



Postai Agora Szolgáltatások

Általános Szerződési Feltételei

Hatályos 2014.

Tartalom

1. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI	3
1.1. A Szolgáltató neve és címe	3
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége	3
1.3. Internetes elérhetőség:	3
1.3.1. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	3
1.3.2. Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetőségei:	3
1.4. Bevezető rendelkezések	4
1.5. Fogalmak, meghatározások	5
1.6. Agora szolgáltatási szerződés	6
1.7. Általános együttműködési kötelezettségek	6
1.8. Szünetelés, karbantartás	6
1.9. Az Agora szolgáltatás díja	7
1.10. Reklamáció és panaszkezelés	7
1.11. Felelősség, kártérítés	7
1.12. Adat- és titokvédelem	8
1.13. Jogviták rendezése	9
2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK	9
2.1. Általános Igénybevételi feltételek:	9
2.2. Szolgáltató Kötelezettségei:	10
2.3. Szolgáltató jogai:	10
2.4. Igénybevevő jogai és kötelezettségei	11
2.5. Önállóan igénybevehető szolgáltatások:	11
2.5.1. AGORA –KIOSZK (terminál) szolgáltatás	11
2.5.2. WIFI elérés:	12
2.6. Kihelyezett ügyintézési pont szolgáltatás	12
2.6.1. Ügyfélkapu ügyintézés	12
2.6.2. Nyomtatás, szkennelés:	12
2.6.3. Nyomtatványok továbbítása	12
2.6.4. Időpontfoglalás	13
2.6.5. Tájékoztatás	13

1. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Szolgáltató címe: 1540 Budapest
Cégjegyzékszám: 01-10-042463

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Ügyfélszolgálat elérhetősége	Lakossági ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	Budapest X. ker Üllői út 114.-116.
Szolgáltató levelezési címe	3512 Miskolc
Telefonszám	+36 (40) 464-646
Faxszám	+36 (46) 320-136
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.

Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei a www.posta.hu/ugyfelszolgalat oldalon láthatóak.

1.3. Internetes elérhetőség:

1.3.1. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Postai Agora Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálhatóak a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján (www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf).

1.3.2. Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetőségei:

A Szolgáltató adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a http://www.posta.hu/adatvedelmi_szabalyzat elérhetőség 4.pontjában tekinthető meg.

A postai szolgáltatások nyújtása során igénybe vett adatfeldolgozók listája a http://www.posta.hu/adatvedelmi_szabalyzat oldalon érhető el.

1.4. Bevezető rendelkezések

1) A Szolgáltató Kihelyezett ügyintézési pontként az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/ 2012. (IV.21.) Korm.rendelet alapján, mint kijelölt szolgáltató az Új Széchenyi Terv Elektronikus Közigazgatási Operatív Program (a továbbiakban: EKOP) Szolgáltatói Agora projekt (továbbiakban: Projekt) keretén belül Agora-Kioszk szolgáltatást, WIFI elérési szolgáltatást, Egyéb kihelyezett szolgáltatást és Tájékoztatói szolgáltatást (továbbiakban külön-külön és együttesen úgy is mint, Agora Szolgáltatás(ok)) nyújt.

2) Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Postai Agora szolgáltatás igénybevevőjére (továbbiakban Igénybevevő).

3) A Szolgáltató az ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal korábban honlapján közzéteszi.

4) A Szolgáltató Szolgáltatásokat a jelen ÁSZF, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak megfelelően nyújtja.

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Agora Szolgáltatások és egyes az Agora szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan az Igénybevevő közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.

5) Az Agora Szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról,

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről,

2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról,

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (a továbbiakban Ket. tv.),

2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről,

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.),

84/2012.(IV.21.) Korm.rendelet az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről,

85/2012.(IV.21) Korm.rendelet **az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól,**

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.).

6) Jelen ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, Meghatározások” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentéssel bírnak.

1.5. Fogalmak, meghatározások

- 1) **Agora-KIOSZK:** postai ügyféltérbe kihelyezett számítógép (terminal), melyen keresztül időben és tartalomban korlátozott internetelés biztosítva van.
- 2) **ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek a Postai Agora szolgáltatások nyújtására, amely a Törzsszövegből és mellékletekből áll;
- 3) **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás** (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2 § 15. pontja szerint): elektronikus aláírás, amely
 - a) alkalmas az aláíró azonosítására,
 - b) egyértelműen az aláíróhoz köthető,
 - c) olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
 - d) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető
 - e) a dokumentum tartalma az aláírás készítése óta nem változott meg.
- 4) **Hivatali kapu:** a hivatali kapu a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer. A hivatali kapun keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók.

