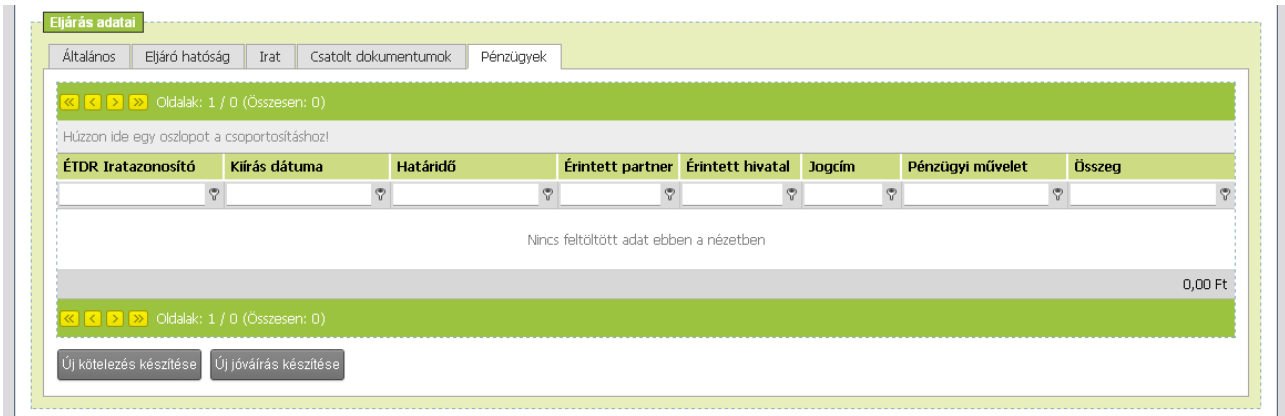
Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 13)

Húzzon ide egy oszlopot a csoportosításhoz!

Művelet	Sor. Δ	Megnevezés/fájlnév	Típus	Jelleg	Munkarész	Feltöltés ideje	Feltöltő	Méret.
	100	md_2013_teljes.pdf	Műszaki leírás	Szöveg	Műszaki leírás	2012.12.31. 11:06:01	Ügyfélszolgálatos	
	110	ogonesius_tervlap_01.pdf	Helyszínrajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:09	Ügyfélszolgálatos	
	120	ogonesius_tervlap_02.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:10	Ügyfélszolgálatos	
	130	ogonesius_tervlap_03.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:11	Ügyfélszolgálatos	
	140	ogonesius_tervlap_04.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:09	Ügyfélszolgálatos	
	150	ogonesius_tervlap_05.pdf	Metszet	Rajz	Tervlap	2012.12.31.	Ügyfélszolgálatos	
	200	ogonesius_tervlap_06.ppt	(külső nézet)	Rajz	Tervlap	11:06:05	Atosz	
	210	ogonesius_tervlap_11.pdf	Homlokzat (külső nézet)	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:06	Ügyfélszolgálatos	
	220	ogonesius_tervlap_12.pdf	Egyéb	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:07	Ügyfélszolgálatos	

Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 13)

Dokumentum csatolása Új dokumentum feltöltése Dokumentáció összerakása



Az utolsó fül a PÉNZÜGYEK. Itt lehet a *Felhasználói kézikönyv ügyintézők számára 13. Pénzügyek* fejezetben foglaltakkal összhangban rögzíteni a bemutatott pénzügyi teljesítéseket is.

Fontos megjegyezni, hogy a pénzügyi folyamatok ellenőrzése, könyvelése az eljárás ügyintézőjének a feladata, kötelezettsége. Ügyfélszolgálaton elegendő az igazolásokat digitalizálni és a dokumentumok között feltölteni az elektronikus másolatokat. De adott esetben hasznos lehet, ha az ügyfélszolgálat már maga rögzíti a kötelezést vagy jóváírást.

A KÉRELEM BENYÚJTÁSA űrlap alján a **Tovább** gombbal jutunk az ADATOK MEGADÁSA cselekményi lépésről az ADATOK ELLENŐRZÉSE lépésre. Ezen új lapon ellenőrizhetjük, hogy minden a kérelmezőnek megfelelően került-e meghatározásra, illetve egy nagyon fontos teendőnk van még ekkor.

