

Általános tájékoztató elektronikus ügyintézési szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek részére

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatának általános szabályait, továbbá az elektronikus ügyintézészt biztosító, valamint egyéb szervek informatikai együttműködésével kapcsolatos rendelkezéseit tartalmazza. A Dáptv. 9. § (2) bekezdés b) pontja alapján a helyi önkormányzat és a polgármesteri hivatal elektronikus ügyintézészt biztosító szerv.

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának biztonságos központi kapcsolattartási címe az alábbi azonosítókön érhető el:

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala

Hivatali kapu rövid név (hivatali tárhely): NKMJVPH

KRID azonosító: 564819766

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata

Hivatali kapu rövid név (hivatali tárhely): NKMJV

KRID azonosító: 202025174

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Gazdálkodási Osztály – Adóügyi Csoport

Hivatali kapu rövid név (hivatali tárhely): NKMJVADO

KRID azonosító: 721685700

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzata - Peres ügyek

Hivatali kapu rövid név (hivatali tárhely): NKMJVPER

KRID azonosító: 267819167

Az elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége:

- telefonos elérhetőség: 06 20/849-2358
- elektronikus levélcím: eugyintezes@nagykanizsa.hu

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége joghatás kiváltását célzó beadványok befogadására nem alkalmas, azt a Hivatal biztonságos kapcsolattartási címére kell küldeniük.

Részletes tájékoztató az elektronikus ügyintézésről

A Dáptv. 19. § (1) bekezdés aa) és b) pontja szerint: Elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében a felhasználóként (ügyfélként) eljáró gazdálkodó szervezet, valamint a felhasználó (ügyfél) jogi képviselője.

Nincs helye elektronikus ügyintézésnek:

- azon eljárási cselekmények esetében, ahol törvény vagy kormányrendelet kifejezetten a felhasználó személyes megjelenését írja elő,
- olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető,
- olyan eljárás vagy eljárási cselekmény esetében, ahol ezt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa kizárja, valamint
- olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.

Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.

Nem alkalmazható a felhasználóval szemben kötelező elektronikus ügyintézés esetén hátrányos jogkövetkezmény, ha

- 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,
- az adott ügy elektronikus intézéséhez szükséges támogató szolgáltatás vagy más kapcsolódó szolgáltatás átmenetileg vagy tartósan nem érhető el, vagy
- a felhasználó a nyilatkozatát azért nem a jogszabály vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által előírt űrlapon nyújtja be, mert az űrlap kitölthető és letölthető változatát a digitális szolgáltatást biztosító szervezet az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint nem tette közzé.

Természetes személy ügyfelek részére a Dáptv. nem teszi kötelezővé az ügyek elektronikus intézését, azonban lehetőséget biztosít számukra is.

Felhívjuk figyelmét, hogy

- gazdálkodó szervezet ügyfél a Dáptv. 26. § (1) bekezdése alapján köteles bejelenteni az ügyintézési rendelkezésének nyilvántartásába (a továbbiakban: rendelkezési nyilvántartás) az elektronikus kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségét,
- természetes személy ügyfél – amennyiben ügyeit elektronikusan kívánja intézni – az ügyintézési rendelkezésének nyilvántartásába (rendelkezési nyilvántartás) szíveskedjen a Dáptv. 48. §-ban foglaltak alapján alaprendelkezést tenni az elektronikus ügyintézés engedélyezése céljából.

A rendelkezési nyilvántartás szolgál az ügyfelek ügyintézési rendelkezéseinek, illetve meghatalmazásainak rögzítésére. A rendelkezési nyilvántartás jelenleg a <https://rendelkezes.gov.hu> címen érhető el Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatáson keresztüli azonosítást követően.

Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF): A SZÜF az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az ügyfél által igénybe vehető valamennyi elektronikus ügyintézési szolgáltatás elérésére egyetlen felületen biztosít lehetőséget. A SZÜF a <https://www.magyarorszag.hu> címen érhető el.

Elektronikus azonosítás:

Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott eljárási vagy ügyintézési cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele nem elektronikus ügyintézés esetén egyáltalán nem igényli személyazonosító adat megadását. Minden más esetben kizárólag elektronikus azonosítást követően lehet elektronikusan ügyet intézni.

Kérelmek, nyilatkozatok, űrlapok elektronikus benyújtása

Hivatalunk az alábbi ügyek esetében biztosítja az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét:

- E-Önkormányzat portálon: <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>
Adó-, Általános vagy egyéb igazgatási-, Hagyatéki-, Ipar és kereskedelmi-, Településüzemeltetési, vagyonkezelési ügyekben.
- Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (SZÜF): <https://magyarorszag.hu/szuf>
Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF): A SZÜF az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az ügyfél által igénybe vehető valamennyi elektronikus ügyintézési szolgáltatás elérésére egyetlen felületen biztosít lehetőséget.
- E-Papír szolgáltatással intézhető minden más ügy: <https://epapir.gov.hu>

Az e-Papír általános célú elektronikus kéreleműrlap, ingyenes, hitelesített üzenetküldő alkalmazás, amely internet kapcsolaton keresztül, elektronikus úton összeköti az ügyfeleket a szolgáltatáshoz csatlakozott intézményekkel, szervekkel.

