


33/2020. Főigazgatói Utasítás

Tárgy: Az elektronikus ügyintézés kapcsán üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjéről szóló szabályzat

1. Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ vonatkozásában az elektronikus ügyintézés kapcsán üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjéről szóló szabályzatát a jelen utasítás mellékleteiben foglaltak szerint határozom meg.
2. Jelen utasítás 2020. november 30. napján lép hatályba.

Budapest, 2020. november „27”


Dr. Gondos Miklós
főigazgató



Állami Egészségügyi Ellátó Központ

 33/2020. Főigazgatói utasítás
 Az elektronikus ügyintézés kapcsán üzemzűnet,
 űzemzavar esetén követendő eljárások rendjéről szóló szabályzat

**Az elektronikus ügyintézés kapcsán űzemzűnet, űzemzavar esetén követendő
 eljárások rendjéről szóló szabályzat**

Dokumentum-azonosító:	33/2020.
Iktatószám:	ÁEEK/85471-1/2020.
File név:	33_2020_KÖFOP_Űzemzűneti eljárásrend_végl
Kiadás száma:	1
Hatálybalépés időpontja:	2020. november 30.
Érvényesség:	Visszavonásig
Hatályon kívül helyezett szabályozások:	-

Készítette:

 Hartai Attila
 igazgató
 Informatikai Igazgatóság

2020. november „27”

Jogi ellenőrző:

 dr. Bori-Tolnai Krisztina
 igazgató
 Jogi, Igazgatási és Humánpolitikai Igazgatóság

2020. november „27”

Jóváhagyta:

 Bene Zsolt
 osztályvezető
 Kommunikációs Osztály

2020. november „27”

Jóváhagyta:

 dr. Horpácsy Balázs
 általános főigazgató-helyettes
 Általános főigazgatóság

2020. november „27”

Jóváhagyta:

 dr. Gondos Miklós
 főigazgató

2020. november „27”

Nyilvántartott példány:

2

E példány sorszáma:

01

Tartalomjegyzék

1	A szabályzat célja	4
2	A szabályzat hatálya	4
3	Értelmező rendelkezések	5
4	Ügyféltájékoztatás rendje	5
5	Együttműködő szervezetek tájékoztató rendje	7
6	Csatlakozott ügyfélszolgálatok eltérő rendelkezései	7
7	KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén követendő eljárás	8
8	Nyilvántartási kötelezettség	8
9	Záró rendelkezések	8

Melléklet a 33/2020. számú Főigazgatói utasításhoz

1 A szabályzat célja

Az elektronikus ügyintézés kapcsán az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjére vonatkozó szabályozás (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Állami Egészségügyi Ellátó Központ (a továbbiakban: ÁEEK) vonatkozásában meghatározza az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) 27.§-ában és 56.§ (3) bekezdésében, valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 52-54.§-ában írtak szerint

- az üzemszünet, üzemzavar esetére az ügyfelek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- az üzemszünet, üzemzavar esetére az együttműködő szervek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- a nyilvántartási és egyéb kötelezettségek körét;
- azokat a folyamatokat, melyek mentén az ÁEEK– a lehető legkisebb szolgáltatás kiesés mellett – ügyintézési lehetőséget biztosít az ÁEEK alapfeladatellátását érintő ügyviteli folyamatok megzavarása vagy sérülése esetén, egyúttal
 - kapcsolatot teremtsen az Informatikai Biztonsági Szabályzattal (továbbiakban: IBSZ), továbbá ennek részeként az üzletmenet-folytonossági tervvel (*Business Continuity Plan – BCP*) és helyreállítási tervvel (*Business Resumption Plan – BRP*);
 - meghatározza az alapfeladatokat (biztosítandó szolgáltatásokat) és alapfunkciókat, valamint az ezekhez kapcsolódó vészhelyzeti követelményeket;
 - kijelölje a vészhelyzeti szerepköröket, felelőségeket és a kapcsolattartó személyeket.

