

Ügyfélszolgálati munkatárs regisztrációja az ÉTDR-ben

Az építésügyi közigazgatásban 2013. január 1-jétől megvalósuló e-közigazgatás egyik alapfeltétele, hogy az eljárásokban közreműködő tisztviselők az ÉTDR regisztrált felhasználói legyenek. Az ÉTDR regisztrációs alapelve az, hogy

- a felhasználó saját maga regisztrál és jelentkezik be egy hatósághoz, ezzel mintegy kérelmezve a jogosultság megadását,
- s ezt egy felsőbb szinten elbírálják, majd adminisztrálják.

Ez igaz az ügyfélszolgálati munkatársakra is.

Az **ügyfélszolgálati munkatárs** az, aki az ügyfél jobb kezéért segít a kérelmeket, iratokat betölteni az ÉTDR-be, illetve biztosítja az ügyfél ügyféli jogainak gyakorlását, felvilágosítást ad a felmerülő kérdésekben. Kíváncsi, ha az ügyintézésben, döntéshozatalban jártas, felelős személy látja el a munkát. A feladatellátás olyan online felületeken történik, aminek megértése, magabiztos használata nem igényel különösebb felkészülést, azonban az egyes adatrögzítések mögötti következményekkel tisztában kell lenni.

Az ügyfélszolgálati munkatárs lehet

- **Kormányablak** vagy **Építésügyi Szolgáltatási Pont** munkatársa,
- de más helyzetben egy **építésügyi hatóság** munkatársa is.

A két ügyfélszolgálat között alapvető különbség az, hogy míg az építésügyi hatóságnál hatósági tevékenység is van (ügyintézés is folyik), s ezért hatósági adminisztrátorra is szükség van, addig a kormányablak és építésügyi szolgáltatási pont csupán a kapcsolattartást biztosítja, s nincs szükség hatósági adminisztrátorra. A hatósági ügyfélszolgálat munkatársa tehát egyben hatósági munkatárs (ügyintéző, kiadmányozó, stb.) is lehet, s ilyenkor az online felületen történő belépéskor választja ki, hogy, hogy a hatóság ügyintézőjeként vagy ügyfélszolgálati munkatársként kíván-e belépni. S míg a hatóság ügyfélszolgálati munkatársa minden, a hatóságnál folyó ügyet lát és azokban eljárási cselekményt is indítani tud, addig az kormányablak vagy építésügyi szolgáltatási pont ügyfélszolgálati munkatársa csak az ügyfél jogosítványain belül tevékenykedhet egy adott ügyben.

A **kormányablak** és az **építésügyi szolgáltatási pont** ügyfélszolgálati munkatársainak jogosultságait az ÉTDR központi adminisztrációja rögzíti és tartja karban. Ezért ezen ügyfélszolgálati helyek vezetőitől származó hiteles meghatalmazást kell küldeni az **ÉTDR központi rendszeradminisztrációjának**. Nem szabad elfeledkezni a jogosultság megszűnésének haladéktalan bejelentéséről sem!

Az **építésügyi hatóság** ügyfélszolgálati munkatársainak jogosultságait a hatóság hatósági rendszeradminisztrátora rögzíti és tartja karban. Ezért az építésügyi hatóság ügyfélszolgálati munkatársainak nem kell meghatalmazást küldeni az ÉTDR központi rendszeradminisztrációjának, elegendő azt **hatóságon belül** kezelni.

A meghatalmazást **vezetői döntés** és a meghatalmazott **online felületen történő regisztrációja** kell megelőzze. Az ezekhez **szükséges információk** olvashatók

- az *Ügyviteli és iratkezelési szabályzati minta* és
- a *Hatóságok csatlakozása az ÉTDR-hez*

című dokumentumokban, de ismerni szükséges a rendszer működésének alapjait is, azaz

- a *Bevezető előadás*,
- a *Felhasználói kézikönyv ügyfélszolgálati munkatársak számára* (3.2 fejezet) és
- a *Gyakran Ismételt Kérdések*

című dokumentumok elolvasása, megértése is szükséges.

Mindez a <http://www.e-epites.hu/etdr/letoltes> oldalon megtalálható.

A regisztráció menete

1. Ügyfélszolgálati munkatárs regisztrálása az ÉTDR-ben

Az ügyfélszolgálati munkatárs is ügyfélkapus azonosítással lép be az ÉTDR-be, s ugyanúgy végzi el saját regisztrációját, mint minden más hatósági felhasználó. Regisztrációs jelentkezésükben Kiválasztott hivatalnak

- a kormányablakok munkatársai a *Kormányablak, integrált ügyfélszolgálati iroda-t*,
- az építésügyi szolgáltatási pontok munkatársai az *Építésügyi Szolgáltatási Pont-ot* jelöljék be!

A *Főoldal / Saját adatok szerkesztése* hivatkozással érhető el az a felület, ahol a felhasználó saját *ÉTDR felhasználói azonosító*-ját megtekintheti. Erre az azonosítóra szükség lesz a következő lépésben! Ugyanitt ellenőrizhető az, hogy az ügyfélkapus azonosítással milyen néven tartja számon a felhasználót a rendszer.

2. Meghatalmazás megküldése postai úton

Következő lépésben a hivatal (integrált szolgáltatási iroda, szolgáltatási pont) vezetője a <http://www.e-epites.hu/etdr/regisztracio> oldalról letölthető formanyomtatvány kitöltésével hiteles, papír alapú iratként elkészíti a meghatalmazást. A meghatalmazással nyer jogosultságot az, aki az ügyfélszolgálaton felmerülő feladatokat ellátja.

Kitöltésénél ügyelni kell arra, hogy a meghatalmazott munkatárs neve abban a formában legyen megadva, ahogyan azt az ÉTDR számon tartja. (Ellenkező esetben a továbbiakban a meghatalmazást nem lehet majd ÉTDR felhasználóhoz társítani, s így nem zárható le a regisztrációs folyamat).

A meghatalmazást az azon szereplő címre kell elküldeni (a borítékra kérjük, írják rá: ÉTDR REGISZTRÁCIÓ). A gyorsabb regisztráció érdekében lehetőség van a meghatalmazás faxon történő beküldésére is (ideiglenes regisztráció), de felhívjuk a figyelmet arra, hogy a papír alapú regisztrációt mindenképpen meg kell küldeni postai úton, ellenkező esetben a regisztráció a faxon érkezett regisztrációs lap érkezésétől számított 30 nap türelmi idő után törlésre kerül.

A jogosultság rögzítését – az online regisztráció és meghatalmazás alapján, azok összevetésével – az ÉTDR központi rendszeradminisztrációja végzi. A regisztráció sikeréről elektronikus értesítést kap a regisztrált felhasználó a regisztrációkor megadott címre, de kódot, jelszót, egyéb információt senkinek nem küld.

További információk:

<http://www.e-epites.hu/etdr/regisztracio>