

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki  
Önkormányzat és Budapest Főváros XII. kerület  
Hegyvidéki Polgármesteri Hivatala.

Elektronikus ügyintézésre vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági  
Szabályzata

IÁltalános rendelkezések .....	3
1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat hatálya .....	3
3. Értelmező rendelkezések .....	3
4. Kapcsolódó jogszabályok .....	5
IIÁltalános adatkezelési szabályok .....	6
1. Adatkezelés célja.....	6
2. Kezelt adatkörök .....	6
3. Adatok besorolása, adatvédelmi kötelezettség.....	9
4. Adatkezelés általános szabályai .....	9
IIIAdatvédelem szervezete.....	14
1. Adatvédelmi felelős.....	14
2. Kapcsolat harmadik személlyel.....	15
IVAdatkezelések.....	17
1. Előzetes igénybejelentések nyilvántartása .....	17
2. Önerős beruházók nyilvántartása .....	19
3. Minősített alvállalkozók nyilvántartása.....	21
4. Elosztó hálózati engedélyes ügyfelek ( csatlakozási szerződéssel rendelkező ügyfelek ) nyilvántartása .....	23
5. Közüzemi/hálózathasználati szerződéses jogviszonyban állók nyilvántartása .....	25
6. Egyéb szerződések nyilvántartása .....	29
7. Hangrögzítés .....	31
8. Hibabejelentők nyilvántartása .....	32
9. Hozzájáruló nyilatkozatok kezelése .....	34
10. Bér-, munkaügyi és személyzeti nyilvántartás .....	35
VÉrintett jogai és azok érvényesítése .....	38
1. Tájékoztatási kötelezettség .....	38
2. Az érintett tiltakozása .....	38
3. Bírósági jogérvényesítés, kártérítési igények kezelése .....	39
VIBiztonsági követelmények .....	40
1. Adatfeldolgozóval szemben támasztott biztonsági követelmények.....	40
2. Manuális feldolgozás biztonsága .....	45
3. Elektronikus adatfeldolgozás rendszer biztonsága.....	48

# I Általános rendelkezések

## 1. A szabályzat célja

E szabályzat célja, hogy meghatározza a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidék Önkormányzat (Önkormányzat) és a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal (Hivatal) által elektronikus úton folytatott közigazgatási eljárások során személyes adatokat tartalmazó - adatállományok kezelésének, működésének rendjét, biztosítva az adatvédelem jogszabályi követelményeinek érvényesülését, és megakadályozva az adatok titkosságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának elvesztését.

## 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az Önkormányzat és a Hivatal elektronikus ügyintézése során folytatott személyes adatokat tartalmazó adatkezelésre.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden, az adatkezelés során felhasznált tárgyi eszközre, függetlenül annak üzemelési helyétől.

A szabályzat 2015. 11. hó 16. napján lép hatályba. A szabályzat hatályba lépéstől határozatlan ideig érvényes.

## 3. Értelmező rendelkezések

**adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

**adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik;

**adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;

**adatfelelős:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

**adatközlő:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatot honlapon közzéteszi;

**adatmegjelölés:** az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;

**adatmegsemmisítés:** az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

**adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

**adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

**adatvédelmi incidens:** személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

**adatzárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;

**authenticáció:** hitelesítés. Olyan folyamat, mely biztosítja és megerősíti a felhasználó azonosítását a rendszer számára;

**authorizáció:** engedélyezés, felhatalmazás. Olyan eljárást jelent, amely megadott erőforrásokhoz (adatállományokhoz, valamilyen rendszer meghatározott szolgáltatásaihoz) való hozzáférést csak jogosultság esetén biztosít;

**bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előlethez vonatkozó személyes adat;

**érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;

**hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;

**közérdekből nyilvános adat:** a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;

**közérdekű adat:** az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;

**különleges adat:**

- a) a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,
- b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;

**nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele

**személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

**tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatának kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adat törlését kéri;

**titkosság:** az adat azon jellemzője, hogy csak a természetes személyek egy előre meghatározott köre (jogosultak) számára hozzáférhető, mindenki más számára titok. A titkosság elvesztését felfedésnek nevezzük, mely esetén a titkos információ arra jogosulatlanok számára is ismertté, hozzáférhetővé válik;

**ügyfél:** ügyfél az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti, akit hatósági ellenőrzés alá vontak, illetve akire nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz

#### **4. Kapcsolódó jogszabályok**

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (Ptk.)
- Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.)
- Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV. 21.) Korm. rend. (85/2012. Korm.rend)

## II Általános adatkezelési szabályok

### 1. Adatkezelés célja

Az adatkezelés célja annak biztosítása, hogy az Önkormányzat és a Hivatal az általa végzett elektronikus ügyintézés során megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.), az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV. 21.) Korm. rend szabályainak, és kapcsolódó jogszabályoknak, továbbá az önkormányzat által az ügyfélkapcsolat során kezelt személyes adatok kezelésének elsődleges célja az ügyfél és az önkormányzat között létrejött hatósági ügyfélkapcsolat szabályozása, beleértve

- i. az elektronikus úton történő regisztrációt
- ii. a személyes jelenlét mellett végzett azonosítást
- iii. és az ügyfél és az önkormányzat között hatósági ügyfélkapcsolat során végzett elektronikus ügyintézését.

### 2. Kezelt adatkörök

Az Önkormányzat és a Hivatal az érintettekről, az adatkezelés típusától függően, az alábbiakban rögzített személyes adatokat kezel.

#### 2.1 A regisztráló ügyfelek adatai

Az Önkormányzat és a Hivatal az ügyfél által önkéntes alapon megadott személyes azonosító adatokat kezeli (pl: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító jele, azonosító okmány száma), melyek meghatározását az Önkormányzat és a Hivatal ügyfélszolgálat írásbeli regisztrációs formanyomtatványa tartalmazza.

Az Adatvédelmi Nyilvántartásba vételre az adatkezelés nem kötelezett az Infotv. 65. § (3) bekezdés a) pontja alapján.

#### 2.2 A személyesen azonosított ügyfelek adatai

Az Önkormányzat és a Hivatal az ügyfél által önkéntes alapon megadott személyes azonosító adatokat kezeli (pl: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító jele, azonosító okmány száma), melyek meghatározását az Önkormányzat és a Hivatal ügyfélszolgálat írásbeli regisztrációs formanyomtatványa tartalmazza.

Az Adatvédelmi Nyilvántartásba vételre az adatkezelés nem kötelezett az Infotv. 65. § (3) bekezdés a) pontja alapján.

#### 2.3 Az elektronikus ügyintézés során eredményes kérelmet benyújtott ügyfelek adatai

Az Önkormányzat és a Hivatal az ügyfél által önkéntes alapon megadott személyes azonosító adatokat kezeli (pl: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító jele, azonosító okmány száma), melyek meghatározását az Önkormányzat és a Hivatal ügyfélszolgálat írásbeli regisztrációs formanyomtatványa tartalmaz.