Hivatali kaput azon szervezetek használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez.
- 5) **Igénybevevő:** az a meghatározott természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, aki/amely igénybe veszi a Postai Agora szolgáltatást;
- 6) **Kihelyezett ügyintézési pont:** a Ket. tv. 169/A. § (3) bekezdése, illetve jelen ÁSZF szerint meghatározott szolgáltatások nyújtására feljogosított szervezet.
- 7) **Közszolgáltatási szerződés:** a „Kihelyezett ügyintézési pont szolgáltatások” biztosítására megkötött szerződés a Megrendelő és a Magyar Posta Zrt. között, melynek előzménye az EKOP keretén belül megvalósítandó 2.1.20.Postai Agora Projekt.
- 8) **Közösségi szolgáltatás:** az ügyfelek hozzáférhetnek az internet használatra szolgáló eszközökhöz, ügyintézői segítséggel nyomtatási-szkennelési szolgáltatásokhoz, illetve az intézmény területén ingyenes vezeték nélküli internethálózathoz.
- 9) **Megrendelő:** Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, amely a Szolgáltatót a „Kihelyezett ügyintézési pont” szolgáltatások biztosítására megbízza.
- 10) **Minősített elektronikus aláírás:** (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 17. pontja szerint): olyan – fokozott biztonságú – elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre, és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.
- 11) **Munkanap:** a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel;
- 12) **Postai Agora szolgáltatás:** a Magyar Posta által nyújtott kihelyezett ügyintézési szolgáltatás, amelynek keretében természetes személyek a kijelölt postai szolgáltatóhelyeken elérhetik a jelen ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott, illetve a 2. részben szabályozott Kihelyezett ügyintézési pont, Kioszk, WIFI elérés, valamint Ügyfélkapu ügyintézési szolgáltatást.

13) **Postai Agora ügyintéző:** Kihelyezett ügyintézési ponton Postai Agora szolgáltatás nyújtását végző munkavállaló.

14) **Regisztrációs szerv:** Ügyfélkapu létesítésére, az azonosításhoz szükséges adatok egyezésének ellenőrzésére, és annak tanúsítására jogszabályban feljogosított szolgáltató szervezet.

15) **Szolgáltató:** a Postai Agora szolgáltatást jelen ÁSZF alapján nyújtó, az 1. pont szerinti Szolgáltató;

16) **Ügyfélkapu ügyintézői szolgáltatás:** A Szolgáltatónál személyesen történő ügyfélkapu ügyintézés teljes funkcionalitással (ügyfélkapulétesítés, ügyfélkapu aktiválás, adatmódosítás, megszüntetés, törlés, lekérdezés)

17) **WIFI:** postai szolgáltatóhely beltérben valamint az adottságainak függvényében a postai szolgáltatóhely épületének meghatározott hatótávolságában, sáv szélességben és tartalomban korlátozott, igénybevevő tulajdonában lévő eszközzel időkorlátozás nélkül igénybe vehető, publikus internet biztosítása.

1.6. Agora szolgáltatási szerződés

1) Az Agora Szolgáltatást a Szolgáltató a Ket. tv. 169/A. § (3) bekezdése szerinti, ahol ez értelmezhető, a közigazgatási hatóságok (továbbiakban: Közigazgatási hatóság) nevében az Igénybevevő számára végzi.

2) Szolgáltatás helye:

A Szolgáltatói Agora szolgáltatást a 1.sz. mellékletben felsorolt Szolgáltató helyeken, a Szolgáltató hely teljes nyitvatartási ideje alatt lehet igénybe venni, kivéve a WIFI elérés szolgáltatást, mely a helyi adottságoktól függően a Szolgáltató épületének vonzáskörzetében is igénybe vehető időkorlátozás nélkül.

3) Szolgáltató az Agora szolgáltatások nyújtásához közreműködőt (a továbbiakban: Közreműködőt) vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi.

4) A Postai Agora szolgáltatás nem minősül közigazgatási eljárásnak.

1.7. Általános együttműködési kötelezettségek

Szolgáltató és az Igénybevevő a szolgáltatás nyújtása és igénybevételeivel kapcsolatban kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

1.8. Szünetelés, karbantartás

1) A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti az Agora szolgáltatást

- a. a hálózatában tett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából, továbbá
- b. áramszünet illetve a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges berendezések meghibásodása miatt
- c. egyéb havária esetek következtében történő zárvatartás miatt (pl. árvíz) is.

2) A Szolgáltató az üzemfenntartási munkákat előre tervezetten úgy végzi el, hogy azok az Agora szolgáltatások igénybevételeit lehetőség szerint ne érintsék. A wifi elérésben felmerült hiba esetén a javítás – amennyiben a felmerülés időpontja munkaszüneti napra esik – a következő munkanapon kezdődik meg.

1.9. Az Agora szolgáltatás díja

Az Agora szolgáltatás igénybevétele az alábbi kivétellel díjtalan:

A második és minden további ügyfélkapus regisztrációért "kapunként" az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) alapján, az általános tételű eljárási illetékekkel megegyező összegű regisztrációs díjat kell fizetni. A díjat a Postai Agora Szolgáltató helyen rendelkezésre álló készpénzátutalási megbízáson kell befizetni a szolgáltatás igénybevételekor.

1.10. Reklamáció és panaszkezelés

- 1) A Panasz olyan bejelentés, amelyben az Igénybevevő azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Agora szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.
- 2) Panasz a Szolgáltatás kezdeményezésének napjától sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.
- 3) Az Igénybevevő személyesen a kijelölt Szolgáltató helyeken történő ügyintézés során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában jelezheti panaszát.
- 4) A telefonon és elektronikus úton (ugyfelszolgalat@posta.hu, www.posta.hu/ugyfelszolgalat) a központi ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat a Szolgáltató rögzíti, erről az Igénybevevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.
- 5) A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A panaszokról valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 évig őrzi.
- 6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetén a Postához érkezés napja.
- 7) Szóbeli panasz esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást.
- 8) Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat.

