

## 26/2021. számú Főigazgatói Utasítás

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

1. Az Országos Kórházi Főigazgatóság az elektronikus ügyintézés kapcsán üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjéről szóló szabályzatát a jelen utasításban foglaltak szerint határozom meg.
2. Jelen utasítás a főigazgató általi aláírást követő munkanapon lép hatályba.
3. Jelen utasítás hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 33/2020. számú Főigazgatói utasítás.

Budapest, 2021. július „ ”

2021 AUG 16.

  
Jenei Zoltán  
országos kórház-főigazgató

**Dr. Takács Péter**

Jelen belső szervezetszabályozó dokumentum az OKFŐ szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A dokumentumban szereplő információkat csak az OKFŐ működtetéséhez lehet felhasználni.

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

<b>Dokumentum-azonosító:</b>	26/2021
<b>Iktatószám:</b>	OKFŐ/26831-2/2021
<b>File név:</b>	26_2021_Uzemszunet_vegl
<b>Kiadás száma:</b>	1
<b>Hatálybalépés időpontja:</b>	2021 AUG 17.
<b>Érvényesség:</b>	Visszavonásig
<b>Hatályon kívül helyezett szabályzat:</b>	33/2020. számú Főigazgatói utasítás

**Készítette:**

  
.....  
Hartai Attila  
Informatikai Működtetési Igazgatóság

2021. július „21”

**Jogi ellenőrző:**

  
.....  
dr. Bori-Tolnai Krisztina  
Jogi Igazgatóság

2021. július „16”

**Jóváhagyta:**

.....  
Deák Gábor  
Kommunikációs és PR osztály


2021. július „ ”

**Jóváhagyta:**

  
.....  
Szabó Bálint  
informatikai főigazgató-helyettes

2021. július „21”

**Jóváhagyta:**

  
.....  
dr. Bene Ildikó  
humánpolitikai és jogi főigazgató-helyettes

2021. július „23.”

**Jóváhagyta:**

  
.....  
Jenei Zoltán  
országos kórház főigazgató

2021. július „ ”  
2021 AUG 16.

**Dr. Takács Péter**

**Nyilvántartott példány:**

2

**E példány sorszáma:**

01

## Tartalomjegyzék

1.	Általános rész .....	4
1.1	A szabályzat célja .....	4
1.2	A szabályzat hatálya .....	4
1.3	Értelmező rendelkezések .....	5
2.	Szabályzat érdemi része .....	5
2.1	Ügyféltájékoztatás rendje .....	5
2.2	Együttműködő szervezetek tájékoztató rendje.....	7
2.3	Csatlakozott ügyfélszolgálatok eltérő rendelkezései.....	7
2.4	KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén követendő eljárás .....	7
2.5	Nyilvántartási kötelezettség.....	8
3.	Záró rendelkezések .....	8

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

## 1. Általános rész

### 1.1 A szabályzat célja

Az elektronikus ügyintézés kapcsán az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjére vonatkozó szabályozás (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy az Országos Kórházi Főigazgatóság (a továbbiakban: OKFŐ) 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 (a továbbiakban: eVhr.) 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 OKFŐ– a lehető legkisebb szolgáltatás kiesés mellett – ügyintézési lehetőséget biztosít az OKFŐ 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, felelősségeket és a kapcsolattartó személyeket.

### 1.2 A szabályzat hatálya

#### 1.2.1 A szabályzat személyi hatálya kiterjed

- az OKFŐ valamennyi munkatársára, akik az OKFŐ számára jogszabályban előírt vagy az OKFŐ által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
- az OKFŐ-vel szerződéses kapcsolatban álló valamennyi külső szolgáltatóra, akik az OKFŐ számára jogszabályban előírt vagy az OKFŐ által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek, és a szerződésben vállalják a jelen szabályzatban foglaltak betartását;
- az OKFŐ tulajdonát képező vagy szolgáltatás útján igénybe vett valamennyi informatikai, kommunikációs és adatátviteli rendszerre, eszközre, szolgáltatásra, amely az elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosítására szolgál.

## 1.2.2 A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed

Az elektronikus ügyintézés működését korlátozó üzemszünet, illetve üzemzavar eseteire.