Az Adatvédelmi Nyilvántartásba vételre az adatkezelés nem kötelezett az Infotv. 65. § (3) bekezdés a) pontja alapján.

#### 2.4 Az elektronikus ügyintézés során elutasított kérelmet benyújtott ügyfelek adatai

Az Önkormányzat és a Hivatal az ügyfél által önkéntes alapon megadott személyes azonosító adatokat kezeli (pl: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító jele, azonosító okmány száma), melyeket az Önkormányzat és a Hivatal ügyfélszolgálat írásbeli regisztrációs formanyomtatványa tartalmaz.

Az Adatvédelmi Nyilvántartásba vételre az adatkezelés nem kötelezett az Infotv. 65. § (3) bekezdés a) pontja alapján.

## **2.5 Közhiteles és nem közhiteles adatbázisból lekért adatok**

Az Önkormányzat és a Hivatal a hatósági ügyintézés során a kérelem elbírálásához szükséges adatokat közhiteles és nem közhiteles nyilvántartásokból lekérdezi és azokat ügyintézése során felhasználja és tárolja.

## **2.6 Különleges adatok**

Az Önkormányzat és a Hivatal az elektronikus ügyintézés során nem kezel különleges adatot.

## **3. Adatok besorolása, adatvédelmi kötelezettség**

Az Önkormányzat és a Hivatal az általa kezelt személyes adatokat a kezelés teljes időtartama alatt szolgálati titoknak minősíti, az adatkezelést végző munkavállaló kötelese a Szervezeti és Működési Szabályzat rendelkezései szerint e titkot megőrizni. A munkavállaló kötelessége továbbá, az általa kezelt adatok sértetlenségét biztosítani. Az Önkormányzat és a Hivatal kötelezettséget vállal arra, hogy az általa kezelt személyes adatokat kizárólag jelen szabályzatnak megfelelően az adatkezelési célok érdekében kezeli, azokat jogosulatlanul nem továbbítja, és hozza nyilvánosságra, továbbá a kezelt adatokat nem használja fel az adatkezelési céloktól eltérő gazdasági vagy politikai célra. A titoktartási kötelezettség megszegése munkajogi, valamint büntetőjogi szankciót vonhat maga után.

## **4. Adatkezelés általános szabályai**

### **4.1 Adatok kezelésének feltételei**

#### **4.1.1 Az adatvédelmi nyilvántartás**

Minden új adatkezelés bevezetése előtt az adatkezelésért felelős szervezeti egység vezetője – továbbiakban adatgazda - köteles az adatkezelést jelenteni a jegyzőnek.

#### **4.1.2 Jogszabályi előírások érvényesítése**

A jegyző gondoskodik arról, hogy az adatkezeléshez használt papír alapú és elektronikus nyomtatványokon az érintett személyes adatainak kezelésére vonatkozó tájékoztatás elhelyezésre kerüljön, és az érintett a nyomtatvány aláírásával, illetve elektronikus továbbításával egyértelműen adja meg a tájékoztatáson alapuló hozzájárulását a nyomtatványon rögzített személyes adatainak kezeléséhez. A tájékoztatás minden esetben adja meg az

- i. az adatkezelés célját és jogalapját;
- ii. az adatkezelő személyét;
- iii. az adatfeldolgozó vagy adatfeldolgozó személyét;
- iv. az adatok tárolásának idejét; valamint
- v. azon harmadik személyeket, ahová az Önkormányzat és a Hivatal az érintett adatait az adatkezelés során továbbítja vagy továbbíthatja.

#### **4.1.3 Adatkérés, adatbefogadása szabályai**

Csak az adatvédelmi hozzájárulást egyértelműen megadó nyomtatvány fogadható el az adatkezelést végző munkavállaló által.

Elektronikus nyomtatvány fogadása esetén az elfogadás előfeltétele, hogy az alábbi adatok rendelkezésre álljanak:

- i. küldő munkaállomás IP címe,
- ii. küldés ideje.

Az adatot fogadó munkavállaló szükség esetén tegyen eleget tájékoztatási kötelezettségének, beleértve az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jelen szabályzatban rögzített jogorvoslati lehetőségeinek ismertetését is. Tekintettel arra, hogy a hozzájárulás megadásának megtagadása különböző adatkezelések esetén más-más következményekkel jár, az adatgazda feladata, hogy az adatkezelés eljárásrendjében a hozzájárulás megtagadásának következményeit rögzítse.

Az adatot fogadó munkavállaló a hozzájáruló nyilatkozatot tartalmazó nyomtatvány eredeti példányát az Iratkezelési szabályzatában meghatározott előírások szerint köteles kezelni.

Az adatkezelés során, függetlenül attól, hogy a papír alapon vagy elektronikus adathordozó rendszeren történt-e az adat fogadása, biztosítani kell, hogy a nyomtatványon rögzített adatokon túlmenően az adatbefogadás időpontja, valamint az adatkezelést végző alkalmazott azonosítója visszakereshető módon tárolásra kerüljön.

#### *4.1.3.1 Adatváltoztatás szabályai*

Az Önkormányzat és a Hivatal általánosan biztosítja annak lehetőségét, hogy az érintett az Önkormányzatnál és a Hivatalnál tárolt személyes adatait – pontosítás céljából – helyesbítse, javítsa. A módosítás különleges szabályait az egyes adatkezeléseknél az adatgazdának kötelessége meghatározni.

#### *4.1.3.2 Adatok tárolása, archiválása*

A személyes adatok biztonságos tárolását papír alapú adatkezelés és feldolgozás esetén az Iratkezelési szabályzat és jelen szabályzat adatbiztonságra vonatkozó rendelkezései biztosítják.

Az elektronikus formában kezelt adatok titkosságának és sértetlenségének biztosítását célzó intézkedéseket, valamint jelen szabályzat adatbiztonsági követelményeket az Önkormányzat és a Hivatal köteles rögzíteni.

#### *4.1.3.3 Adatok másolása, adatkezelések összekapcsolása*

Az érintett személyes adatainak felhasználása csak a hozzájárulásában megadott, vagy megfelelő jogszabályi felhatalmazásban meghatározott cél érdekében engedélyezett. Az érintett adatok másolása, azokból származtatott - de a személy azonosítására alkalmas – új adatok létrehozása, más adatbázisokkal összekapcsolása új adatkezelésnek minősül, melyhez az Önkormányzatnak és a Hivatalnak be kell szereznie az érintett hozzájárulását, vagy rendelkeznie kell a megfelelő jogszabályi felhatalmazással.

Az adatokból képzett, a személy azonosítására alkalmas adatoktól megfosztott újonnan képzett adatokat az Önkormányzat és a Hivatal felhasználja statisztikák, belső kimutatások készítésére.

