



**Postai Agora Szolgáltatások**

**Általános Szerződési Feltételei**

## 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: .....	4
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 .....	8
1.12. Adat- és titokvédelem .....	8
1.13. Jogviták rendezése .....	9
2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK .....	10
2.1. Általános Igénybevételi feltételek: .....	10
2.2. Szolgáltató Kötelezettségei: .....	10
2.3. Szolgáltató jogai: .....	11
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 .....	13
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	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a>
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](http://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](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf)), a szolgáltatáshoz kötődő Postai Agora Mobil Alkalmazás Felhasználási Feltételei (a továbbiakban: Felhasználási Feltételek) pedig a mobil alkalmazásban.

### 1.3.2. Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetőségei:

A Szolgáltató adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a [http://www.posta.hu/adatvedelmi\\_szabalyzat](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\\_oldal](http://www.posta.hu/adatvedelmi_szabalyzat_oldal)on 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 Tájékoztatási 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 tartalommal 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.

18) **Posta Agora Mobil Alkalmazás:** (a továbbiakban: Mobil Alkalmazás) A Mobil Alkalmazás segítségével a felhasználók helytől függetlenül is hozzáférhetnek az Agora Pontokon elérhető, meghatározott információkhoz. A Mobil Alkalmazás elérhető és ingyenesen letölthető a Google Play, az iTunes és a Windows Phone áruházból.

## **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 adottságtól 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 igénybevételét 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 (ltv.) alapján, az általános tételű eljárási illetékkel 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 ügyintézése 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](http://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 tárolásra és archíválásra kerülnek 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.

10) A Mobil Alkalmazás esetében a Felhasználási Feltételekben részletezett és Felhasználó által elfogadott feltételek szerint történik az adatkezelés.

### **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 hatáskörrel 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:

<b>Szolgáltatáscsoport</b>	<b>Postai Agora ponton igénybevétel módja</b>
Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel
Közigazgatási ügyek	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Időpontfoglalás	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Nyomtatás, szkennelés	Ügyintézői közreműködéssel
WIFI szolgáltatás	Saját eszköz használatával önállóan
Könyvtári szolgáltatás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Jegyvásárlás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Közösségi ügyek	KIOSZK-on 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 ügyintézésért 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 ügyintézésért igénylő vagy bonyolultabb hatósági ügyek intézéséhez az Igénybevevőnek a Postai Agora ügyintézővel egyeztetve, előzetes időpontot szükséges kérnie.

3) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ot rendeltetésszerűen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

4) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ban 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 KIOSZK 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 ügyféltérében kihelyezett KIOSZK-on keresztül az állampolgárok közszolgáltatási ügyeket tudnak intézni, és az ügyintézéshez szükséges internetes (email) szolgáltatásokat tudnak elérni.

2) Ügyféltérbe elhelyezett számítógépen (KIOSZK-on) hozzáférés biztosítása az e-közigazgatási felületek eléréséhez, valamint bármely más, közérkölcöt vagy közrendet nem sértő tartalmak elérése nyílt internet biztosításával.

3) A KIOSZK 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 KIOSZK használatával az Igénybevevő elfogadja a 3. sz. mellékletben meghatározott szabályokat, illetve a KIOSZK használatával kapcsolatos felhasználási feltételeket.

5) A KIOSZK igénybevétele önállóan történik.

- 6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó ügyfél a KIOSZK 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 KIOSZK-ra külső adathordozó csatlakoztatása tiltott, illetve adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel.
- 9) A KIOSZK használatának befejezésekor az internetes felületről szabályosan kell ki kell lépni a tevékenységekhez tartozó személyes információk azonnali törlődése érdekében.
- 10) A KIOSZK hangszórója az ügyfélszolgálatás megzavarásának elkerülése miatt központilag beállított, alacsony hangerővel működtethető.
- 11) A KIOSZK mozgásérzékelővel van ellátva, így amennyiben a KIOSZK-ot a rendszerből történő kilépés nélkül 10 percnél hosszabb ideig inaktív állapotban van, a rendszer a megfelelő törlések mellett visszaáll alapállapotba.
- 12) A KIOSZK 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 közérkölcstől vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával.
- 2) A WIFI elérés távmunka lehetőség és internetes oldalak elérése céljából saját eszköz igénybevételével biztosított. Az internet igénybevételéhez 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. Nyomtatás, szkennelés:**

Az Igénybevevő kérheti az általa hozott dokumentum szkennelését illetve a különböző közigazgatási weboldalokról űrlapok, kérvények, nyomtatványok és tájékoztatók nyomtatását 20 oldal/Igénybevevő/nap, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos weboldalokról 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 kérvények, igények, nyomtatványok benyújtása elektronikus vagy Szolgáltatói úton történhet. A benyújtás módját az egyes nyomtatványokra vonatkozóan a 2.sz. melléklet tartalmazza.