1.11. Felelősség, kártérítés

- 1) A Szolgáltató felelősséget vállal a dokumentumok átvétele, továbbítása során felmerülő, a nem teljesítésből, hibás teljesítésből és késedelmes teljesítésből eredő károkért. A

szolgáltató kártérítési felelősségének felső határa: 50.000.Ft. A Szolgáltató ezen kártérítési felelősségére a Ptk. általános szabályai az irányadók, az ügyfelek vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

2) A szolgáltató mentesül a szolgáltatások hibás, késedelmes- vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá a jelen ÁSZF 2.5.1. pont 7. pontjában bekövetkezettek esetén történt adatvesztés miatt, a 2.5.1. 9. és 11. pontjában előírtak figyelmen kívül hagyása okán bekövetkezettek miatt, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: az üzemzavarból; az információtovábbítási késedelemből adódó; vírusok által okozott; a használt gépek meghibásodása; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; rosszul megadott adatokból adódó károkért.

3) A Szolgáltató a hatósági weblapokról letöltött és kinyomtatott űrlapok hatályosságáért, azok frissítéséért nem felel, a hatóságoktól kapott információkért, illetve a tájékoztatás tartalmának felhasználásából, értelmezéséből keletkező jogkövetkezményekért felelősséget nem vállal.

1.12. Adat- és titokvédelem

1) A szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások nyújtása során az adatok kezelését, a jelen pontban az alábbi szolgáltatások tekintetében rögzített speciális rendelkezések mellett, az Infotv. szerint végzi.

- a. Az **Ügyfélkapu regisztrációs eljárás** keretében a Szolgáltató a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEK KH) informatikai rendszerében és felügyelete mellett a jelen ÁSZF 5. számú mellékletében meghatározott adatokat a hivatkozott mellékletben megjelölt adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli a Ket.tv. 169/A. § (3) bek. c) pontja és az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
Az adatok a KEK KH-nak kerülnek átadásra és azokat a KEK KH informatikai rendszeréhez hozzáférési jogosultsággal rendelkező szervezetek, hatóságok ismerhetik meg, kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
- b. A **Magyar Államkincstár nevében közvetített ügyek** esetében a Szolgáltató a Magyar Államkincstár (MÁK) rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett személyek adatait a Ket.tv. 169/A. § (3) bek. c) pontja és az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag a jelen ÁSZF 6. számú mellékletében meghatározott ügyek ellátása céljából. A Szolgáltató az adatokat az ügyfél rendelkezése alapján a rögzítés illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára kezeli, a papír alapú kérelmeket, dokumentumokat maximum 1 hónapig elzárva tárolja és 1 hónapon belül a Magyar Államkincstár részére megküldi.
- c. Az Agora **KIOSZK szolgáltatás** keretében az Igénybevevő által megadott személyes adatokat a Szolgáltató igénybe vétellel adott ráutaló magatartás

alapján adatkezelőként kezeli. Az adatok kezelésének célja kizárólag a KIOSZK szolgáltatáson keresztül elérhető ügyintézési lehetőségek elérésének biztosítása, és a Szolgáltató az adatokat kizárólag a KIOSZK szolgáltatás ügyfél általi igénybe vételéhez szükséges mértékben annak informatikai megvalósítása, valamint a KIOSZK szolgáltatással kapcsolatos technikai hibák elhárítása során kezeli

Az Agora KIOSZK szolgáltatás keretében a Magyar Posta Zrt. birtokába jutott személyes adatokat 3 hónapig kezeli, azt követően az adatok automatikusan törlésre kerülnek.

2) A személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatónak a szolgáltatásban közreműködő munkavállalói, közreműködői ismerhetik meg és kizárólag csak a szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékig.

3) Az Igénybevevő személyes adatai kezelésével kapcsolatban az Infotv. 14-22. §§-ban meghatározott jogokkal (tájékoztatás személyes adatok kezeléséről, személyes adatok helyesbítése, személyes adatok törlése vagy zárolása) és jogorvoslati lehetőségekkel (tiltakozás, bírósági, hatósági jogérvényesítés) élhet.

4) A Magyar Posta Zrt. adatkezelésére vonatkozóan a honlapján (www.posta.hu), további adatkezelési tájékoztató áll rendelkezésre, mely az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogaira vonatkozó további információkat tartalmaz.

5) A Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét - a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is - a Szolgáltatóval azonos módon terheli adat és titokvédelmi kötelezettség, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

6) A Szolgáltató megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítja az Agora szolgáltatások teljesítése során birtokába jutott személyes adatok illetéktelen személyek elleni védelmét.

7) A Szolgáltató a **WIFI szolgáltatás** keretében személyes adatot nem kezel, kizárólag az egyes honlapok látogatottságát rögzíti statisztikai célból, úgy, hogy a rögzített honlapadatokat a Szolgáltató semmilyen olyan más adathoz nem köti, amely alapján a felhasználó személye azonosítható lenne. A naplófájlokról készült statisztika és a napló-állományok maximum három hónapig kerülnek tárolásra a Szolgáltató szerverén.

8) A Szolgáltató a **kereső tevékenység bejelentése szolgáltatás** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván, a szolgáltató tevékenysége kizárólag a formanyomtatvány átadására és kitöltésének segítésére terjed ki.

9) A Szolgáltató a **tájékoztatási szolgáltatása** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván.