#### *4.1.3.4 Adatok törlése, megsemmisítése*

Az adatok megőrzési ideje adatkezelésenként kerül meghatározásra. Az Önkormányzat és a Hivatal az érintett számára biztosítja a lehetőséget, hogy írásos megkérésére az adatokat törli, ha ezt törvény kifejezetten nem tiltja, illetve az Önkormányzatra és a Hivatalra nézve az adat törlése nem jelent joghátrányt.

Az Önkormányzat és a Hivatal azonnal végrehajtja az általa kezelt adatok törlését, ha annak végrehajtását bírósági ítélet rendeli el, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) az adatkezelés jogellenességét megállapítja, elrendeli az adatok törlését és az Önkormányzat és a Hivatal e döntés ellen bírósághoz nem fordul.

Az Önkormányzat és a Hivatal a papír alapú adathordozókon tárolt adatok törlését az Iratkezelési szabályzat selejtezési előírásai szerint, jelen szabályzat adatbiztonsági előírásait figyelembe véve hajtja végre. Az adat törlését minden esetben az adatkezelésért felelős szervezeti egység vezetője köteles kezdeményezni, a selejtezésről jegyzőkönyvet kell készíteni.

Az Önkormányzat és a Hivatal anonimizálást alkalmaz minden olyan esetben, amikor az anonim adatok is elégségesek az Önkormányzat és a Hivatal üzleti folyamataiban a teljesítmény, hatékonyság mérésére, valamint ahol a jogszabály írja elő pontos statisztikai adatok szolgáltatását.



Az adatok törlését az adatgazda utasítására a kijelölt alkalmazott hajtja végre. Az adattörlés végrehajtójának azonosítóját, a végrehajtás idejét az adatfeldolgozó rendszerben visszakereshető módon naplózni kell, a naplóállományt öt évig meg kell őrizni.

## **4.2 Adatfeldolgozás**

Az Önkormányzat az adatok kezeléséhez adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

## **4.3 Adattovábbítás, nyilvánosságra hozatal**

### **4.3.1 Előfeltételek**

Az Önkormányzat és a Hivatal kijelenti, hogy az érintettek személyes adatainak továbbítására az egyes adatkezelések tekintetében, kizárólag jelen szabályzatban meghatározottak szerint és feltételek megvalósulása esetén kerül sor. Harmadik személy részére adat csak akkor továbbítható, ha

- i. az érintett erre az adatkezelés során előzetesen hozzájárulását adta,
- ii. az adattovábbítás megfelelő jogszabályi felhatalmazás alapján történik, vagy
- iii. az érintett által kezdeményezett jogorvoslati eljárás során a jogorvoslati fórum részére átadja.

### **4.3.2 Adattovábbítások naplózása felhatalmazás esetén**

Annak érdekében, hogy az érintett adataival kapcsolatos információs önrendelkezési jogát megfelelően gyakorolni tudja, az Önkormányzat és a Hivatal automatizált munkafolyamataiba kötelező beépíteni olyan naplózási rendszert, mely lehetővé teszi, hogy az érintett adatainak harmadik személy felé történő adattovábbítása, beleértve a továbbítás idejét, a pontos adattartalmat, visszakereshetővé váljon. E naplózás elsődleges célja, hogy az Önkormányzat és a Hivatal, a részéről fennálló tájékoztatási kötelezettségének eleget tudjon tenni az érintettek felé.

### **4.3.3 Megkeresések naplózása**

Abban az esetben, ha a jogszabályokban előírt módon (pl.: bűncselekmény gyanúja esetén) a feljogosított hatóság az Önkormányzatot és a Hivatalt felkéri személyes adatok átadására, akkor az Önkormányzat és a Hivatal, e törvényi kötelezettségének eleget téve, átadja a rendelkezésre álló információkat.

A törvényi felhatalmazásra alapuló megkeresés esetén teljesített adatszolgáltatással kapcsolatos tényeket, körülményeket az adatvédelmi felelősnek jegyzőkönyv felvételével dokumentálnia kell.

### **4.3.4 Adattovábbítás külföldre**

Az Önkormányzat és a Hivatal által kezelt személyes adatok külföldre továbbítása tilos.

### **4.3.5 Nyilvánosságra hozatal**

Az Önkormányzat és a Hivatal személyes adatot csak akkor hozhat nyilvánosságra, ha azt jogszabály rendeli el vagy az érintett előzetesen hozzájárul. Az Önkormányzat és a Hivatal által készített, személyes adatokon is alapuló, de anonimizált statisztikai adatok szabadon nyilvánosságra hozhatók.

## III Adatkezelések

### 1. Regisztráló ügyfelek nyilvántartása

#### 1.1 Az adatkezelés célja

Az ügyfelek regisztrálása az általuk elektronikusan úton megadott adatok alapján a hivatali ügyintézés egyszerűsítése, meggyorsítása érdekében.

#### 1.2 Az adatkezelés előfeltétele

##### 1.2.1 Az adatkezelés jogalapja

Az Önkormányzat és a Hivatal személyes adatkezelésének alapját az érintett előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása, és a törvényi felhatalmazás alapján kiadott helyi önkormányzati rendelet képezi, ahol az érintett a hozzájárulását az elektronikus nyomtatvány kitöltésével adja meg.

#### 1.3 Adatok kezelésének feltételei

##### 1.3.1 Az adatok forrása

Az érintett által az ügyfélszolgálaton érkeztetett, kitöltött elektronikus formanyomtatvány.

##### 1.3.2 Az adatkezelésre jogosultak

Az adatok felett adatgazdai feladatokat az Önkormányzat és a Hivatal (ideértve a polgármestert, a jegyzőt, és a polgármesteri hivatalt is) látja el.

##### 1.3.3 Az adatfeldolgozásra jogosultak

Az adatkezelőn kívül más adatfeldolgozásra nem jogosult.

##### 1.3.4 Az adatkezelés eljárásrendje

###### 1.3.4.1 *Jogsabályi előírások érvényesítése a regisztráció során*

A jegyző kötelessége az elektronikus regisztráció során használt formanyomtatványon rögzíteni minden információt, mely a teljeskörű adatvédelmi tájékoztatáshoz szükséges.

###### 1.3.4.2 *Adatkérés, adatbefogadása szabályai*

Az Önkormányzat és a Hivatal az ügyfél által a regisztráció során kitöltött formanyomtatványt elektronikus úton fogadja be.

###### 1.3.4.3 *Adatváltoztatás szabályai*

Az adatváltoztatási kérelmet új formanyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni, melynek kezelési szabályai azonosak az új adatok fogadásának szabályaival.

###### 1.3.4.4 *Adatok feldolgozása, tárolása, archiválása*

A személyes adatok elektronikus feldolgozása és tárolására az eÜgyintézés rendszerben történik.

###### 1.3.4.5 *Adatok másolása, adatkezelések összekapcsolása*

Nincs.

###### 1.3.4.6 *Adatok törlése, megsemmisítése*

Nincs.

