

KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2021-00061

ADATVÁLTÓZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE

Mesterfutam – Ügyfélszolgálatok IV.
Rangadója

Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége

Miskolctapolca – 2024. április 8-10.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az elkészült fejlesztések bemutatása, kitekintés a jövőbe

Gulyás Róbert

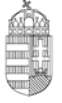
Főosztályvezető

Közigazgatási és Területfejlesztési Minisztérium

Kormányhivatali Rendszerek Működtetésének Koordinációjáért Felelős Főosztály

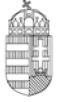
„Egyik azonosító szám se úgy szerepel a számlán mint ahogy az űrlapon ki kell tölteni. Honnan tudjam mi a szolgáltatási hely azonosító ha nincs a számlán feltüntetve?????”

Ügyfél elégedettségi kérdőív



Fejlesztések a felhasználói visszajelzések mentén





Szolgáltatói kérdőív alapján létrehozott fejlesztések

Szolgáltatók

„Az ügyintézés indításakor a kiválasztott Szolgáltató eljárásaihoz igazodjon specifikusan a kötelezően csatolandó dokumentum (így például a Debreceni Vízmű Zrt. kiválasztásakor kötelezően csatolandó legyen a tulajdonjog igazolás/ingatlanhasználat igazolás a tulajdonos hozzájárulásával)”

„A jelenlegi dokumentumokon felül a szolgáltatók felé további, az ágazati jogszabályok által előírt dokumentumokat is be tudjanak csatolni az ügyfelek: adásvételi szerződés, bérleti szerződés, tulajdoni lap, ugyanis minden felhasználó változás esetén hiánypótlásra van szükség”

„A felhasználóváltozás bejelentés elfogadásához legalább 50 %-os tulajdonhányaddal való rendelkezésjogot fogadunk el, ettől kisebb tulajdoni hányad rendelkezésre állása esetén hozzájárulás szükséges a tulajdonostártól, amennyiben nem a tulajdonos az igénybejelentő, úgy a tulajdonos hozzájárulása szükséges a közszolgáltatási szerződés létesítéséhez”

Csatolmánykezelés

Szolgáltatói jogosultságkezelés

+ Ellenőrzés (Üzemeltető)



MIHŐ Miskolci Hőszolgáltató Kft.



Nem beazonosítható ügy



Ügyintézők kezelése



Csatolmányok kezelése
(Felhasználóváltás ügýtípusok)



Csatlakozási igények
módosítása

Tájékoztató anyagok

Felhasználói kézikönyv

LETÖLTÉS

ÁSZF

LETÖLTÉS

Új csatolmány igény

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a közműtírási ügytípusok kapcsán a Szolgáltató által végzett adatkezelésnek (különös tekintettel az igényelt csatolmányokban, nyilatkozatokban stb. megjelenő személyes adatok körére) a GDPR és az Infotv. által támasztott adatkezelési követelményeknek, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által kiadott állásfoglalásokban, valamint hatósági eljárásokban leírtaknak való megfelelés biztosítása, a Szolgáltató felelőssége.

Csatolmányok típusa

Tulajdoni hányadot igazoló dokumentum

Csatolmány igénylésének indoklása*

A közműtírási elvégzéséhez az üzletszabályzat 29. pontja alapján az ügyfélnek legalább 50 %-os tulajdonhányaddal ✓

Letölthető/ megtekinthető üzletszabályzat hivatkozása*

<https://kozmuszolgaltato.hu/dokumentumok/uzletszabalyzat2023> ✓

Kérjük, a hivatkozás megadásakor ügyeljen rá, hogy az URL-nek mindig tartalmaznia kell a teljes abszolút URL-t ("http://" vagy "https://" minden esetben jelenjen meg a hivatkozás elején).

Letölthető űrlapsablon hivatkozása

<https://kozmuszolgaltato.hu/dokumentumok/tulajdonihanyadigazolas> ✓

Kérjük, a hivatkozás megadásakor ügyeljen rá, hogy az URL-nek mindig tartalmaznia kell a teljes abszolút URL-t ("http://" vagy "https://" minden esetben jelenjen meg a hivatkozás elején).

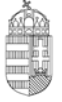
Csatolmány publikálásának időpontja*

2023.12.01. 📅

Ügytípusok

Legalább egy ügytípust jelöljön meg!*

- Felhasználóváltás bejelentése új szerződőként saját nevében
- Felhasználóváltás bejelentése régi szerződőként meghatalmazással



Fejlesztések a felhasználói visszajelzések mentén



Fejlesztések az állampolgári visszajelzések mentén

Állampolgárok*

„Tapasztalatok szerint próbálnak nem természetes személyektől vásárolt ingatlanok esetében is felhasználóváltást bejelenteni”

„Az e-bejelentő jelenleg hosszú, egyoldalas űrlapokat használ, amik nincsenek lépésekre vagy oldalakra bontva, ami nyomasztólag hat a felhasználókra és megnehezíti a teendők átlátását. Az űrlapokat nem keretezi folyamatjelző, ezért a felhasználók nem kapnak megfelelő visszajelzést arról, hogy hol tartanak a folyamatban és milyen feladatokat kell még elvégezniük.”

„Nem tudják az ügyfelek, hogy melyik azonosítót hol találják.” „Mikorra lesz átírva?”

Jogi személykezelés
felhasználóváltásnál

Űrlapkitöltés áttekinthetőségének
javítása

Folyamatba épített
ügyfélértékoztatás

* A 1818 Kormányzati Ügyfélvonal és a Kormányablak ügyintézők bevonásával, valamint a KÖFOP 2.1.7. projekt eredményei alapján.