Kérelem benyújtása

00029/2012 - Megépít Elek - Érd - 1234/56

Navigálás

Eljárás

Folyamat lépések

Adatok megadása

Adatok ellenőrzése

Visszaigazolás

Kérelem adatai

Eljárásazonosító	00029/2012
Eljárás neve	Onogesiuss Vendégház
Eljárás indításának módja	Kérelemre
Létrehozás dátuma	2012.12.31

Benyújtó adatai

Teljes név	Ügyfélszolgálat Atosz
Teljes születési név	
Anyja teljes neve	
Születési ország	
Születési település	
Születési idő	1980.01.01
Állandó lakcím	
Levelezési cím	

Ingtatlanok

tárgyi ingatlan	2030 Erd Hamzsabegi utca 19. Hrsz: 1234/56
-----------------	--

Kérelmező természetes személyek

Megépít Elek	2030 Erd Hamzsabegi utca 19.
--------------	------------------------------

Eljáró hatóság

Elsődikön eljáró hatóság	Erd megyei jogú város önkormányzat jegyzője
--------------------------	---

Csatolt dokumentumok

Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 13)

Húzzon ide egy oszlopot a csoportosításhoz!

Műveletek	Sor. Δ	Megnevezés/fájlnév	Típus	Jelleg	Munkarész	Feltöltés ideje	Feltöltő	Méret.
	100	md_2013_teljes.pdf	Műszaki leírás	Szöveg	Műszaki leírás	2012.12.31. 11:06:01	Ügyfélszolgálat Atosz	
	110	ogonesius_tervlap_01.pdf	Helyszínrajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:09	Ügyfélszolgálat Atosz	
	120	ogonesius_tervlap_02.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:10	Ügyfélszolgálat Atosz	
	130	ogonesius_tervlap_03.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:11	Ügyfélszolgálat Atosz	
	140	ogonesius_tervlap_04.pdf	Alaprajz	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:09	Ügyfélszolgálat Atosz	
	150	ogonesius_tervlap_05.pdf	Metszet	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:07	Ügyfélszolgálat Atosz	
	160	ogonesius_tervlap_06.pdf	Metszet	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:02	Ügyfélszolgálat Atosz	
	170	ogonesius_tervlap_07.pdf	Metszet	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:02	Ügyfélszolgálat Atosz	
	180	ogonesius_tervlap_08.pdf	Homlokzat (külső nézet)	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:03	Ügyfélszolgálat Atosz	
	190	ogonesius_tervlap_09.pdf	Homlokzat (külső nézet)	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:04	Ügyfélszolgálat Atosz	
	200	ogonesius_tervlap_10.pdf	Homlokzat (külső nézet)	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:05	Ügyfélszolgálat Atosz	
	210	ogonesius_tervlap_11.pdf	Homlokzat (külső nézet)	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:06	Ügyfélszolgálat Atosz	
	220	ogonesius_tervlap_12.pdf	Egyéb	Rajz	Tervlap	2012.12.31. 11:06:07	Ügyfélszolgálat Atosz	

Oldalak: 1 / 1 (Összesen: 13)

Íratkép megtekintése

Vissza

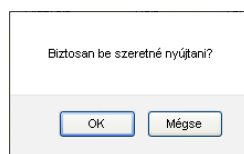
Benyújtás

» Igazolás kiállítása a kérelmet benyújtó felé

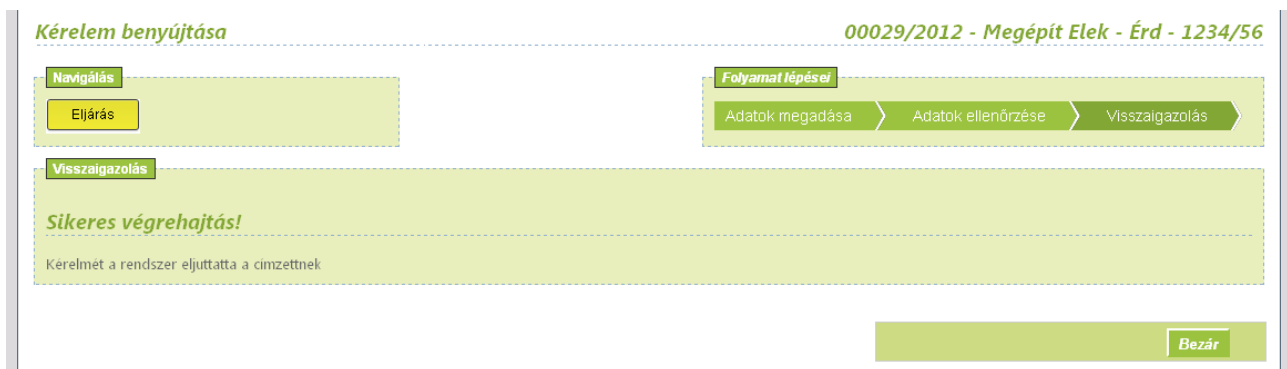
Az oldal alján az **Iratkép megtekintése** funkcióval egy PDF alapú iratot nyithatunk meg. Ez nem más, mint az a most keletkező irat, mely a majdan iktatásra kerülő elektronikus kérelemként a legfontosabb alapidokumentuma lesz az eljárásnak. Tartalmazza a legfontosabb adatokat és a csatolt dokumentumok listáját is. Igen fontos – jogszabályi előírások megfelelését biztosító – mozzanata a papír alapú kérelembenyújtásnak, hogy ezt az iratképet