Az e-Papír szolgáltatás célja, hogy azokban az eljárásokban vagy egyszerű ügyekben is legyen lehetősége az ügyfélnek beadványát elektronikus úton továbbítani a hatóság felé, amelyeket gyakoriságuk vagy egyéb ok miatt nem indokolt szakrendszerrel támogatni.

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy a digitális állampolgárság egyes szabályairól szóló 321/2024. (XI. 6.) Korm. rend. 19. §-a alapján amennyiben az ügytípus elektronikus űrlappal támogatott, úgy joghatályosan e-Papír szolgáltatás útján ügyet nem lehet kezdeményezni!

Természetes személyek, gazdálkodó szervezetek (továbbiakban: ügyfél) által elektronikus űrlapon indítható eljárások:

Ügyfél eljárást elektronikusan csak az Önkormányzat által jelen tájékoztatóban megadott elektronikus módokon indíthat.

Az ügyfelek az elektronikus ügyintézés keretében az alábbiakban felsorolt, strukturált űrlapok kitöltésével kezdeményezhetnek eljárást:

Adóügyekben:

Adatbejelentés az épület, épületrész utáni építményadóról

Adóbevallás az idegenforgalmi adóról (2022.01.01-től)

Adategyeztetés önkormányzati adóügyben

Adó-és értékbizonyítvány kiállítási kérelem

Adóhatósági ellenőrzés (adóellenőrzés) során tett nyilatkozat, iratpótlás, észrevétel, kifogás, kérelem, igazolási kérelem, egyéb cselekmény

Automatikus részletfizetési kérelem

Bejelentés desztillálóberendezés tulajdonjogáról, tulajdonjogának megszerzéséről

Bejelentkezés, változás- bejelentés

Bevallás előrehozott helyi adóról

Iparüzési adó előleg módosítási kérelem

Kérelem adóigazolás, adóhatósági bizonyítvány kiadására

Meghatalmazás önkormányzati adóügyekben

Megkeresés köztartozás behajtására

Méltányossági, fizetési könnyítés kérelem

Nyilatkozat az adómentesség igénybevételéről

Nyilatkozat mezőőri járulék fizetési kötelezettség megállapításához

Talajterhelési díj bevallás

Termőföld bérbeadásából származó jövedelem adójához kapcsolódó bevallás

Túlfizetés átvezetési és visszafizetési kérelem

Visszaigazolás jövedelem letiltásáról

Általános vagy egyéb igazgatási ügyekben:

Birtokvédelmi kérelem

Bejelentés az ebösszeíráskor közölt adatok változásáról

Bejelentés parlagfűvel vagy allergén gyommal szennyezett területről

Bejelentés üzemi, szabadidős zajforrás zajkibocsátásának megváltozásáról

Ebösszeíró adatlap

Fakivágási engedélykérelem, bejelentés

Kérelem ingatlan belterületbe vonására

Kérelem ingatlan házszámának megállapításához

Kérelem településképi bejelentési eljárás lefolytatására

Kérelem településképi szakmai konzultáció iránt

Kérelem zajkibocsátási határérték megállapításához, megváltoztatásához

Méh vándoroltatásához kijelentő lap, bejelentő lap

Méhészkedés (méhtartás) bejelentése

Településképi véleményezési eljáráshoz tartozó kérelem

Vadkár megállapítása iránti kérelem

Űrlap keresetlevél betérjesztéséhez jegyző birtokvédelmi határozatának megváltoztatása iránti perben

Űrlap közigazgatási szerv határozatának bírósági felülvizsgálata iránti keresetlevél benyújtásához

Anyakönyvi ügyek:

Anyakönyvi kivonat kiállítási kérelem

Hagyatéki ügyekben:

Adatkérés hagyatéki eljárásban illetékes közjegyzőről

Adatszolgáltatás hagyatéki leltárhoz

Nyilatkozat öröklésre jogosultakról

Ipar és kereskedelmi ügyekben:

Adatszolgáltatás az üzleti célú egyéb szálláshelyről

Bejelentés nem üzletköteles termék forgalmazásáról

Ipari tevékenység folytatásának bejelentése

Ipari tevékenység folytatásához szükséges engedély iránti kérelem

Ipari tevékenység megszűnésének bejelentése

Működési engedély kérelem üzletköteles termék forgalmazásához

Működési engedély visszavonási kérelem

Rendezvénytartási engedély megadása iránti kérelem

Szálláshely megszűnésének bejelentése

Szálláshely nyilvántartásba vételi kérelem, bejelentés

Székhely, telephely, egyéb ipar- és kereskedelmi nyilvántartásban szereplő bejegyzés, valamint jármű tárolási hely igazolási kérelem