## **1.4 Adatfeldolgozás szabályai**

Speciális adatfeldolgozási tevékenység nem történik.

## **2. Személyesen azonosított ügyfelek nyilvántartása**

### **2.1 Az adatkezelés célja**

Az adatkezelés abból a célból történik, hogy az Önkormányzat és a Hivatal egyeztesse az elektronikus felületen kitöltött formanyomtatványban szereplő adatokat az ügyfél személyazonosító okmányaival, és a személyes adatokat az elektronikus ügyintézés céljából összegyűjtse, rögzítse, ellenőrizze, és tárolja.

### **2.2 Az adatkezelés előfeltétele**

#### **2.2.1 Az adatkezelés jogalapja**

Az Önkormányzat és a Hivatal személyes adatkezelésének alapját az ügyfél előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása, és a törvényi felhatalmazás alapján kiadott önkormányzati rendelet adja.

### **2.3 Adatok kezelésének feltételei**

#### **2.3.1 Az adatok forrása**

Az érintett által az ügyfélszolgálaton érkeztetett, kitöltött elektronikus formanyomtatvány, az ügyfél által a regisztráció során kitöltött nyomtatvány, valamint a hivatali ügyfélszolgálat előtt személyesen megjelent ügyfél által bemutatott személyi azonosító okmányok.

#### **2.3.2 Az adatkezelésre jogosultak**

Az adatok felett adatgazdai feladatokat az Önkormányzat és a Hivatal (ideértve a polgármestert, a jegyzőt és a polgármesteri hivatalt is) látja el.

#### **2.3.3 Az adatfeldolgozásra jogosultak**

Az adatkezelőn kívül adatfeldolgozásra más nem jogosult.

#### **2.3.4 Az adatkezelés eljárásrendje**

##### *2.3.4.1 Jogszabályi előírások érvényesítése regisztrációkor*

A jegyző gondoskodik arról, hogy a nyomtatvány tartalmazzon minden információt, melyek a regisztrációhoz és a teljeskörű adatvédelmi tájékoztatáshoz szükségesek.

##### *2.3.4.2 Adatkérés, adatbefogadása szabályai*

Az adatkezelő az adatokat ügyintézője útján az érintett személyes megjelenése során bemutatott személyi azonosító okmányok megtekintésével, és a személyes adatok ellenőrzésével, az érintett aláírásával ellátva fogadja be.

##### *2.3.4.3 Adatváltoztatás szabályai*

Az adatváltoztatási kérelmet új formanyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni, melynek kezelési szabályai azonosak az új adatok fogadásának szabályaival.

##### *2.3.4.4 Adatok feldolgozása, tárolása, archiválása*

A személyes adatok feldolgozása és tárolása elektronikus adatfeldolgozó rendszerrel az eÜgyintézés adatállományában történik.

##### *2.3.4.5 Adatok másolása, adatkezelések összekapcsolása*

Nincs.

#### *2.3.4.6 Adatok törlése, megsemmisítése*

Amennyiben az ügyfél a személyes regisztráció során az adatvédelmi nyilatkozatot nem írja alá, az adatainak megfelelőségét hitelt érdemlő módon nem igazolja, vagy az egyeztetés során felmerült eltérések kijavításához nem járul hozzá az adatkezelő az adatokat törli. Minden egyéb esetben az Önkormányzat az adatokat addig az időpontig tárolja, a jogszabályokban rögzített kötelezettsége teljesítése szempontjából szükséges.

### **2.4 Adatfeldolgozás szabályai**

Speciális adatfeldolgozási tevékenység nem történik.

## **3. Az elektronikus ügyintézés során kérelmet benyújtó ügyfelek nyilvántartása**

### **3.1 Az adatkezelés célja**

A hatósági ügyintézés során az ügyfél által benyújtott kérelem elbírálása, és a kérelem alapján az Önkormányzat valamint a Hivatal döntésének meghozatala.

### **3.2 Az adatkezelés előfeltétele**

#### **3.2.1 Az adatkezelés jogalapja**

Az Önkormányzat és a Hivatal személyes adatkezelésének alapját az ügyfél előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása, és a törvényi felhatalmazás alapján kiadott önkormányzati rendelet adja.

### **3.3 Adatok kezelésének feltételei**

#### **3.3.1 Az adatok forrása**

Az érintett által a regisztráció során ügyfélszolgálaton érkezett, kitöltött elektronikus formanyomtatvány, az ügyfél által a regisztráció során kitöltött nyomtatvány, a hivatali ügyfélszolgálat előtt személyesen megjelent ügyfél által bemutatott személyi azonosító okmányok, valamint a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalától (KEKKH) az Önkormányzat és a Hivatal által teljesített adattovábbítást követően az Önkormányzathoz és a Hivatalhoz visszaérkezett adatok.

#### **3.3.2 Az adatkezelésre jogosultak**

Az adatok felett adatgazdai feladatokat az Informatikai referens látja el.

Adatkezelésre jogosultak továbbá:

- i. az Ügyfélszolgálat.
- ii. A kedvezményes lakossági várakozási hozzájárulással kapcsolatos ügyekben a Városfejlesztési Iroda

#### **3.3.3 Az adatfeldolgozásra jogosultak**

Az adatkezelőn kívül adatfeldolgozásra más nem jogosult.

#### **3.3.4 Az adatkezelés eljárásrendje**

##### *3.3.4.1 Jogszabályi előírások érvényesítése a kérelem benyújtásakor*

A jegyző gondoskodik arról, hogy a kérelemben rögzítésre kerüljön minden információ, mely az teljeskörű adatvédelmi tájékoztatáshoz szükséges.

##### *3.3.4.2 Adatkérés, adatbefogadása szabályai*

Az adatkezelő az adatokat ügyintézője útján az érintett személyes megjelenése során bemutatott személyi azonosító okmányok megtekintésével az előregisztráció során megadott adatokkal való összevetését követően és a személyes adatok ellenőrzésével, az érintett aláírásával ellátva, valamint a KEKKH rendszer számára automatikusan elektronikus továbbított adatkérésre válaszként érkezett adatokat elektronikus úton fogadja be.

#### 3.3.4.3 Adatváltoztatás szabályai

Az adatváltoztatási kérelmet új formanyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni, melynek kezelési szabályai azonosak az új adatok fogadásának szabályaival.

#### 3.3.4.4 Adatok feldolgozása, tárolása, archiválása

A személyes adatok feldolgozása és tárolása elektronikus adatfeldolgozó rendszerrel az eÜgyintézés adatállományban történik.

#### 3.3.4.5 Adatok másolása, adatkezelések összekapcsolása

Az Önkormányzat és a Hivatal a kérelem elfogadásához szükséges mértékben másolhatja az általa kezelt adatokat, továbbá az engedély megadása érdekében az adatkezelését összekapcsolhatja a KEKKH nyilvántartásával, illetve az általa vezetett az Önkormányzat és a Hivatal felé tartozással rendelkező személyek nyilvántartásával.