2) 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.

3) A Szolgáltató az Igénybevevő által kitöltött nyomtatványok/kérvények közül az alábbiak továbbítását a hatóságok felé a 6. sz. melléklet szerint vállalja:

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

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

17.	Ügyfélkapu létesítése	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Ügyintézés
18.	Ügyfélkapu adatok módosítása	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Ügyintézés
19.	Ügyfélkapu lekérdezés	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Ügyintézés
20.	Ügyfélkapu aktiválása	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Ügyintézés
21.	Ügyfélkapu megszüntetése, törlés	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Ügyintézés
22.	Személyazonosító igazolvány eltulajdonításának bejelentése*	Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala	Kérelem mobil alkalmazással történő létrehozása
23.	Házasságot kötni szándékozó személyek nyilatkozata a magyar jogszabályokban szereplő érvénytelenségi okok fenn nem állásáról*	Anyakönyvi Hivatal	Kérelem mobil alkalmazással történő létrehozása

\* A mobil alkalmazás támogatja az űrlap kitöltését, amelynek eredményeként nyomtatható Kérelem készül.



srsz.	Élethelyzet	Ügytípus
1	Gyermekszületés	Születés bejelentése és anyakönyvezés
2	Gyermekszületés	Születési anyakönyvi kivonat kiállítás
3	Gyermekszületés	Lakcímkártya kiállítás
4	Gyermekszületés	Személyazonosító igazolvány igénylése
5	Gyermekszületés	TAJ kártya igénylés
6	Gyermekszületés	Útlevél igénylés
7	Gyermekszületés	Adóazonosító jel igénylés
8	Gyermekszületés	TGYÁS (Terhességi-gyermekágyi segély iránti kérelem)
9	Gyermekszületés	GYED (Gyermekgondozási díj iránti kérelem)
10	Gyermekszületés	Apa munkaidő kedvezményre irányuló kérelem
11	Gyermekszületés	Babakötvény
12	Gyermekszületés	Teljes hatályú apai elismerő nyilatkozat felvétele iránti kérelem
13	Gyermekszületés	Gyermek családi és utónevének megállapítása iránti kérelem
14	Gyermekszületés	Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
15	Gyermekszületés	Anyasági támogatás iránti kérelem
16	Gyermekszületés	Kérelem családi pótlék megállapítására
17	Gyermekszületés	Kérelem gyermekgondozási segély megállapítására
18	Iskolakezdés	Iskoláztatási támogatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelem
19	Iskolakezdés	Az ellátásra való jogosultságot, illetve annak összegét érintő adatokra vonatkozó bejelentés
20	Iskolakezdés	Óvodáztatási támogatás iránti kérelem
21	Iskolakezdés	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem

22	Iskolakezdés	Diákkedvezményre való jogosultság megállapítása iránti kérelem
23	Iskolakezdés	Diákigazolvány
24	Iskolakezdés	Diákigazolvány birtokában igényelhető diákkedvezmények
25	Iskolakezdés	Ösztöndíjak, programok, civil támogatások, tájékoztatók
26	Iskolakezdés	Civil szervezetek pályázatai. - A hátrányos helyzetű diákoknak ösztöndíjrendszer és ösztöndíjprogram
27	Iskolakezdés	Nemzeti Kiválóság Program
28	Iskolakezdés	Felsőoktatással kapcsolatos tájékoztatás
29	Munkaügy és adózás	Képzési támogatások igénylése
30	Munkaügy és adózás	Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel képzési költségének támogatása iránti és/vagy keresetpótló juttatás vagy keresetkiegészítés megállapítása iránti kérelem
31	Munkaügy és adózás	Foglalkoztatást elősegítő támogatások
32	Munkaügy és adózás	Bértámogatás iránti kérelem megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatásához
33	Munkaügy és adózás	Szakképzettséggel rendelkező pályakezdő munkatapasztalat-szerzési támogatása iránti kérelem
34	Munkaügy és adózás	Méltányossági kérelem
35	Munkaügy és adózás	Munkaerő-piaci programok támogatása
36	Munkaügy és adózás	Munkahely megőrző és munkahelyteremtő támogatások
37	Munkaügy és adózás	Részmunkaidős foglalkoztatás támogatása iránti kérelem létszámleépítések megelőzése érdekében
38	Munkaügy és adózás	Vállalkozóvá válási támogatás iránti pályázat
39	Munkaügy és adózás	Vállalkozási tevékenység folytatásához és megkezdéséhez szükséges szaktanácsadás költségeinek támogatás kérelme
40	Munkaügy és adózás	Munkahely-teremtési támogatás iránti pályázat