Vásár-, illetve piac üzemeltetési engedély iránti kérelem, bevásárlóközpont üzemeltetésére irányuló bejelentés

Településüzemeltetési, vagyonkezelési ügyekben:

Kérelem kút létesítés engedélyezéséhez

Kérelem kút megszüntetéséhez

Kérelem kút üzemeltetéséhez, fennmaradásához

Általános e-papír segítségével történő ügyintézés

Azon ügytípusok esetében, amelyek űrlapokkal nem támogatottak, vagyis a felsorolt űrlapok között nem szerepelnek, a kapcsolódó kérelmek úgynevezett e-papír szolgáltatás útján nyújthatóak be, amelyre az alábbi oldalon van lehetőség:

<https://epapir.gov.hu/>

Amennyiben az ügyfél úgy kíván e-papír kérelmet, iratot, egyéb beadványt benyújtani, hogy az adott beadvány esetében az elektronikus kapcsolattartásra nincs lehetőség, vagy az elektronikus benyújtásra jogszabály további formai követelményeket állapít meg, a beadványt hatálytalannak kell tekinteni, és az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – erről az ügyfelet a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségén a beadvány előterjesztésétől számított nyolc napon belül tájékoztatja.

Az e-papír szolgáltatással kezdeményezhető ügyek az alábbiak:

Adatkérés, tájékoztatás kérése, közérdekű bejelentés, javaslat

Adóügyek

Anyakönyvi ügyek

Az önkormányzat képviselő testületével kapcsolatos ügyek

Az önkormányzat tulajdonával kapcsolatos tulajdonosi, vagyonkezelési ügyek

Címnyilvántartási ügyek

Egészségügyi ügyek

Építési ügyek

Gyermekevédelem és gyámügyek

Hagyatéki ügyek

HR, munkaügyi ügyek

Ingatlan ügyek

Kereskedelmi ügyek

Kulturális- és sport ügyek

Mezőgazdasági, állat- és növény-egészségügyi ügyek

Oktatási ügyek

Parkolási ügyek

Polgárvédelmi, honvédelmi, katasztrófavédelmi ügyek Szociális ügyek

Települési zöldterületi ügyek

Településképi és városépítési ügyek

Településtervezési ügyek

Településüzemeltetési ügyek

Vállalkozási ügyek

Az elektronikus eljárás során megfizetendő illeték, valamint igazgatási szolgáltatási díjak rendezése:

A <https://nagykanizsa.hu/hivatal/eugyintezes> Elektronikus ügyintézés - Bankszámlaszámok oldalon található listában szereplő bankszámlaszámokra történő utalással teljesíthető. Az érintett elektronikus űrlapokon az erre biztosított helyen az átutalás tranzakciós számát fel kell tüntetni.

Amennyiben az ügghöz jogszabály illeték megfizetési kötelezettséget írt elő, azt az ügy megindításával egyidejűleg az **OTP Bank Nyrt.** által vezetett **11749015-15432694-08730000** számú számlaszámra történő átutalással teljesítheti, amelynek igazolása az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 73.§-a alapján történik, a kérelemhez csatolható elektronikusan az átutalást teljesítő bank felülhitelesített bizonylata. Az illeték befizetéséig a kérelem, illetve az űrlap nem kerül feldolgozásra.

Az ügyfél személyes adatainak védelméről szóló tájékoztató

Adatkezelő adatai és adatkezelés célja

Az adatkezelő adatai:

Név: Nagykanizsa Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala

Székhely: 8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.

Telefon: +36209950700

Honlap: www.nagykanizsa.hu

Az adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe.

Az adatkezelő a természetes személyek alábbi személyes adatait kezeli:

- A Központi személyi adat és lakcímnnyilvántartásban tárolt adatok.

Az adatok felvételére az online űrlap kitöltése során kerül sor részben központi nyilvántartásokból történő megismerésén keresztül részben azáltal, hogy az ügyfél szolgáltat adatot az ügyintézéshez szükséges mezők kitöltésével.

Az adatkezelés célja az ügyfelek egyértelmű azonosítása, az adatkezelés jogalapja jogszabályi felhatalmazás (Ákr. 27.§). A hatóság jogosult az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője természetes személyazonosító adatainak és az ügyfajtát szabályozó törvényben meghatározott személyes adatok, továbbá - ha törvény másként nem rendelkezik - a tényállás tisztázásához elengedhetetlenül szükséges más személyes adatok megismerésére és kezelésére. A kérelemre

induló eljárásban vélelmezni kell, hogy a kérelmező ügyfél a tényállás tisztázásához szükséges személyes adatok - ideértve a különleges adatokat is - kezeléséhez hozzájárulást adott.