#### 3.3.4.6 Adatok törlése, megsemmisítése

Az Önkormányzat és a Hivatal a hatósági ügyintézésrel kapcsolatban keletkezett iratokat a hatályos jogszabályokban meghatározott ideig őrzi, azokat A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény szerint kezeli.

### 3.4 Adattovábbítás és adatkezelések összekapcsolásának szabályai

#### 3.4.1 Kedvezményes lakossági várakozási hozzájárulás

A kérelmező ügyfél írásos hozzájárulása illetve a törvényi felhatalmazás alapján meghozott önkormányzati rendelet alapján az Önkormányzat és a Hivatal továbbítja a KEKKH felé az érintett személyi azonosító adatait és gépjárművének forgalmi rendszámát az engedély megadásához szükséges adatok beszerzése végett. Az Önkormányzat és a Hivatal kizárólag abban az esetben hoz engedélyező határozatot, ha a KEKKH által visszaküldött, vagy más adatbázisból rendelkezésre álló adatok azt tanúsítják, hogy:

- i. a lekért gépjármű forgalmi rendszáma vonatkozásában a kérelmező ügyfél az üzemben tartó;

Ellenőrzéshez adatot szolgáltató rendszer	Ellenőrzött adatkör
KEK KH központi közlekedési járműnyilvántartása	rendszám alapján: <ul style="list-style-type: none"><li>• a jármű üzemben tartója;</li><li>• üzemben tartó címe;</li><li>• forgalmi engedély érvényessége</li></ul>

- ii. a kérelmező ügyfél XII. kerületi lakos

Ellenőrzéshez adatot szolgáltató rendszer	Ellenőrzött adatkör
KEK KH központi személyiadat- és lakcím nyilvántartása	igénylő neve, anyja neve és születési dátuma alapján: <ul style="list-style-type: none"><li>• igénylő állandó lakcíme;</li></ul>

- iii. a kérelmező ügyfélnek nem áll fent a XII. kerületi önkormányzattal szemben tartozása

Ellenőrzéshez adatot szolgáltató rendszer	Ellenőrzött adatkör
Hivatal saját nyilvántartása	rendszám és igénylő neve alapján: <ul style="list-style-type: none"><li>• Önkormányzat rendeletben</li></ul>

meghatározott vizsgálata;	feltételek
------------------------------	------------

### 3.5 Adatfeldolgozás szabályai

Speciális adatfeldolgozási tevékenység nem történik.

## 4. Önkormányzati megkeresésekhez hozzájárult ügyfelek nyilvántartása

### 4.1 Az adatkezelés célja

Az Önkormányzat és a Hivatal az érintett részére tájékoztatást nyújt az Önkormányzat és a Hivatal működésével kapcsolatos aktuális kérdésekről döntésekről az érintettek részére elektronikus úton és hagyományos úton küldött levelek, telefonhívások illetve közvetlen személyes megkeresés útján. Az Önkormányzat és a Hivatal az érintettet elektronikus úton és hagyományos úton küldött levelek, telefonhívások illetve közvetlen személyes megkeresés útján megkeresi abból a célból, hogy az Önkormányzat és a Hivatal tevékenységével kapcsolatos elégedettségét felmérje, valamint minőségbiztosítási okokból adatokat gyűjtsön.

### 4.2 Az adatkezelés előfeltétele

#### 4.2.1 Az adatkezelés jogalapja

Az Önkormányzat és a Hivatal személyes adatkezelésének alapját az ügyfél előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása adja.

### 4.3 Adatok kezelésének feltételei

#### 4.3.1 Az adatok forrása

Az érintett által a regisztráció során, ügyfélszolgálaton érkeztetett, kitöltött elektronikus formanyomtatvány, az ügyfél által a regisztráció során kitöltött nyomtatvány, a hivatali ügyfélszolgálat előtt személyesen megjelent ügyfél által bemutatott személyi azonosító okmányok.

#### 4.3.2 Az adatkezelésre jogosultak

Az adatok felett adatgazdai feladatokat az Informatikai referens látja el.

Adatkezelésre jogosultak továbbá az adott ügytípusért felelős belső szervezeti egységek.

#### 4.3.3 Az adatfeldolgozásra jogosultak

Az adatkezelőn kívül adatfeldolgozásra más nem jogosult.

#### 4.3.4 Az adatkezelés eljárásrendje

##### 4.3.4.1 *Jogsabályi előírások érvényesítése a személyes adatok rögzítése során*

A jegyző gondoskodik arról, hogy a használt webes felületen és formanyomtatványban rögzítésre kerüljön minden információ, mely az teljes körű adatvédelmi tájékoztatáshoz szükséges.

##### 4.3.4.2 *Adatkérés, adatbefogadása szabályai*

Az adatkezelő az adatokat az elektronikus felületen végzett regisztráció vagy személyes megjelenés során az érintett által személyesen megadott személyes adatok rögzítése során fogadja be.

##### 4.3.4.3 *Adatváltoztatás szabályai*

Az adatváltoztatási kérelmet új formanyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni, melynek kezelési szabályai azonosak az új adatok fogadásának szabályaival.

*4.3.4.4 Adatok feldolgozása, tárolása, archiválása*

A személyes adatok feldolgozása és tárolása elektronikus adatfeldolgozó rendszerrel az eÜgyintézési rendszer adatállományában történik.

*4.3.4.5 Adatok másolása, adatkezelések összekapcsolása*

Az Önkormányzat és a Hivatal az adatokat kizárólag az adatkezelési cél érdekében másolhatja, az adatbázis más adatbázisokkal való összekapcsolására nem kerül sor.

*4.3.4.6 Adatok törlése, megsemmisítése*

Az Önkormányzat és a Hivatal az adatkezelési céllal kapcsolatban keletkezett iratokat a hatályos jogszabályokban meghatározott ideig őrzi, azokat a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény szerint kezeli.

#### **4.4 Adattovábbítás és adatkezelések összekapcsolásának szabályai**

Adattovábbításra és adatkezelések összekapcsolására nem kerül sor.

#### **4.5 Adatfeldolgozás szabályai**

Speciális adatfeldolgozási tevékenység nem történik.

## IV Érintett jogai és azok érvényesítése

Az Önkormányzat és a Hivatal az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás módját és elérhetőségét nyilvánosságra hozza

- i. minden formanyomtatványon, melyben az ügyfél hozzájáruló nyilatkozatot tesz,
- ii. saját Internetes honlapján.

### 1. Tájékoztatási kötelezettség

Az érintett az illetékes ügyfélszolgálati munkavállalótól személyesen, illetve telefonon tájékoztatást kérhet a személyéről kezelt adatok köréről. A tájékoztatás során a munkavállaló köteles az érintett tudomására hozni, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos esetleges panasza esetén elsődlegesen a Önkormányzat jegyzőjéhez, vagy szabálytalan adatkezelés vélelmezése esetén NAIH-hoz fordulhat.