1.13. Jogviták rendezése

1) A Szolgáltató és Igénybevevő minden, a szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni. Amennyiben a Felek 30 napon belül nem tudnak megegyezni a vitás kérdésekben, a jogviták eldöntésére az általános szabályok szerint a hátsáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. Általános Igénybevételi feltételek:

1) Az Agora szolgáltatások igénybevételére az 1.sz. mellékletben felsorolt postai szolgáltatóhelyeken van lehetőség.

2) Az igénybevétel módja szerint az egyes szolgáltatáscsoportokat a következők szerint lehet igénybe venni:

Szolgáltatáscsoport	Postai Agora ponton igénybevétel módja
Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel
Közigazgatási ügyek	Ügyintézői közreműködéssel, terminálon önállóan, illetve saját eszközzel, önállóan
Időpontfoglalás	Ügyintézői közreműködéssel, terminálon önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Nyomtatás, szkennelés	Ügyintézői közreműködéssel
WIFI szolgáltatás	Saját eszköz használatával önállóan
Könyvtári szolgáltatás	Terminálon, saját eszköz használatával önállóan
Jegyvásárlás	Terminálon, saját eszköz használatával önállóan
Közösségi ügyek	Terminálon önállóan illetve saját eszközzel, önállóan

2.2. Szolgáltató Kötelezettségei:

1) Kihelyezett ügyintézési pontok ügyfélszolgálati feladatok körében ellátja az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV.21) Korm.rendeletben meghatározott egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen

- Ügyfélkapu regisztráció ellátása
- Közigazgatási weboldalak elérésével, az interneten megtalálható nyilvános hatósági honlapokon lévő nyomtatványok, bejelentések, kérelmek letöltése, nyomtatása, szkennelése
- A 2.sz. mellékletben meghatározott ügyeken és módon nyomtatványok biztosítása illetve meghatározott ügyeknél elektronikus alapon való továbbítása
- Hatóságokhoz történő időpont foglalása,
- Tájékoztatás az eljárás menetéről, segítségnyújtás az Igénybevevőnek a kérelem kitöltésében

2.3. Szolgáltató jogai:

Szolgáltató a hosszabb ügyintézését igénylő illetve bonyolultabb hatósági ügyek intézésére új időpontot ad az Igénybevevőnek vagy előzetes időpont egyeztetéshez köti a szolgáltatást nyújtását.

2.4. Igénybevevő jogai és kötelezettségei

- 1) Az Igénybevevő jogosult a 2.5. pontban felsorolt, valamint az általános postahelyi ügyek intézésére nyitva tartó ügyintézői ablaknál az 2.6. pontban felsorolt szolgáltatások igénybevételére.
- 2) A hosszabb ügyintézészt igénylő vagy bonyolultabb hatósági ügyek intézéséhez az Igénybevevőnek a Postai Agora ügyintézővel egyeztetve, előzetes időpontot szükséges kérnie.
- 3) Az Igénybevevő köteles a terminált rendeltetésszerűen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.
- 4) Az Igénybevevő köteles a terminálban az általa okozott kár megtérítésére.

2.5. Önállóan igénybevehető szolgáltatások:

- 1) Postai Agora szolgáltatások közül önállóan igénybevehető az ügyféltérben elhelyezett KIOSZK és a WIFI elérés szolgáltatás.
- 2) A kihelyezett terminál használatakor a szolgáltatások igénybevételét a Postai Agora ügyintézőnek előre jelezni nem kell, a szolgáltatást szabadon igénybe lehet venni.

2.5.1. AGORA –KIOSZK (terminál) szolgáltatás

- 1) A Kihelyezett ügyintézési pontok ügyféltérben kihelyezett terminálon keresztül az állampolgárok közzolgáltatási ügyeket tudnak intézni, és az ügyintézéshez szükséges internetes (email) szolgáltatásokat tudnak elérni.
- 2) Ügyféltérbe elhelyezett számítógépen (terminálon) hozzáférés biztosítása az e-közigazgatási felületek eléréséhez, valamint bármely más, közérkölcst vagy közrendet nem sértő tartalmak elérése nyílt internet biztosításával.
- 3) A terminál célja, hogy a mindennapi élettel kapcsolatos interneten megtalálható információkhoz segítse azon állampolgárokat, Igénybevevőket, akik számára az internet más módon nem elérhető. (pl. jegyvásárlás, közösségi oldalak, könyvtári szolgáltatások elérése)
- 4) A terminál használatával az Igénybevevő elfogadja a 3. sz. mellékletben meghatározott szabályokat, illetve a terminál használattal kapcsolatos felhasználási feltételeket.
- 5) A terminál igénybevétele önállóan történik.
- 6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó ügyfél a terminál használatára nincsen, úgy a munkamenet egyszeri meghosszabbítása is megengedett.
- 7) A KIOSZK 90 perc használat után automatikusan visszaáll a kiindulási állapotba, akkor is, ha az éppen használatban van. Az idő leteltét, munkamenetből rendelkezésre álló időt a jobb alsó sarokban található számláló mutatja.
- 8) A terminálra külső adathordozó csatlakoztatása tiltott, illetve adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel.

9) A terminál használatának befejezésekor az internetes felületről szabályosan kell ki kell lépni a tevékenységekhez tartozó személyes információk azonnali törlődése érdekében.

10) A terminál hangszórója az ügyfélszolgálatás megzavarásának elkerülése miatt központilag beállított, alacsony hangerővel működtethető.