2 A szabályzat hatálya

2.1. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed

- 2.1.1. az ÁEEK valamennyi munkatársára, akik az ÁEEK számára jogszabályban előírt vagy az ÁEEK által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
- 2.1.2. az ÁEEK-kel szerződéses kapcsolatban álló valamennyi külső szolgáltatóra, akik az ÁEEK számára jogszabályban előírt vagy az ÁEEK által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
- 2.1.3. az ÁEEK tulajdonát képező vagy szolgáltatás útján igénybe vett valamennyi informatikai, kommunikációs és adatátviteli rendszerre, eszközre, szolgáltatásra, amely az elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosítására szolgál.

2.2. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az elektronikus ügyintézés működését korlátozó üzemszünet, illetve üzemzavar eseteire.

3 Értelmező rendelkezések

- 3.1. Csatlakozott űgyfélszolgálat: 1818-as számon hívható, a Kormányzati űgyfélvonalhoz csatlakozott olyan telefonos űgyfélszolgálat, mely a 8. pontban foglalt országos telefonos űgyfélszolgálat feladatainak ellátásában közvetlenül vesz részt, és a Kormányzati űgyfélvonal működtetője által meghatározott szolgáltatási szabályok alapján működik;
- 3.2. Együttműködő szerv: az E-űgyintézési törvény 51.§ (1) bekezdése szerinti együttműködő szerv;
- 3.3. Felűgyelet: az Elektronikus űgyintézési Felűgyelet – az elektronikus űgyintézés előmozdításáért, az elektronikus űgyintézés felűgyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős, az E-űgyintézési törvényben és a törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben (továbbiakban: eVhr.) meghatározott feladatokat ellátó, Kormány által kijelölt szerv;
- 3.4. KEÜSZ: központi elektronikus űgyintézési szolgáltatás;
- 3.5. Kormányzati űgyfélvonal: 1818-as rövidített hívószámon elérhető telefonos űgyfélszolgálat, mely a 8. pontban meghatározott országos telefonos űgyfélszolgálat bázisaként működik;
- 3.6. SZEÜSZ: szabályozott elektronikus űgyintézési szolgáltatás;
- 3.7. űgyfél: az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 10.§-ában meghatározott űgyfél;
- 3.8. űzemzűnet: minden olyan tervezhető technikai tevékenység, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus űgyintézés szűneteltetését vagy korlátozott működőképességét eredményezi;
- 3.9. űzemzavar: előre nem tervezett űzemzűnet vagy az elektronikus űgyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény.

4 űgyfél tájékoztatás rendje

- 4.1. Az ÁEEK köteles az elektronikus űgyintézés kapcsán űzemzűnet, űzemzavar esetén az űgyfelet az e pontban meghatározottak szerint tájékoztatni.
- 4.2. Előre tervezett űzemzűnet esetén az ÁEEK Informatikai Igazgatósága az űzemzűnetet okozó technikai tevékenységet megelőzően legalább 5 munkanappal értesíteni és tájékoztatni köteles az ÁEEK Kommunikációs Osztályát az alábbiakról:
 - az űzemzűnet által érintett rendszerekről és a technikai tevékenységgel pontosan érintett űgyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
 - az űzemzűnet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
 - ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus űgyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
 - ha az elektronikus űgyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről.

- 4.3. Üzemzűnet elótt legalább 3 nappal az ÁEEK Kommunikációs Osztálya tájékoztatást publikál a személyre szabott ügyintézési felületen (szuf.magyarország.hu), illetve az ÁEEK honlapján az alábbi tartalommal:
- 4.3.1. az üzemzűnet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
- 4.3.2. a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
 - ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
- 4.3.3. arról, hogy az előre tervezett – üzemzűnetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenység ideje alatt hogyan fogad elektronikus beadványokat.
- 4.4. Amennyiben az üzemzűnet az 1 munkanapot meghaladja, úgy az ügyfeleket az ÁEEK valamennyi ügyfélkapcsolati csatornáján keresztül – a 4.5. pontban meghatározottak szerint - tájékoztatni kell
- 4.4.1. a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról
- ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
 - ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
- 4.4.2. az üzemzűnet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
- 4.4.3. arról, hogy az előre tervezett – üzemzűnetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó - technikai tevékenység ideje alatt hogyan biztosítja az ügyfél beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő befogadását (pl. papír alapon történő benyújtás).
- 4.4.4. Az előre tervezett – üzemzűnetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységre vonatkozó, ügyfeleknek szoló tájékoztatást a webszerkesztő jogokkal rendelkező munkatárs egyidejűleg a személyre szabott ügyintézési felület (szuf.magyarország.hu) üzemeltetőjének, illetve az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek megküldi.
- 4.5. Üzemzavar bekövetkezése esetén az ÁEEK Informatikai Igazgatóság köteles haladéktalanul
- 4.5.1. intézkedni az üzemzavar elhárítása érdekében az Üzemeltetési szabályzatban és a Karbantartási munkautasításban rögzítettek szerint, és
- 4.5.2. tájékoztatni erről a Kommunikációs Osztályt az ügyfelek honlapon történő tájékoztatása érdekében.