Az érintett csak személyes megkeresés esetén kizárólag a saját személyes adataival kapcsolatos adatkezelésbe tekinthet bele oly módon, hogy más érintett személyes adatairól azok kezeléséről semmilyen információt sem nyerhet.

Az érintett kérelmére a tájékoztatást végző munkavállaló köteles ismertetni az Önkormányzat és a Hivatal által kezelt adatok körét, az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, továbbá azt, hogy kik és milyen célból kaphatták meg az adatokat, adattovábbítás történt-e.

Abban az esetben, ha az érintett részletes tájékoztatást kér a harmadik személy felé történt adattovábbításról vagy az adatok nyilvánosságra hozataláról, akkor a tájékoztatást végző munkavállaló kötelessége az ügyfelet az érintett az adatgazdához irányítani, aki a nyilvántartások alapján köteles a szükséges tájékoztatási és betekintési kötelezettségnek eleget tenni. A tájékoztatást írásban 15 napon belül kell elvégezni.

Az adatgazda a betekintési kötelezettséget csak akkor tagadhatja meg, ha a kért adatokat az illetékes szerv a megfelelő eljárás keretében – a minősített adatok védelméről szóló 2009. évi CLV. törvény szabályai szerint - előzetesen minősített adattá vagy szolgálati titokká nyilvánította, mely esetben az adatgazda köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni.

Az adatgazda köteles az elutasított kérelmekről tájékoztatni a jegyzőt.

### 2. Az érintett tiltakozása

Az érintett az tájékoztatást végző munkavállalótól kérhet tájékoztatást, hogy tiltakozási igényét kihez és milyen formában címezze.

A munkavállaló köteles az érintettet a Önkormányzat jegyzőjéhez irányítani, és felhívni az érintett figelmét, hogy tiltakozását írásban az alábbi címre továbbítsa:

1126 Budapest, Böszörményi út 23-25.

A jegyző köteles a tiltakozást 15 napon belül kivizsgálni, az adatkezelőnél a szükséges vizsgálatokat, ellenőrzéseket lefolytatni, a vizsgálat eredményéről az érintettet írásban tájékoztatni.



## V Biztonsági követelmények

### 1. Elektronikus adatfeldolgozás rendszer biztonsága

#### 1.1 Biztonsági besorolás

Az Önkormányzat és a Hivatal a 2013. évi L. törvény rendelkezéseinek megfelelően az eÜgyintézés rendszert biztonsági osztályba sorolja.

Az Önkormányzat és a Hivatal feladata minden az eÜgyintézés rendszer biztonsági osztályához tartozó rendeletben meghatározott követelményt érvényesíteni, annak érdekében, hogy a rendszer és a rendszerben kezelt adatok bizalmassági, sértetlenségi és rendelkezésre állási biztonsági kritériumai kockázatokkal arányos mértékben védve legyenek.

#### 1.2 Fizikai biztonság

##### 1.2.1 Gépterem

Az eÜgyintézés rendszer kiszolgáló szerver infrastruktúrát kötelező szerverszobában elhelyezni. A szerverszoba esetében az Önkormányzatnak és a Hivatalnak biztosítani kell mindazon infrastrukturális és technikai feltételeket melyek biztosítják a helyiségben elhelyezett informatikai eszközök megfelelő szintű fizikai védelmét (beléptetés, riasztó és érzékelő rendszerek működtetése), illetve az eszközök optimális működésének környezeti feltételeit (pl. klimatizálás, áramellátás, stb.).

##### 1.2.2 Irodahelyiségek

Az irodahelyiségekben az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátásához szükséges informatikai eszközök helyezhetők el az alábbi szabályok betartásával:

- i. a felhasználó munkahelyén kizárólag az érintett adatait kezelje, a nem használt adatokat tegye el harmadik személy által hozzá nem férhető helyre;
- ii. az informatika eszközről ki kell jelentkezni, vagy azt zárolni kell, minden esetben, ha a felhasználó a tevékenységét befejezte, vagy megszakítja oly módon, hogy az informatikai eszköz felügyelet nélkül marad;
- i. az ügyfélszolgálaton minden esetben harmadik személy felügyeletét biztosítani kell, annak érdekében, hogy az ellenőrizetlenül ne férjen hozzá informatikai eszközökhöz vagy egyéb adathordozóhoz;
- ii. az ügyfelekkel történő kommunikáció esetén törekedni kell arra, hogy az ügyféllel folytatott kommunikációt harmadik személy ne legyen képes lehallgatni;
- iii. az adatkezelő ne változtassa meg a számítástechnikai eszközök elhelyezését, akadályozza meg, hogy harmadik személy hozzáférjen az eszközökhöz.
- iv. a munkanap végén a rendelkezésére bocsátott informatikai eszközt áramtalanítani kell.

##### 1.2.3 Karbantartás, hibajavítás, infrastruktúrafejlesztés

###### 1.2.3.1 Karbantartás

A szerverszobába telepített és működtetett fizikai védelmi rendszerek éves tervszerű megelőző karbantartásáról az Önkormányzatnak és a Hivatalnak kell gondoskodnia.

A karbantartás során feltárt hiányosságok elhárítását a karbantartás végzője köteles haladéktalanul megkezdni, csak sikeres teszteredményt fogadható el. A végrehajtott karbantartási tevékenységeket dokumentálni szükséges.

###### 1.2.3.2 Hibajavítás

A környezeti infrastruktúra valamely elemének meghibásodásának észlelése és kezelése az adott rendszer üzemeltetéséért felelős személy feladata.

## 1.3 Kiszolgáló rendszerek biztonsága

### 1.3.1 Technológiai védelem

Az informatikai referensnek az elektronikus ügyintézés támogató, kiszolgáló rendszerek esetében redundáns kiépítést kell biztosítania oly módon, hogy a kialakított architektúra összhangban álljon az Önkormányzat által megfogalmazott eÜgyintézés rendszerrel szemben támasztott rendelkezésre állási követelményekkel

### 1.3.2 Hozzáférés védelem

Az adatfeldolgozó tevékenységet támogató informatikai rendszerek hozzáférési alrendszerének az Önkormányzat hatályos Informatikai Biztonsági Szabályzat dokumentumában megfogalmazott hozzáférés védelmi követelményeket kell teljesíteniük.

### 1.3.3 Karbantartás

Az informatikai referens felelőssége, hogy rendszeres időközönként tervezetten karbantartási tevékenységek kerüljenek végrehajtásra. A karbantartási tevékenységnek ki kell terjednie a hardver és szoftver elemekre egyaránt. A karbantartások gyakoriságát az informatikai referens feladata meghatározni.