11) A terminál mozgásérzékelővel van ellátva, így amennyiben a terminált a rendszerből történő kilépés nélkül 10 percnél hosszabb ideig inaktív állapotban van, a rendszer a megfelelő törlések mellett visszaáll alapállapotba.

12) A terminál használatának részletes feltételeit a 3.sz. melléklet tartalmazza.

2.5.2. WIFI elérés:

1) Az 1.sz. mellékletben felsorolt, Kihelyezett ügyintézési pontokon, meghatározott hatótávolságban, sávszélességben és tartalomban korlátozott publikus internet biztosítása ingyenes szolgáltatásként állampolgárok részére közérkölcset vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával.

2) A WIFI elérés távmunka lehetőség és internetes oldalak elérése céljából saját eszköz igénybevételevel biztosított. Az internet igénybevételehez a Szolgáltató eszközt nem biztosít. A sávszélesség mértéke a Kihelyezett ügyintézési pontok nyitvatartási idején kívül nagyobb lehet. Egyes Kihelyezett ügyintézési pontokon a szolgáltatás elérése kizárólag a postai szolgáltatóhely épületére korlátozódik. A vezeték nélküli internet jelszó nélkül vehető igénybe.

3) A szolgáltató az Agora ponton elérhető WIFI sávszélesség használatát és/vagy sávszélességét kapacitás függvényében korlátozhatja.

4) A WIFI elérés szolgáltatás részletes feltételeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

2.6. Kihelyezett ügyintézési pont szolgáltatás

2.6.1. Ügyfélkapu ügyintézés

Az Ügyfélkapu ügyintézés részleteit az 5.sz.melléklet tartalmazza.

2.6.2. Nyomatás, szkennelés:

Az Igénybevevő kérheti az általa hozott dokumentum szkennelését illetve a különböző közigazgatási weboldalakról űrlapok, kérvények, nyomtatványok és tájékoztatók nyomtatását 20 oldal/Igénybevevő/nap, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos weboldalakról információk, illetve jegyvásárlás esetén internetes jegy és egyéb közösségi és közszolgáltatási ügyek intézése érdekében kiegészítő igazolási, tájékoztatási információk nyomtatását maximálisan 3 oldal/Igénybevevő/nap mennyiség erejéig. Az e mennyiség feletti nyomtatási igény teljesítését a Szolgáltató nem biztosítja.

2.6.3. Nyomtatványok továbbítása

1) A Szolgáltató az Igénybevevő által kitöltött alábbi kérvény továbbítását vállalja a hatóságok felé:

- Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
- Anyasági támogatás iránti kérelem
- Kérelem családi pótlék megállapítására
- Kérelem gyermekgondozási segély megállapítására
- Kereső tevékenység bejelentése

2) A kérelmek benyújtásának módja a 6.sz.mellékletben kerül részletezésre.

3) A kérvények, igények, nyomtatványok benyújtása elektronikus vagy Szolgáltatói úton történhet. A benyújtás módját az egyes nyomtatványokra vonatkozóan a 2.sz. melléklet tartalmazza.

4) A kérvények elektronikus továbbítása esetén a Szolgáltató kizárólag adattovábbítást vállal. A Szolgáltató a személyazonosítást elvégzi, a nyomtatvány megfelelő kitöltöttségét és az aláírás meglétét formailag megvizsgálja, azonban tartalmi ellenőrzést nem végez, és semmilyen felelősséget nem vállal az Igénybevevő által feltüntetett adatok helyességéért.

2.6.4. Időpontfoglalás

1) Ügyintézői segítséggel történő online időpontfoglalásra az ezt lehetővé tévő oldalakon akkor van lehetőség, ha az időpontfoglaláshoz szükséges feltételek rendelkezésre állnak (pl. néhány esetben kötelező az e-mail cím megadása)

2) Időpontfoglalás lehetséges a 7.sz.mellékletben felsorolt intézményekhez.

2.6.5. Tájékoztatás

1) A Szolgáltató a tájékoztatást a legjobb tudása szerint, jóhiszeműen köteles nyújtani. A nyomtatványok kitöltésében illetve továbbításában a Szolgáltató csak a 2.sz.mellékletben felsorolt ügyekben tud segítséget nyújtani.

2) A Szolgáltató igény esetén tájékoztatás nyújt közigazgatási kérdésekben, illetve arra vonatkozóan, hogy a vonatkozó ügy intézése mely hatóságnál vagy intézménynél lehetséges

3) Tájékoztatást a Szolgáltató a következő témákban nyújt:

1. Gyermekszületés
2. Iskolakezdés
3. Munkaügy és adózási ügyek
4. Házasság
5. Építkezés, otthonteremtés
6. Egészségügy
7. Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység
8. Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek
9. Okmányigénylés, pótlás
10. Szociális ügyek
11. Nyugdíjba vonulás
12. Haláleset, hagyatéki ügyek

4) Tájékoztatási szolgáltatást a felsorolt témákban a 8.sz. mellékletben felsorolt ügyekben nyújt a szolgáltató. A felsorolt ügyeken kívül eső témákkal, illetve a meg nem válaszolható kérdésekkel a Szolgáltató az Igénybevevőt a legközelebbi hatáskörrel és illetékességgel rendelkező intézményhez irányítja annak elérhetőségeinek megadásával.