- 4.6. Üzemzavar bekövetkezése esetén a Kommunikációs Osztály haladéktalanul köteles
- 4.6.1. az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen,
 - 4.6.2. az ÁEEK honlapján tájékoztatást nyújtani az üzemzavar tényéről, illetve
 - 4.6.3. az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (szuf.magyarorszag.hu) üzemeltetőjét, valamint az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet erről értesíteni.
- 4.7. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell
- 4.7.1. az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
 - 4.7.2. az elektronikus ügyintézés biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
 - 4.7.3. ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.
- 4.8. Az üzemzavar elhárítását követően a Kommunikációs Osztály haladéktalanul tájékoztatás közöl a működés zavartalanságról a 4.6. és 4.7. pontokban foglaltak szerint.

5 Együttműködő szervezetek tájékoztató rendje

- 5.1. A felelős szervezeti egység minden, az informatikai együttműködés korlátozását vagy akadályozását eredményező előre tervezett technikai tevékenységéről köteles az együttműködő szervezet legalább 5 nappal előbb tájékoztatni.
- 5.2. Az ÁEEK Informatikai Igazgatósága gondoskodik az együttműködő szervek 3.1. pontban rögzítettek szerinti tájékoztatásáról a számukra fenntartott elektronikus kapcsolattartási felületen.
- 5.3. Az informatikai feladatokért felelős vezető gondoskodik üzemzavar esetén
- annak haladéktalan elhárításáról,
 - az együttműködő szervezetekkel az üzemszünet ideje alatt más úton történő együttműködés lehetőségének biztosításáról azok egyidejű tájékoztatása mellett.

6 Csatlakozott ügyfélszolgálatok eltérő rendelkezései

A csatlakozott ügyfélszolgálat vezetője köteles az eVhr. 44. §-ban meghatározott feladatok ellátását, vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat is érintő váratlan üzemzavarról vagy tervezett üzemszünetről elektronikus úton tájékoztatni a Kormányzati Ügyfélvonalat, továbbá gondoskodni legalább a személyre szabott ügyintézési felületen (szuf.magyarorszag.hu) történő közzétételről.

7 KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén követendő eljárás

Az ÁEEK ügyféltájékoztatási kötelezettsége tekintetében kötelezően alkalmazandók a 4. pontban rögzítettek akkor, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozza, amely az általa igénybe vett SZEÜSZ vagy KEÜSZ használatát érintette.

8 Nyilvántartási kötelezettség

- 8.1. Az Informatikai Igazgatóság köteles gondoskodni az ÁEEK által üzemszünet keretében elvégzett tevékenységek, illetve az üzemzavarok nyilvántartásáról.
- 8.2. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell
 - a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve
 - az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.
- 8.3. A nyilvántartás elérhetőségét a személyre szabott ügyintézési felületen (szuf.magyarország.hu), továbbá az ÁEEK honlapján biztosítani kell.

9 Záró rendelkezések

- 9.2. A Szabályzat felülvizsgálata, módosítása, aktualizálása és közzététele az Informatikai Igazgatóság feladata.
- 9.3. A Szabályzatot a hatályba lépést követő 10 napon belül az ÁEEK belső szerverén – bárki számára elérhető módon –, továbbá az ÁEEK hivatalos elektronikus oldalán közzé kell tenni.