## 1.3 Értelmező rendelkezések

- Csatlakozott ügyfélszolgálat: 1818-as számon hívható, a Kormányzati Ügyfélvonalhoz csatlakozott olyan telefonos ügyfélszolgálat, amely az országos telefonos ügyfélszolgálat feladatainak ellátásában közvetlenül vesz részt, és a Kormányzati Ügyfélvonal működtetője által meghatározott szolgáltatási szabályok alapján működik;
- Együttműködő szerv: az E-ügyintézési törvény 51.§ (1) bekezdése szerinti együttműködő szerv;
- Felügyelet: az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet – az elektronikus ügyintézés előmozdításáért, az elektronikus ügyintézés felügyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős, az E-ügyintézési törvényben és az eVhr.-ben meghatározott feladatokat ellátó, Kormány által kijelölt szerv;
- KEÜSZ: központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás;
- Kormányzati Ügyfélvonal: 1818-as rövidített hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat, amely az országos telefonos ügyfélszolgálat bázisaként működik;
- SZEÜSZ: szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;
- Ügyfél: az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 10.§-ában meghatározott ügyfél;
- Üzemszünet: minden olyan tervezhető technikai tevékenység, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szüneteltetését vagy korlátozott működőképességét eredményezi;
- Üzemzavar: előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény.

## 2. Szabályzat érdemi része

### 2.1 Ügyfélértékelés rendje

2.1.1 Az OKFŐ köteles az elektronikus ügyintézés kapcsán üzemszünet, üzemzavar esetén az ügyfelet az e pontban meghatározottak szerint tájékoztatni.

2.1.2 Előre tervezett üzemszünet esetén az OKFŐ Informatikai Működtetési Igazgatósága az üzemszünetet okozó technikai tevékenységet megelőzően legalább 5 munkanappal értesíteni és tájékoztatni köteles az OKFŐ Kommunikációs és PR Főosztályát az alábbiakról:

- az üzemszünet által érintett rendszerekről és a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
- az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
- 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.
- 2.1.3 Üzemszünet előtt legalább 3 nappal az OKFŐ Kommunikációs és PR Főosztálya tájékoztatást publikál a személyre szabott ügyintézési felületen (szuf.magyarország.hu), illetve az OKFŐ honlapján az alábbi tartalommal:
- az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
  - 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,
    - arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenység ideje alatt hogyan fogad elektronikus beadványokat.
- 2.1.4 Amennyiben az üzemszünet az 1 munkanapot meghaladja, úgy az ügyfeleket az OKFŐ valamennyi ügyfélkapcsolati csatornáján keresztül – a 2.1.5. pontban meghatározottak szerint - tájékoztatni kell.
- 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,
    - az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
    - arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet 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).
  - Az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységre vonatkozó, ügyfeleknek szóló tájékoztatást a webszerkesztő jogokkal rendelkező munkatárs egyidejűleg a személyre szabott ügyintézési felület (szuf.magyarország.hu) üzemeltetőjének, illetve az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek megküldi.
- 2.1.5 Üzemzavar bekövetkezése esetén az OKFŐ Informatikai Működtetési Igazgatóság köteles haladéktalanul
- intézkedni az üzemzavar elhárítása érdekében az Üzemeltetési szabályzatban és a Karbantartási munkautasításban rögzítettek szerint, és
  - tájékoztatni erről a Kommunikációs és PR Főosztályt az ügyfelek honlapon történő tájékoztatása érdekében.

2.1.6 Üzemzavar bekövetkezése esetén a Kommunikációs és PR Főosztály haladéktalanul köteles

- az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen,
- az OKFŐ honlapján tájékoztatást nyújtani az üzemzavar tényéről, illetve
- az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (szuf.magyarorszag.hu) üzemeltetőjét, valamint az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet erről értesíteni.

2.1.7 A tájékoztatásnak tartalmaznia kell

- az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
- az elektronikus ügyintézés biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

2.1.8 Az üzemzavar elhárítását követően a Kommunikációs és PR Főosztály haladéktalanul tájékoztatás közöl a működés zavartalanságról a 2.1.6. és 2.1.7. pontokban foglaltak szerint.

## **2.2 Együttműködő szervezetek tájékoztató rendje**

- 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 a számukra fenntartott elektronikus kapcsolattartási felületen.
- Az informatikai feladatokért felelős vezető gondoskodik üzemzavar esetén
  - annak haladéktalan elhárításáról,
  - az együttműködő szervekkel az üzemszünet ideje alatt más úton történő együttműködés lehetőségének biztosításáról azok egyidejű tájékoztatása mellett.

## **2.3 Csatlakozott ügyfélszolgálatok eltérő rendelkezései**

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

## **2.4 KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén követendő eljárás**

Az OKFŐ ügyféltájékoztatási kötelezettsége tekintetében kötelezően alkalmazandók a 2.1. 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.

## **2.5 Nyilvántartási kötelezettség**

Az Informatikai Működtetési Igazgatóság köteles gondoskodni az OKFŐ által üzemszünet keretében elvégzett tevékenységek, illetve az üzemzavarok nyilvántartásáról.

### **2.5.1 A nyilvántartásnak tartalmaznia kell**

- a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve
- az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

### **2.5.2 A nyilvántartás elérhetőségét a személyre szabott ügyintézési felületen (szuf.magyarorszag.hu), továbbá az OKFŐ honlapján biztosítani kell.**

## **3. Záró rendelkezések**

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