sorsz.	Nyomtatvány elnevezése	Szakhatósági érintettség	Segítségnyújtás módja
1.	Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási kártyához	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
2.	Meghatalmazás Európai Egészségbiztosítási Kártya igényléséhez	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
3.	Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet Igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
4.	Igénylőlap a lakásépítési támogatás igényléséhez, illetve az otthonteremtési kamattámogatás iránti igazolás benyújtásához	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
5.	Egyéni bejelentés alapján egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek bejelentő lapja	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
6.	Gyógyszer költség miatti méltányosságból adható egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Tájékoztatás, nyomtatás
7.	Adatlapok fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre irányuló kérelmek elbírálásához	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Tájékoztatás, nyomtatás
8.	Kérelem készpénz-átutalási megbízás (csekk) igényléséhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Tájékoztatás, nyomtatás
9.	Meghatalmazás formanyomtatvány	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Tájékoztatás
10.	Köztartozásmentes adózói adatbázishoz kapcsolódó ügyintézés	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Tájékoztatás, nyomtatás
11.	PIN-kód igénylése a NAV Ügyféltájékoztató és Ügyintézői rendszeréhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Tájékoztatás, nyomtatás
12.	Kereső tevékenység bejelentése	Nemzeti Munkaügyi Hivatal	Tájékoztatás, bejelentőlap továbbítása
14.	Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására	Magyar Államkincstár	Tájékoztatás, és kérelem továbbítása
16.	Anyasági támogatás iránti kérelem	Magyar Államkincstár	Tájékoztatás, és kérelem továbbítása
17.	Kérelem saját jogú családi pótlék megállapítására	Magyar Államkincstár	Tájékoztatás, és kérelem továbbítása
18.	Kérelem gyermekgondozási segély megállapítására	Magyar Államkincstár	Tájékoztatás, és kérelem továbbítása

Élethelyzet	Ügýtípusok
Gyermekszületés	Születés bejelentése és anyakönyvezés
Gyermekszületés	Születési anyakönyvi kivonat kiállítás
Gyermekszületés	Lakcímkártya kiállítás
Gyermekszületés	Személyazonosító igazolvány igénylése
Gyermekszületés	TAJ kártya igénylés
Gyermekszületés	Útlevel igénylés
Gyermekszületés	Adóazonosító jel igénylés
Gyermekszületés	TGYÁS (Terhességi-gyermekágyi segély iránti kérelem)
Gyermekszületés	GYED (Gyermekgondozási díj iránti kérelem)
Gyermekszületés	Apa munkaidő kedvezményre irányuló kérelem
Gyermekszületés	Babakötvény
Gyermekszületés	Teljes hatályú apai elismerő nyilatkozat felvétele iránti kérelem
Gyermekszületés	Gyermek családi és utónevének megállapítása iránti kérelem
Gyermekszületés	Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
Gyermekszületés	Anyasági támogatás iránti kérelem
Gyermekszületés	Kérelem családi pótlék megállapítására
Gyermekszületés	Kérelem gyermekgondozási segély megállapítására
Iskolakezdés	Iskoláztatási támogatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelem
Iskolakezdés	Az ellátásra való jogosultságot, illetve annak összegét érintő adatokra vonatkozó bejelentés
Iskolakezdés	Óvodáztatási támogatás iránti kérelem
Iskolakezdés	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem
Iskolakezdés	Diákkezdményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem
Iskolakezdés	Diákigazolvány
Iskolakezdés	Diákigazolvány birtokában igényelhető diákkezdmények
Iskolakezdés	Ösztöndíjak, programok, civil támogatások, tájékoztatók

Iskolakezdés	Civil szervezetek pályázatai. - A hátrányos helyzetű diákoknak ösztöndíjrendszer és ösztöndíjprogram
Iskolakezdés	Nemzeti Kiválóság Program
Iskolakezdés	Felsőoktatással kapcsolatos tájékoztatás
Munkaügy és adózási ügyek	Képzési támogatások igénylése
Munkaügy és adózási ügyek	Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel képzési költségének támogatása iránti és/vagy keresetpótló juttatás vagy kereset-kiegészítés megállapítása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Foglalkoztatást elősegítő támogatások
Munkaügy és adózási ügyek	Bértámogatás iránti kérelem megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatásához
Munkaügy és adózási ügyek	Szakképzettséggel rendelkező pályakezdő munkatapasztalat-szerzési támogatása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Méltányossági kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Munkaerő-piaci programok támogatása
Munkaügy és adózási ügyek	Munkahely megőrző és munkahelyteremtő támogatások
Munkaügy és adózási ügyek	Részmunkaidős foglalkoztatás támogatása iránti kérelem létszámleépítések megelőzése érdekében
Munkaügy és adózási ügyek	Vállalkozóvá válási támogatás iránti pályázat
Munkaügy és adózási ügyek	Vállalkozási tevékenység folytatásához és megkezdéséhez szükséges szaktanácsadás költségeinek támogatás kérelme
Munkaügy és adózási ügyek	Munkahely-teremtési támogatás iránti pályázat
Munkaügy és adózási ügyek	Csoportos létszámcsökkentések hátrányos következményeinek enyhítését célzó támogatás iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Munkaerő-piaci szolgáltatáshoz kapcsolódó támogatások
Munkaügy és adózási ügyek	Mobilitás támogatások
Munkaügy és adózási ügyek	Lakhatási támogatás iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Csoportos személyszállítás támogatása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatása
Munkaügy és adózási ügyek	A munkahelyi segítő személy foglalkoztatásával kapcsolatos költségek megtérítése iránti kérelem