41	Munkaügy és adózás	Csoportos létszámcsökkentések hátrányos következményeinek enyhítését célzó támogatás iránti kérelem
42	Munkaügy és adózás	Munkaerő-piaci szolgáltatáshoz kapcsolódó támogatások
43	Munkaügy és adózás	Mobilitás támogatások
44	Munkaügy és adózás	Lakhatási támogatás iránti kérelem
45	Munkaügy és adózás	Csoportos személyszállítás támogatása iránti kérelem
46	Munkaügy és adózás	A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatása
47	Munkaügy és adózás	A munkahelyi segítő személy foglalkoztatásával kapcsolatos költségek megtérítése iránti kérelem
48	Munkaügy és adózás	Bérkompenzációs- és bérgarancia támogatás
49	Munkaügy és adózás	Álláskeresési járadékkal kapcsolatos ügyek
50	Munkaügy és adózás	Álláskeresési segéllyel kapcsolatos ügyek
51	Munkaügy és adózás	Álláskeresők nyilvántartásával kapcsolatos ügyek
52	Munkaügy és adózás	Biztosítási jogviszony tisztázása érdekében okirati bizonyítási eljárás lefolytatása iránti kérelem
53	Munkaügy és adózás	Közfoglalkoztatás támogatása, közfoglalkoztatási programok támogatása
54	Munkaügy és adózás	Vállalkozások részére foglalkoztatás támogatásának megállapítása iránti kérelem
55	Munkaügy és adózás	Hátrányos helyzetűek foglalkoztathatósága, kapcsolódó támogatások
56	Munkaügy és adózás	Munkaerő-piaci program célcsoportjához tartozó személy foglalkoztatásához adható bérköltség támogatása iránti kérelem
57	Munkaügy és adózás	Munkaerő-piaci program célcsoportjához tartozó személy vállalkozóvá válása támogatásának megállapítása iránti kérelem
58	Munkaügy és adózás	Harmadik országbeli állampolgárok magyarországi foglalkoztatásával kapcsolatos kérelmek
59	Munkaügy és adózás	Engedélymentes foglalkoztatással kapcsolatos bejelentés
60	Munkaügy és adózás	A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy foglalkoztatása

