|  |  |
| --- | --- |
| **Valamennyi Önkormányzat Polgármesterének, Jegyzőjének**  **Székhelyén** | Ügyiratszám: SZAB-AHI/155-467/2020.  Ügyintéző: Rácz István  Telefonszám: (42) 586-831  Tárgy: Tájékoztatás\_Kormányzati Ügyfélvonal elektronikus ügyintézési portál használatát érintő lakossági ügyfélszolgálati feladatokról |

**Tisztelt Polgármester Asszony/Úr!**

**Tisztelt Jegyző Asszony/Úr!**

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet 3. §-a 2021. január 1-én a következő (6) bekezdéssel egészül ki:

(6) A (2) bekezdés c) pontja szerinti szakrendszerhez kapcsolódó elektronikus ügyintézési portál használatát érintő lakossági ügyfélszolgálati feladatok ellátását az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 40. § 3. pontja szerinti Kormányzati Ügyfélvonal (a továbbiakban: ügyfélszolgálat) biztosítja. Az ügyfélszolgálat ennek keretében a következő szolgáltatások ellátását biztosítja:

a) segítségnyújtás a rendszerbe való belépéshez;

b) technikai segítség az oldalon megjelenő szolgáltatások kapcsán;

c) ügyfelek támogatása az ASP rendszer használata során;

d) kapcsolattartás a központi szolgáltatóval, valamint az ügyféltámogatói feladatokat ellátó szervezetekkel;

e) intézhető ügyekkel kapcsolatos tájékoztatás;

f) SZEÜSZ-szel kapcsolatos panaszok, közérdekű bejelentések, észrevételek fogadása, kivizsgálása, továbbítása, megválaszolása.

A változás eredményeként az ügyfelek az elektronikus ügyintézési portál használatát érintő kérdésekben a Kormányzati Ügyfélvonaltól (1818) is kaphatnak tájékoztatást. Az önkormányzati adó és egyéb hivatali ügyekben természetesen továbbra is az önkormányzat az illetékes, és a saját ügyfélszolgálati csatornán keresztül biztosít támogatást.

Fentiek alapján tehát továbbra is szükség van az önkormányzatok közreműködésére is, amelynek keretében biztosítják a támogatást az adóhatósági és egyéb hivatali hatáskörbe tartozó ügyekben. A önkormányzat feladata a települési portáljukon közzétenni az egyes ügyekhez tartozó segédleteket, útmutatókat, valamint az űrlapmenedzsment eszközben a publikált űrlapokhoz megadni az előbbi útmutatók URL-jét, s a helyben szokásos módon segíteni az ügyfeleket az elektronikus ügyintézésben.

Javasoljuk, hogy például a lenti minta felhasználásával tájékoztassák ügyfeleiket a helyben szokásos közzétételi módokon.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

levél ügyfeleknek

Tisztelt Ügyfelek!

A pandémiás időszakban különös fontossággal bír az, hogy az ügyfelek használják az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat. Ennek elősegítése érdekében, 2021. január 1-től a Kormányzati Ügyfélvonal (1818) segíti az elektronikus ügyintézési portál használatát.

A 1818 a következő szolgáltatások ellátását biztosítja:

* segítségnyújtás a rendszerbe való belépéshez;
* technikai segítség az oldalon megjelenő szolgáltatások kapcsán;
* ügyfelek támogatása az ASP rendszer használata során;
* kapcsolattartás a központi szolgáltatóval, valamint az ügyféltámogatói feladatokat ellátó szervezetekkel;
* intézhető ügyekkel kapcsolatos tájékoztatás;
* SZEÜSZ-szel kapcsolatos panaszok, közérdekű bejelentések, észrevételek fogadása, kivizsgálása, továbbítása, megválaszolása.

Az önkormányzati adó és egyéb hivatali ügyekben természetesen továbbra is az önkormányzat az illetékes, és a saját ügyfélszolgálati csatornán keresztül biztosít támogatást.

Javasoljuk, hogy ügyeik intézéséhez használják az e-önkormányzatportál szolgáltatásait.

Köszönjük együttműködésüket.

Nyíregyháza, 2020. 12. 15.

Üdvözlettel:

Vass Béla s.k.

irodavezető