Munkaügy és adózási ügyek	Bérmegbízási- és bérgarancia támogatás
Munkaügy és adózási ügyek	Álláskeresési járadékkal kapcsolatos ügyek
Munkaügy és adózási ügyek	Álláskeresési segéllyel kapcsolatos ügyek
Munkaügy és adózási ügyek	Álláskeresők nyilvántartásával kapcsolatos ügyek
Munkaügy és adózási ügyek	Biztosítási jogviszony tisztázása érdekében okirati bizonyítási eljárás lefolytatása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Közfoglalkoztatás támogatása, közfoglalkoztatási programok támogatása
Munkaügy és adózási ügyek	Vállalkozások részére foglalkoztatás támogatásának megállapítása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Hátrányos helyzetűek foglalkoztathatósága, kapcsolódó támogatások
Munkaügy és adózási ügyek	Munkaerő-piaci program célcsoportjához tartozó személy foglalkoztatásához adható bérköltség támogatása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Munkaerő-piaci program célcsoportjához tartozó személy vállalkozóvá válása támogatásának megállapítása iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Munkahelyi adaptációt elősegítő támogatás iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	A szolgáltatás igénybevétele alatti keresetpótló juttatás iránti kérelem
Munkaügy és adózási ügyek	Harmadik országbeli állampolgárok magyarországi foglalkoztatásával kapcsolatos kérelmek
Munkaügy és adózási ügyek	Engedélymentes foglalkoztatással kapcsolatos bejelentés
Munkaügy és adózási ügyek	A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy foglalkoztatása
Munkaügy és adózási ügyek	Információ kérése egészségügyi szolgáltatási járulék fizetéséről
Munkaügy és adózási ügyek	Információ kérése álláskereséssel kapcsolatos ügyintézésről, állásajánlatokról
Munkaügy és adózási ügyek	Elektronikus kapcsolattartás kezdeményezése
Munkaügy és adózási ügyek	Kereső tevékenység bejelentése
Munkaügy és adózási ügyek	Nemzeti Pályaorientációs Portál
Munkaügy és adózási ügyek	Virtuális Munkaerő-piac
Munkaügy és adózási ügyek	Adatlap igénylése fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre irányuló kérelmek elbírálásához
Munkaügy és adózási ügyek	Kérelem készpénz-átutalási megbízás (csekk) igényléséhez (pénzforgalmi számlanyitásra nem kötelezett adózók részére)

Munkaügy és adózási ügyek	Meghatalmazás formanyomtatvány igénylés Vám- és Pénzügyőrség által kiadott hatósági bizonyítvány átvételéhez és az eljárásához VPID számmal kapcsolatos (vámazonosító szám) ügyintézésben.
Munkaügy és adózási ügyek	Köztartozásmentes adózási adatbázishoz kapcsolódó ügyintézési igény (KOMA kérelem nyomtatvány leoltási igény)
Munkaügy és adózási ügyek	PIN-kód igénylése a NAV Ügyféltájékoztató és Ügyintézői rendszeréhez (TEL nyomtatvány letöltési igény, papír vagy elektronikus formában történő benyújtáshoz)
Munkaügy és adózási ügyek	Tájékoztatási igény NAV internetes portáljához kapcsolódóan (honlap tartalma, ügyfélszolgálatok elérhetősége, nyitvatartása, telefonos elérhetőségek, adatbázisokhoz kapcsolódó információk, honlapon elérhető egyes szolgáltatások használata (pl. időpontfoglalás), tájékoztatási anyagok kinyomtatási igénye)
Házasság	Házassággal kapcsolatos intézkedések, bejelentések, kérelmek
Házasság	Bejegyzett élettársi kapcsolattal összefüggő intézkedések, bejelentések, kérelmek
Házasság	Házassági anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
Házasság	Hatósági bizonyítvánnyal kapcsolatos intézkedések
Házasság	Név megváltoztatása iránti intézkedések, bejelentések, kérelmek
Házasság	Bejegyzett élettársi anyakönyvi kivonattal kapcsolatos intézkedések, kérelmek, bejelentések
Építkezés, otthonteremtés	Építési engedéllyel, építéssel kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Bontási engedéllyel, bontással kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Használatbavételi engedéllyel, használatbavétellel kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Fennmaradási engedéllyel kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Speciális építésügyi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi Nyilvántartásból információ kérés
Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek (műemlékekhez, régészeti lelőhelyekhez kapcsolódó hatáskörök)
Építkezés, otthonteremtés	Kertépítészeti munkák engedélyezésével kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Műemlékekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek, engedélyek