61	Munkaügy és adózás	Információ kérése egészségügyi szolgáltatási járulék fizetéséről
62	Munkaügy és adózás	Információ kérése álláskereséssel kapcsolatos ügyintézésről, állásajánlatokról
63	Munkaügy és adózás	Elektronikus kapcsolattartás kezdeményezése
64	Munkaügy és adózás	Kereső tevékenység bejelentése
65	Munkaügy és adózás	Nemzeti Pályaorientációs Portál
66	Munkaügy és adózás	Virtuális Munkaerő-piac
67	Munkaügy és adózás	Adatlap igénylése fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre irányuló kérelmek elbírálásához
68	Munkaügy és adózás	Kérelem készpénz-átutalási megbízás (csekk) igényléséhez (pénzforgalmi számlanyitásra nem kötelezett adózók részére)
69	Munkaügy és adózás	Meghatalmazás formanyomtatvány igénylés Vám- és Pénzügyőrség által kiadott hatósági bizonyítvány átvételéhez és az eljáráshoz VPID számmal kapcsolatos (vámazonosító szám) ügyintézésben
70	Munkaügy és adózás	Köztartozásmentes adózói adatbázishoz kapcsolódó ügyintézési igény (KOMA kérelem nyomtatvány leoltási igény)
71	Munkaügy és adózás	PIN-kód igénylése a NAV Ügyfél tájékoztató és Ügyintézői rendszeréhez (TEL nyomtatvány letöltési igény, papír vagy elektronikus formában történő benyújtáshoz)
72	Munkaügy és adózás	Tájékoztatási igény NAV internetes portáljához kapcsolódóan (honlap tartalma, ügyfélszolgálatok elérhetősége, nyitva tartása, telefonos elérhetőségek, adatbázisokhoz kapcsolódó információk, honlapon elérhető egyes szolgáltatások használata (pl. időpontfoglalás), tájékoztatási anyagok kinyomtatási igénye)
73	Házasság	Házassággal kapcsolatos intézkedések, bejelentések, kérelmek
74	Házasság	Bejegyzett élettársi kapcsolattal összefüggő intézkedések, bejelentések, kérelmek
75	Házasság	Házassági anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
76	Házasság	Hatósági bizonyítvánnyal kapcsolatos intézkedések

77	Házasság	Név megváltoztatása iránti intézkedések, bejelentések, kérelmek
78	Házasság	Bejegyzett élettársi anyakönyvi kivonattal kapcsolatos intézkedések, kérelmek, bejelentések
79	Építkezés, otthonteremtés	Építési engedéllyel, építéssel kapcsolatos ügyek
80	Építkezés, otthonteremtés	Bontási engedéllyel, bontással kapcsolatos ügyek
81	Építkezés, otthonteremtés	Használatbavételi engedéllyel, használatbavétellel kapcsolatos ügyek
82	Építkezés, otthonteremtés	Fennmaradási engedéllyel kapcsolatos ügyek
83	Építkezés, otthonteremtés	Speciális építésügyi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek
84	Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi Nyilvántartásból információ kérés
85	Építkezés, otthonteremtés	Örökségvédelmi hatósági feladatokkal kapcsolatos ügyek (műemlékekhez, régészeti lelőhelyekhez kapcsolódó hatáskörök)
86	Építkezés, otthonteremtés	Műemlékekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek, engedélyek
87	Építkezés, otthonteremtés	Földdel kapcsolatos hatósági feladatok ügyintézése (építési teleknek, vagy területnek minősül-e egy adott földterület)
88	Építkezés, otthonteremtés	Tulajdoni lap másolat szolgáltatással kapcsolatos feladatok
89	Építkezés, otthonteremtés	Ingatlan-nyilvántartás vezetésével, földjogokkal kapcsolatos ügyek
90	Építkezés, otthonteremtés	Telekalakítással, telekműveléssel kapcsolatos ügyek
91	Építkezés, otthonteremtés	Földhivatali ügyekkel, jelzáloggal kapcsolatos ügyek
92	Egészségügy	Európai Egészségbiztosítási Kártya igénylés (Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási Kártyához)
93	Egészségügy	TAJ kártya igénylés (Meghatalmazás Európai Egészségbiztosítási Kártya igényléséhez, Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához)
94	Egészségügy	Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság bejelentése (Egyéni bejelentés alapján egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek bejelentő lapja)

95	Egészségügy	Gyógyszerköltség támogatás igénylése (Gyógyszer költség miatti méltányosságból adható egyszeri segély iránti kérelem benyújtása)
96	Egészségügy	Utazási költségtérítés iránti kérelem egészségbiztosítási ellátás igénybevétele kapcsán
97	Egészségügy	Táppénz iránti kérelem
98	Egészségügy	Alanyi ápolási díj megállapítása iránti kérelem
99	Egészségügy	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
100	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Tevékenységek bejelentésével kapcsolatos ügyek
101	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Üzletek működtetésével, megszűnésével kapcsolatos ügyek
102	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szeszes ital kimérésével kapcsolatos engedélyezés ügyei
103	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Rendezvénytartással kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
104	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Helyi termelői piac üzemeltetésével kapcsolatos bejelentés
105	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Állatvásár, állatpiac engedélyezésével kapcsolatos ügyek
106	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Szálláshely-üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
107	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenységgel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
108	Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység	Ipari tevékenység végzésével, valamint telepengedélyekkel kapcsolatos ügyek, bejelentések, kérelmek
109	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Járművezetésre jogosító okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
110	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű tulajdonjogát igazoló hatósági okmánnyal kapcsolatos ügyintézés
111	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomban tarthatóságát igazoló okmány
112	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Jármű közúti forgalomból történő kivonása
113	Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek	Gépjárművel kapcsolatos egyéb eljárások
114	Okmányigénylés, pótlás	Személyazonosító igazolvány eltulajdonításának, megsemmisülésének, illetve elvesztésének bejelentése