#### 1.3.3.1 Végrehajtás előtti tevékenységek

A végrehajtás tervezett időpontja előtt legalább 1 héttel az Önkormányzat feladata elektronikus felületen tájékoztatni a felhasználókat a karbantartás várható időpontjáról és tartalmáról, továbbá amennyiben a karbantartás az eÜgyintézés rendszer részfunkcióját érinti csak abban az esetben a tájékoztatónak tartalmaznia kell, hogy mely résszolgáltatások nem elérhetőek az elektronikus felületen.

Az informatikai referens felelőssége, hogy a karbantartás végrehajtása előtt részletes forgatókönyv kerüljön kidolgozásra a karbantartás során elvégzendő tevékenységekről. A forgatókönyvnek tartalmaznia kell

- i. a szükséges mentéseket;
- ii. a telepítendő javítókészletek listáját, telepítésük sorrendjét és módját;
- iii. az elvégzendő hardver karbantartási tevékenységeket;
- iv. az elvégzendő funkcionális teszteket;

Tekintettel arra, hogy a szoftverfrissítések illetve javítókészletek telepítése jelentős mértékben befolyásolhatja az alkalmazások és informatikai eszközök működését a frissítésekkel kapcsolatban az alábbi szabályokat kell betartani:

- i. csak hiteles forrásból engedélyezett beszerezni a frissítéseket;
- ii. a frissítés mellé csatolt dokumentációt a rendszergazdának át kell tanulmányoznia, hogy megismerje a telepítés várható következményeit;
- iii. abban az esetben, ha a frissítések telepítése a rendszer működőképességét vagy a tárolt adatok sértetlenségét veszélyezteti, akkor külön kiegészítő kockázatcsökkentő intézkedéseket kell alkalmazni a telepítést megelőzően;
- iv. a frissítések telepítését minden esetben a csatolt dokumentáció szerint kell végrehajtani oly módon, hogy az lehetőleg visszavonható legyen.

A szoftvereket érintő frissítések telepítését minden esetben tesztelésnek kell megelőznie.

#### 1.3.3.2 Végrehajtás

A végrehajtás során csak és kizárólag a forgatókönyvben meghatározott feladatok elvégzése engedélyezett. A karbantartás végrehajtása után az informatikai referens felelőssége, hogy biztosított legyen a karbantartott informatikai eszköz fokozott felügyelete az esetlegesen felmerülő problémák miatt.

### 1.3.3.3 Feljegyzések

Az elvégzett karbantartásról az informatikai referensnek feljegyzést kell készítenie és gondoskodnia kell a feljegyzés legalább 5 évig történő megőrzéséről.

### 1.3.4 Hibakezelés, nem tervezett karbantartások rendje

Az eÜgyintézés rendszer meghibásodása esetén az informatikai referens jogosult azonnali intézkedéseket fogantatosítani.

Meghibásodott adathordozót az informatikai referens köteles megsemmisíteni amennyiben a tárolt adatok törlésére nem nyílik lehetőség. Ha az adatok törlésére lehetőség nyílik, úgy a helyreállíthatatlanságot biztosító törlési technikákkal és eljárásokkal kell törölni az adatokat. Ebben az esetben az adathordozó újbóli felhasználására lehetőség nyílik.

Arra az esetre, ha a meghibásodás következménye közvetlenül szolgáltatás kiesést eredményez, az informatikai referens készítsen Katasztrófa Elhárítási Tervet, melyet ez esetben haladéktalanul életbe kell léptetnie.

### 1.3.5 Mentési rend, archiválás

Az informatikai referensnek olyan mentési eljárást kell kidolgoznia és működtetnie, mely biztosítja az eÜgyintézés rendszerben kezelt adatok napra pontos visszaállításának lehetőségét. A mentéseket szalagos egységre kell elkészíteni. Az archive mentéseket az eÜgyintézés rendszer üzemelése helyszínétől fizikailag elkülönített, tűzvédelemmel védett tároló helyen kell tárolni. Az informatikai referensnek olyan mentési megoldásokat kell alkalmaznia, illetve olyan mentési eljárást kell működtetnie, ami biztosítani tudja, hogy az informatikai eszközök sérülése, meghibásodása, illetve a tárolt adatok sérülése, használhatatlanná válása esetén rendelkezésre álljon olyan mentés, amely segítségével a kiesett informatikai szolgáltatás elfogadható időn belül újraindítható, illetve amelynek visszaállításával az elvesztett adatmennyiség mértéke még kezelhető szinten marad.

Azon adatok esetén, amelyek hosszú távú megőrzését az Önkormányzat és a Hivatal elektronikus formában biztosítja a mentésnek alkalmasnak kell lenni az adatok jogszabályban előírt megőrzési idejének végéig történő visszaállítására. Ennek érdekében:

- i. az adatok mentése illetve archiválása mellett az adatok visszaállításához szükséges valamennyi egyéb adat (pl. konfigurációs paraméterek), és szoftver komponens is visszaállíthatóan mentésre illetve archiválásra kerüljön, vagy mentésük illetve archivált állományuk létezzen
- ii. az elkészített mentések tegyék lehetővé egy konzisztens állapot visszaállítását;
- iii. a mentett és az archív állományok adatainak a visszatöltéséhez szükséges berendezés mindenkor rendelkezésre álljon

Mentésből történő adatvisszatöltést az informatikai referens engedélyével lehet végrehajtani.

## 1.4 Elektronikus ügyintézés biztonsága

### 1.4.1 Általános biztonsági követelmények

A biztosított elektronikus ügyintézési felület kialakítása során az alábbi biztonsági követelményeket kell betartani:

- i. az elektronikus ügyintézési felület elérhetőségének biztonságos azonosíthatóságát elektronikus aláírás használatával kell biztosítani;
- ii. az ügyfél és az elektronikus ügyintézési felület közötti létrejött kommunikációs csatorna legyen erős titkosítással védve, biztosítva a személyes adatok titkosságát és sértetlenségét;
- iii. biztosítsa az elektronikus ügyintézési felületről az ügyfél által letöltött adatok sértetlenségét;
- iv. az ügyfelek tevékenysége kerüljön naplózásra, a naplózás tegye lehetővé az IP cím, idő és tevékenység szerinti keresést;

- v. az elektronikus ügyintézési felület egyértelműen jelezzen vissza, hogy az ügyfél által indított tranzakció végrehajtása megtörtént-e.