A hatóság gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok (a továbbiakban: védett adat) ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen.

Adatbiztonsági intézkedések

A Hivatal az adatok biztonságát az elektronikus szakrendszerekben azáltal biztosítja, hogy informatikai rendszere és hálózata a tőle elvárható módon egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá számítógépvírusok, számítógépes betörések és szolgáltatásmegtagadásra vezető támadások ellen. A Hivatal a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

A Hivatal az elektronikus szakrendszerek tekintetében nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak, és mindent intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatok illetéktelen személyek birtokába ne kerüljenek.

Adattovábbítás, az adatokhoz hozzáférő személyek

Az érintettek adataihoz a Hivatal alkalmazottai férnek hozzá a munkavégzésükhöz szükséges mértékben és ideig, figyelemmel a célhoz kötött adatkezelés elvére.

Az ügyfél jogszabály alapján jogosult arra, hogy elektronikus úton, legfeljebb 3 napon belül tájékoztatást tudjon szerezni arról, hogy mely adatait mely elektronikus együttműködő szerv, milyen célból és milyen időpontban vette át.

Hozzájárulás azonosító adatok igényléséhez

Az ügyfél kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben együttműködő szervnél rendelkezésre álló, az ügy elintézéséhez szükséges személyes adat tekintetében az ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell a személyes adatnak az eljáró elektronikus ügyintézészt biztosító szerv részére történő továbbításához, valamint az e szerv általi, az ügy elintézéséhez szükséges és elégséges kezeléséhez, ha az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az adatkezeléssel kapcsolatos lényeges körülményekről az ügyfelet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek megfelelő módon tájékoztatta.

Egyéb esetben az ügyfélnek az űrlap benyújtása során hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az ügy intézéséhez szükséges azonosító adatokat a központi nyilvántartásokból igényelhesse. Hozzájárulás hiányában az ügyfélnek szükséges bemutatnia az ügyintézéshez szükséges adatokat.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervet az adatigénylés és adatkezelés jogosultsága az ügyfél ügyintézési szándékának az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv tudomására jutásától megilleti.

Az ügyfél erre irányuló igényes esetén az alábbi módon kaphat tájékoztatást személyes adatainak továbbításáról:

- A nevezett célra irányuló kérelem benyújtása a Hivatalhoz.

Elektronikus ügyintézés technikai biztosításával kapcsolatos tájékoztató

Elvárt biztonsági szint

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az elektronikus kapcsolattartás során elvárt biztonsági szintjéről az alábbi tájékoztatást adja (451/2016. (XII. 19.) Korm. rend. 8. § (1) bekezdése szerint): 2-es szint. Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv a jelen tájékoztatásban foglaltaknál magasabb biztonsági szintet nem követelhet meg.

Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás vállalt célértékét az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv az alábbiak szerint állapítja meg:

A hivatal vállalja, hogy minden héten hétfőn, kedden és csütörtökön 8.00 és 16.00 óra között, szerdán 8.00 és 17.00 óra között, pénteken 8.00 és 12.30 óra között 98 %-ban biztosítja a rendszer és ezáltal az elektronikus ügyintézés elérhetőségét. A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet (verzióváltás) időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni. A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

Rendszeres karbantartások

A Hivatal a rendszeres karbantartásokat lehetőség szerint a rendelkezésre állási időn kívül végzi el. Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet alapján nem számít bele a határidőbe az a nap, amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.

Tervezett üzemszünetek bejelentése

Az egyes szakrendszerek tervezett karbantartásáról a Hivatal az ügyfeleket előzetesen tájékoztatja. Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet alapján nem számít bele a határidőbe az a nap, amelyen legalább 4 órán át tartó üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézését. A Hivatal az eljárása során figyelembe veszi, amennyiben az ügyfelek önhibájukon kívül esnek késedelembe.

Nem tervezett üzemszünet (általános áramszünet)

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapján köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni, továbbá értesíteni az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
- az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az elvégzett tevékenységekről, illetve az üzemzavarokról köteles az elektronikus ügyintézés felületén és a magyarorszag.hu felületén is elérhető nyilvántartást hozzáférhetővé tenni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

Az ügyfél által üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

A beadvány elektronikus úton történő benyújtását gátló, egy munkanapot meghaladó üzemszünet, üzemzavar esetén mind a természetes személy, mind a gazdálkodó szervezet ügyfél a hagyományos ügymenetnek megfelelően jogosult papír alapon benyújtani a beadványt és mellékleteit.

Jogszabály alapján az elektronikus ügyintézés 1 munkanapot meghaladó szünetelése esetén az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek 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.

Ez értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ) használatát érintette.