115	Okmányigénylés, pótlás	Új személyi azonosítóról és lakcímről szóló hatósági igazolvány kiállítása iránti kérelem
116	Okmányigénylés, pótlás	Magánútlevél kiadására irányuló kérelem
117	Okmányigénylés, pótlás	A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásával kapcsolatos feladatok
118	Okmányigénylés, pótlás	Magyarország területét külföldi letelepedés szándékával történő elhagyás bejelentése
119	Szociális ügyek	Rendszeres szociális segély
120	Szociális ügyek	Foglalkoztatást helyettesítő támogatás
121	Szociális ügyek	Időskorúak járadéka
122	Szociális ügyek	Lakásfenntartási támogatás
123	Szociális ügyek	Adósságkezelési szolgáltatás
124	Szociális ügyek	Ápolási díj
125	Szociális ügyek	Átmeneti segély
126	Szociális ügyek	Temetési segély
127	Szociális ügyek	Alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelem
128	Szociális ügyek	Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot igazoló hatósági bizonyítvány kiállítására irányuló kérelem.
129	Nyugdíjba vonulás	Öregségi nyugdíjjal kapcsolatos ügyintézés
130	Nyugdíjba vonulás	Korhatár előtti nyugdíjellátással kapcsolatos ügyintézés
131	Nyugdíjba vonulás	Hozzá tartozói ellátások megállapítására vonatkozó kérelmek (árvaellátás, szülői nyugdíj, özvegyi nyugdíj)
132	Nyugdíjba vonulás	Járadékok megállapítására vonatkozó kérelmek (polgármesterek közszolgáltatási járadéka, átmeneti bányászjáradék, bányászok egészségkárosodási járadéka, balett művészeti járadék)
133	Nyugdíjba vonulás	Rokkantsági járadékkal kapcsolatos ügyintézés
134	Nyugdíjba vonulás	Baleseti járadékkal kapcsolatos ügyintézés

135	Nyugdíjba vonulás	Kivételes nyugellátással kapcsolatos ügyek
136	Nyugdíjba vonulás	Egyszeri segéllyel kapcsolatos ügyek
137	Nyugdíjba vonulás	Egyéb nyugdíjjal kapcsolatos (ellenőrzési, szakellenőrzési és jogi) ügyek
138	Nyugdíjba vonulás	Igazolás kérése a nyilvántartásban szereplő adatokról
139	Nyugdíjba vonulás	TAJ-jal kapcsolatos névváltoztatás, adatmódosítás bejelentése
140	Nyugdíjba vonulás	Nyilvántartás adatainak kiegészítésének, javításának bejelentése
141	Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset bejelentése
142	Haláleset, hagyatéki ügyek	Haláleset esetén anyakönyvi kivonat kiállítása iránti kérelem
143	Haláleset, hagyatéki ügyek	Hatósági bizonyítvány kiállítása iránti kérelem
144	Haláleset, hagyatéki ügyek	Olyan személynek a bejelentése, akinek a hagyatéki eljárás megindításához jogi érdeke fűződik (a jegyzőnél tehető meg)
145	Haláleset, hagyatéki ügyek	Az öröklésben érdekeltre vonatkozó kérelmek
146	Haláleset, hagyatéki ügyek	Indokolt kérelem ügygondnok kirendelése iránt
147	Haláleset, hagyatéki ügyek	Környezet- és település egészségügy (elhunyt külföldre szállítására, 96 órán túli koporsós temetésre, sírnyitásra, fertőzésben elhunyt személy sírhelyére rátemetésre, korbonctani vizsgálat mellőzésére vonatkozó kérelem)
148	Haláleset, hagyatéki ügyek	Soron kívüli adó megállapítás