#### **1.4.2 Hozzáférés védelem**

Az elektronikus ügyintézési felületnek biztosítania kell egyedi autentikációs és autorizációs eljárást. Az elektronikus ügyintézési felület használatához előzetes regisztráció szükséges az ügyfelek által, mely regisztráció kapcsán az ügyfeleknek el kell elfogadniuk a szolgáltatás használati feltételeit, illetve a vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A regisztráció nem jogosítja fel a felhasználókat az elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatára, azok csak személyes azonosítást követően használhatóak. Az elektronikus ügyintézési felület hozzáférés védelmi rendszerének biztosítania kell:

- i. minden esetben a felhasználói azonosítók egyediségét;
- ii. hogy a felhasználó azonosítása felhasználónév és jelszó együttes megadásával történjen;
- iii. a felhasználók általi jelszóváltoztatás lehetőségét;
- iv. a jelszavak bonyolultságával kapcsolatos követelmények kikényszerítését;
- v. a jelszavak meghatározott időközönkénti lejárátát;
- vi. sikertelen azonosítási kísérlet esetén a bejelentkezési lehetőségek időtartamra történő tiltását;
- vii. a használt jelszavak erős titkosítással rejtjelezett formában történő továbbítását, ha a hozzáférési jogosultság elbírálása nem az informatikai eszközön történik, és a hozzáférési adatok adathálózaton kerülnek továbbításra, kivéve az egyszer használatos jelszavak esetében;
- viii. a jelszavak rejtjelezett tárolását, azaz a hozzáférési rendszernek tilos bármilyen formában a jelszót megjelenthetővé tennie, vagy egyszer használatos jelszó esetén azt generálni;
- ix. a felhasználói hozzáférések korlátozását meghatározott időszakra;
- x. a hozzáférési rendszer tesztelt, biztonságilag ellenőrzött, általánosan használt módszert alkalmazzon;
- xi. hogy csak az üzemeltető legyen képes módosítani a jogosultsági beállításokat.

##### *1.4.2.1 Felhasználókezelés*

Az elektronikus ügyintézési rendszer felhasználó kezelése részben automatikus, részben manuális módon kerül végrehajtásra. Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszerhez érvényes felhasználói fiók regisztráció során automatikusan létrejön. Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszer adminisztrációs felületéhez az Önkormányzat belső felhasználó kezelési eljárásrendjének megfelelően kerülnek létrehozásra az ügyintézői fiókok.

#### **1.4.3 Naplózási és audit funkciók**

Az elektronikus ügyintézési rendszernek biztosítania kell, hogy a felhasználók által végrehajtott rendszeren belüli tevékenységek visszakereshetőek legyenek, ennek érdekében a kialakított naplózási rendszernek biztosítania kell a felhasználó tevékenysége során végrehajtott módosított és eredeti rendszerállapot naplózását, rögzítve:

- i. módosítást végrehajtó felhasználó nevét;
- ii. a módosítás dátumát és időpontját;
- iii. a módosított eredeti állapot értékét;
- iv. a módosítás utáni értéket.

A kialakított naplózó rendszerrel szemben az alábbi biztonsági elvárásoknak kell teljesülniük:

- i. a rendszer naplózza a sikeres és sikertelen felhasználói bejelentkezéseket;
- ii. a naplózandó események körét csak kiemelt felhasználói jogosultságokkal lehessen módosítani;
- iii. jelszó adatok ne kerüljenek semmilyen módon rögzítésre a naplóállományokban;
- iv. az alkalmazás rendelkezzen olyan adatfeldolgozó eszközökkel, melyek a naplóállományokban rögzített események feldolgozását elősegítik.

Az informatikai referensnek gondoskodnia kell a naplóállományok sértetlenségéről és megőrzéséről.

## 1.5 Rendszerfejlesztés és tesztelés biztonsága

A rendszerfejlesztési és tesztelés feladatok ellátására az Önkormányzatnak és a Hivatalnak az éles rendszertől külön informatikai rendszereket köteles biztosítani. Az Önkormányzat és a Hivatal elektronikus ügyintézési rendszer éles rendszerén fejlesztés, valamint tesztelés nem folytatható.

A fejlesztési tevékenység kapcsán az alábbiak szerint eljárni

- i. a fejlesztés tervezési szakaszába be kell vonnia az informatikai referens, akinek biztonsági szempontból jóvá kell hagynia a fejlesztést;
- ii. a fejlesztés során az elfogadott tervtől történő bármilyen eltérést dokumentálni kell, az eltéréseket jelezni kell az informatikai referens felé, akinek jogában áll felülbírálni a változását;
- iii. törekedni kell, hogy a fejlesztő és teszt rendszereken tesztadatokon, vagy anonimizált éles adatokon történjen a tesztelés. Amennyiben éles adatok kerülnek átadásra a fejlesztő és teszt rendszerekre és azok személyes adatokat is tartalmaznak abban az esetben csak az Önkormányzat informatikai referensének engedélyével tölthetők át;
- iv. A fejlesztés tesztelésére szolgáló funkcionális tesztek végrehajtása az Önkormányzat és a Hivatal kijelölt szakterületeinek feladata, a tesztelés eredményét jegyzőkönyvezni kell;
- v. az Önkormányzati informatikai referens jogosult a fejlesztéssel kapcsolatban külön biztonsági tesztek végrehajtására;
- vi. a fejlesztés eredményét az informatikai referens veszi át, csak az átvétel után engedélyezett a fejlesztés alkalmazása az üzemi környezetben;
- vii. a fejlesztések minden egyes elkészült verzióját visszakereshető módon nyilván kell tartania;
- viii. a fejlesztés szerzői jogaival az Önkormányzat rendelkezik.

## 1.6 Védelmi rendszerek

### 1.6.1 Határvédelem

Az Internet és a belső hálózat között határvédelmi eszköz működtetése kötelező. A határvédelmi eszköznek biztosítania kell, hogy

- i. az Internet felől csak az Önkormányzat és a Hivatal által meghatározott adatkapcsolatok épülhessenek ki a kiszolgáló rendszerek felé;
- i. az adatforgalom elsődleges vírus- és tartalomszűrése megtörténjen.
- ii. A határvédelmi rendszer által kikényszerített biztonsági politikát az informatikai referensnek rendszeres időközönként felül kell vizsgálnia. Olyan szabálybázis alkalmazása kötelező mellyel biztosítható, hogy a szükséges minimum adatforgalom legyen engedélyezett külső hálózat irányából az Önkormányzat és a Hivatal belső informatikai rendszerei felé.

### 1.6.2 Vírusvédelem

Az informatikai referens feladata biztosítani többszintű vírusvédelmet, azaz a határvédelmi rendszeren kívül üzemeltessen vírusvédelmi rendszert. A Vírusvédelmi rendszernek ki kell terjednie jelen szolgáltatásban érintett minden rendszerelemre. Az alkalmazott vírusvédelmi rendszernek biztosítani kell:

- i. a központi menedzselhetőséget
- ii. a vírus-adatbázis rendszeres és automatikus frissítését;
- iii. minden beérkező állományon történő vírusellenőrzést;
- iv. azon gyanúsnak ítélt illetve kártékony kódra hasonlító jelsorozatok (nem írtható vírusok) karanténba helyezését, melyek biztonságos eltávolítása nem lehetséges;
- v. a vírusfertőzések, illetve fertőzött állományok kezelésének naplózását;
- vi. riasztások küldését az üzemeltetőknek.

Budapest, 2015. november .

Pokorni Zoltán  
polgármester

Gottfriedné dr. Tusor Gabriella  
jegyző