Építkezés, otthonteremtés	Földdel kapcsolatos hatósági feladatok ügyintézése (építési teleknek, vagy területnek minősül-e egy adott földterület)
Építkezés, otthonteremtés	Tulajdoni lap másolat szolgáltatással kapcsolatos feladatok
Építkezés, otthonteremtés	Ingtalan-nyilvántartás vezetésével, földjogokkal kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Telekalakítással, telekműveléssel kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Földhivatali ügyekkel, jelzáloggal kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Lakásfenntartással kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Törlesztési kötelezettséggel összefüggő ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Gyermekvédelemmel és gyámüggyel kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Lakáscélú támogatásokkal, lakásfinanszírozással összefüggő ügyek
Építkezés, otthonteremtés	A lakások és helyiségek bérletével, illetve elidegenítésével kapcsolatos ügyek
Építkezés, otthonteremtés	Ingtalanok adóügyeivel kapcsolatos feladatok
Építkezés, otthonteremtés	Igénylőlap a lakásépítési támogatás igényléséhez, illetve otthonteremtési kamattámogatás iránti igazolás benyújtásához
Egészségügy	Európai Egészségbiztosítási Kártya igénylés (Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási Kártyához)
Egészségügy	TAJ kártya igénylés (Meghatalmazás Európai Egészségbiztosítási Kártya igényléséhez, Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához)
Egészségügy	Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság bejelentése (Egyéni bejelentés alapján egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek bejelentő lapja)
Egészségügy	Gyógyszerköltség támogatás igénylése (Gyógyszer költség miatti méltányosságból adható egyszeri segély iránti kérelem benyújtása)
Egészségügy	Utazási költségtérítés iránti kérelem egészségbiztosítási ellátás igénybevétele kapcsán
Egészségügy	Táppénz iránti kérelem
Egészségügy	Alanyi ápolási díj megállapítása iránti kérelem
Egészségügy	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Tevékenységek bejelentésével kapcsolatos ügyek

Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Üzletek működtetésével, megszűnésével kapcsolatos ügyek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szeszes ital kimérésével kapcsolatos engedélyezés ügyei
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Rendezvénytartással kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Helyi termelői piac üzemeltetésével kapcsolatos bejelentés
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Állatvásár, állatpiac engedélyezésével kapcsolatos ügyek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szálláshely-üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Idegenvezetői tevékenység ellátásával kapcsolatos ügyek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Lovas szolgáltató tevékenységgel összefüggő ügyek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység ellátásával kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenységgel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Ipari tevékenység végzésével, valamint telepengedélyekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Járművezetésre jogosító okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű tulajdonjogát igazoló hatósági okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomban tarthatóságát igazoló okmány

Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomból történő kivonása
Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Gépjárművel kapcsolatos egyéb eljárások
Okmányigénylés, pótlás	Személyazonosító igazolvány eltulajdonításának, megsemmisülésének, illetve elvesztésének bejelentése
Okmányigénylés, pótlás	Új személyi azonosítóról és lakcímről szóló hatósági igazolvány kiállítása iránti kérelem
Okmányigénylés, pótlás	Magánútlevél kiadására irányuló kérelem
Okmányigénylés, pótlás	A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásával kapcsolatos ügyek
Okmányigénylés, pótlás	Magyarország területét külföldi letelepedés szándékával történő elhagyás bejelentése
Szociális ügyek	Rendszeres szociális segély
Szociális ügyek	Foglalkoztatást helyettesítő támogatás
Szociális ügyek	Időskorúak járadéka
Szociális ügyek	Lakásfenntartási támogatás
Szociális ügyek	Adósságkezelési szolgáltatás
Szociális ügyek	Ápolási díj
Szociális ügyek	Átmeneti segély
Szociális ügyek	Temetési segély
Szociális ügyek	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
Szociális ügyek	Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot igazoló hatósági bizonyítvány kiállítására irányuló kérelem.
Nyugdíjba vonulás	Öregségi nyugdíjval kapcsolatos ügyintézés
Nyugdíjba vonulás	Korhatár előtti nyugdíjellátással kapcsolatos ügyintézés
Nyugdíjba vonulás	Hozzátartozói ellátások megállapítására vonatkozó kérelmek (árvaellátás, szülői nyugdíj, özvegyi nyugdíj)
Nyugdíjba vonulás	Járadékok megállapítására vonatkozó kérelmek (polgármesterek közszolgáltatási járadéka, átmeneti bányászjáradék, bányászok egészségkárosodási járadéka, balettművészeti életjáradék)

Nyugdíjba vonulás	Baleseti járadékkal kapcsolatos ügyintézés
Nyugdíjba vonulás	Kivételes nyugellátással kapcsolatos ügyek
Nyugdíjba vonulás	Egyszeri segéllyel kapcsolatos ügyek
Nyugdíjba vonulás	Egyéb nyugdíjjal kapcsolatos (ellenőrzési, szakellenőrzési és jogi) ügyek
Nyugdíjba vonulás	Igazolás kérése a nyilvántartásban szereplő adatokról
Nyugdíjba vonulás	TAJ-jal kapcsolatos névváltoztatás, adatmódosítás bejelentése
Nyugdíjba vonulás	Nyilvántartás adatainak kiegészítésének, javításának bejelentése
Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset bejelentése
Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset esetén anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
Haláleset, hagyatéki ügyek	Hatósági bizonyítvány kiállítása iránti kérelem
Haláleset, hagyatéki ügyek	Olyan személynek a bejelentése, akinek a hagyatéki eljárás megindításához jogi érdeke fűződik (a jegyzőnél tehető meg)
Haláleset, hagyatéki ügyek	Az öröklésben érdekeltre vonatkozó kérelmek
Haláleset, hagyatéki ügyek	Indokolt kérelem ügygondnok kirendelése iránt
Haláleset, hagyatéki ügyek	Környezet- és település egészségügy (elhunyt külföldre szállítására, 96 órán túli koporsós temetésre, sírnyitásra, fertőzésben elhunyt személy sírhelyére való rátemetésre, korbonctani vizsgálat mellőzésére vonatkozó kérelem)
Haláleset, hagyatéki ügyek	Soron kívüli adómegállapítás