- két példányban kinyomtassuk,
- hitelesítsük,
- a kérelmet benyújtóval aláíratassuk,
- az egyik példány a kérelmet benyújtónak átadjuk,
- a második példányt az iratkezelési szabályoknak megfelelően megőrizzük

Ha a nyomtatott irattal kapcsolatban probléma merülne fel, úgy még ekkor a **Vissza** hivatkozással módosítani tudunk annak tartalmán (módosíthatjuk a kérelem adatait, dokumentumait). Ha mindent rendben találunk, akkor a **Benyújtás** gombra kattintva még kapunk egy ellenőrző kérdést ...



... majd ha ezt is elfogadjuk, a 3. lépcsőre érkezünk (VISSZAIGAZOLÁS).



Ha ezt a képernyőképet a **Bezár** gombbal elhagyjuk, akkor – a jelen programverzióban – egy **Jogosultsági hiba történt** felirattal találkozhatunk. Ez azonban csak azt jelenti, hogy a kérelem benyújtása után az az illetékes hatósághoz került, s nekünk immár nincsen jogosultságunk az eljárás mappáját megtekinteni.

Jogosultsági hiba történt!

6.2. Folyamatban lévő ügyekben

Ügyfél a folyamatban lévő ügyében is fordulhat hozzánk azzal, hogy ügyféli jogával élhessen vagy kötelezettségét teljesítse. Ekkor

- vagy a 3.1 Felhasználó azonosítása / Egyedi kód alapú azonosítás fejezetben leírtak szerint lépünk be, s az ehhez kapcsolódó, írási (feltöltési) jogot nem tartalmazó jogosítványokkal rendelkezve (iratbetekintés, iratmásolat) biztosítjuk számára a hozzáférést (kék képernyővel, mintha az ügyfél a saját, otthoni gépén dolgozna, mi csupán technikai segítséget nyújtunk a művelethez),
- vagy a klaviatúrát átadva neki (vagy ha lehetőségünk van rá, ügyféli billentyűzetet biztosítva) az ügyfél saját ügyfélkapus azonosítójával a 3.1 Felhasználó azonosítása / Ügyfélkapus azonosítás fejezetben leírtak szerint belép az ÉTDR-be és saját jogosítványaihoz biztosítjuk számára a hozzáférést (kék képernyővel, mintha az ügyfél a saját, otthoni gépén dolgozna, mi csupán technikai segítséget nyújtunk a művelethez),
- vagy (amennyiben építésügyi hatóság ügyfélszolgálatoként működünk, akkor saját hatóságunk ügyeiben) saját, ügyfélszolgálatos azonosítónkkal belépve (azaz zöld felületen) tudjuk elvégezni azokat a műveleteket, melyet az ügyfél is elvégezne.

Mindhárom esetben fontos, hogy a közreműködés folyamán rögzítésre kerüljön, hogy mi végeztük el a cselekményt. Ezt az ÉTDR az utóbbi belépés esetén direkt támogatja, azaz a cselekménynél rögzítésre kerül, hogy mi végeztük el a cselekményt, s csatolt dokumentumokkal kell alátámasztani azokat az iratokat, melyekből mindez kiderül. Az első két esetben a rendszer azt rögzíti, hogy az ügyfél lépett be (hiszen az ő azonosítóját használtuk), ezért kiemelten fontos, hogy a végzett cselekményhez csatoljunk egy feljegyzést, melyből az ügyfél hozzájárulása, felhatalmazása kiderül!

7. Ajánlott irodalom

Az ÉTDR használatához érdemes egyéb tájékoztató, ismeretterjesztő anyagot is áttanulmányozni. Ezen irodalomlista hasznossága nagyban függ a felhasználó ismereteinek mélységétől.

7.1. Az ügyfélszolgálati munka végzéséhez szükséges ÉTDR felhasználói kézikönyvek

- Felhasználói kézikönyv ügyfelek számára
- Felhasználói kézikönyv ügyintézők számára
- Felhasználói kézikönyv hatósági adminisztrátorok számára

7.2. ÉTDR hivatalos projektoldal

- Az ÉTDR általános leírása <http://www.e-epites.hu/2415>
- Ügyféli oldal: <http://www.e-epites.hu/etdr/ugyfel>
- Hatósági oldal: <http://www.e-epites.hu/etdr/csatlakozas>
- Letöltések: <http://www.e-epites.hu/etdr/letoltes>

7.3. Egyebek

- A PDF alapú műszaki dokumentáció: <http://vargailles.archi.hu/index.php/muszdoksi>