Kezdőlap - Változásbejelentés - Eseti változásbejelentés - Ügyszám: 648488

Kattintson ide az összefoglaló információkért!



Kérjük, tekintsen át minden űrlapblokkot, ellenőrizze az adatok helyességét, majd kattintson az adott blokk végén található "Tovább" gombra, hogy lefusson a kitöltés ellenőrzése.

Szerződő régi adatai 



Szerződő új adatai



Vodafone Magyarország Zrt.



E.ON Energiamegoldások Kft.



VÉGLEGESÍTÉS 



SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Tudásbázis

Élethelyzetek és hasznos tudnivalók

Regisztráció

Adatváltozás esetén

Eseti adatváltozás-bejelentés

Díjfizetői adatváltozás-bejelentés

Haláleset bejelentése a szolgáltatók felé

Automatikus adatváltozás-bejelentés

Rendelkezés! Nyilvántartás - útmutató

Közműátírás esetén

Közműátírás új szerződőként

Közműátírás régi szerződőként

Közműátírás meghatalmazottként

Csatlakozott szolgáltatók

Csatolmánysablonok

Gyakran Ismételt Kérdések

Videók

Kezdőlap - Tudásbázis

Élethelyzetek és hasznos tudnivalók

Ingotlant vásároltam

A tulajdonjog/széljegy szerepel az ingatlan tulajdoni lapján VAGY van adásvételi szerződésem és átadás-átvételi jegyzőkönyvem

Szükséges üggytípus

Közműátírás új szerződőként

Házasságot kötöttem/ elváltam

Ha megváltozott a nevem, akkor okmányaimban már az új név szerepel

Szükséges üggytípus

Eseti adatváltozás-bejelentés vagy Díjfizetői adatváltozás-bejelentés

Elhunyt az ingatlan társtulajdonosa, aki a szerződő volt

A halálozás szerepel már a központi személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban és rendelkezem a szolgáltatás beazonosításához szükséges adatokkal

Szükséges üggytípus

Haláleset bejelentése és/vagy Közműátírás új szerződőként

Ingotlan adás-vétel történt, a vevőtől meghatalmazásom van arra, hogy a közműveket a régi szerződő nevérol az új szerződő nevére átírássam

Szabályos papíralapú vagy elektronikus úton (RNY) tett meghatalmazással rendelkezem az új szerződőtől

Szükséges üggytípus

Közműátírás az új szerződő meghatalmazottjaként



Kezdőlap

✕

Felhasználóváltás új szerződként

Közműátírás költözés, ingatlanvásárlás vagy öröklés esetén



A bejelentéshez szükséges: az régi szerződő közműszámlája, személyes és lakcím adatai, átadás-átvételi jegyzőkönyv, régi szerződő lemondó nyilatkozata (szükséges csatolmány sablonok letölthetők a [Csatolmánysablonok >](#)).



Az e-bejelentő az űrlapot folyamatosan menti kitöltés közben, szükség szerint folytatható az [Ügykövetőben >](#).



Segítségért hívja a 1818-at (belföldön ingyenes, 0-24 hívható), vagy keresse fel a [Tudásbázis >](#) menüpontot!



Ez a szolgáltatás kizárólag közműszolgáltatók esetében érhető el.

VISSZA

TOVÁBB

Fontos információk

Szolgáltatóim

Kérjük, válassza ki az alábbi listát szolgáltatót! Közműútírás bejele ügyeljen arra, hogy a címek telje ajtó!

Szolgáltatók list

 Vodafone Magyarország Z

1185 Budapest 18. ker.,

 MAGÁZ Kft. Csepeli Erőmű Kft.

KIVÁLASZT

VISSZA

Kapcsolat

Kérdése van? További információ Kormányzati Ügyfélszolgálat munkatársaink 8-18 órájában állnak rendelkezésére.

Adatkezelési tájékoztató

Új szolgáltató hozzáadása

Szolgáltató neve

Szolgáltató neve

Felhasználási hely címe *i*CÍMMÁSOLO *i*

Ország

Magyarország

Írányítószám* *i*

Település*

Községi kód

Községi kód jellege *i*

Nem megadható

Házszám *i*

Épület

Lépcsőház

Emelet

Ajtó

Helyrajzi szám *i*Felhasználási hely azonosító * *i*Felhasználó azonosító * *i*Szerződés azonosító * *i*

BEZÁRÁS

MENTÉS



TOVÁBB

Kezdőlap - Szolgáltatóválasztás

Kattintson ide az összefog

Szolgáltatóim

Kérjük, válassza ki az alábbi listából a szolgáltatót! Közműútírás bejelentés esetén ügyeljen arra, hogy a címek teljesüljenek (ajtó)!

Szolgáltatók listája

 Vodafone Magyarország Zrt.

1185 Budapest 18. ker., S

 MACÁZ Kft. Csepeli Erőmű Kft.

KIVÁLASZT

VISSZA

Kapcsolat


Kérdése van? További információkért a Kormányzati Ügyfélvonal munkatársainak órájában állnak rendelkezésére.

Új szolgáltató hozzáadása

Szolgáltató neve

Telekommunikáció - Yettel Magyarország Zrt.

Felhasználási hely címe

CIMMÁSOLÓ 

Ország

Magyarország

Irányítószám 

Település

Kösterület

Kösterület jellege 

Nem megadható

Hátszám 

Épület

Lépcsőház

Emelet

Ajtó


Helyrajzi szám 

Kérjük, itt a számlán szereplő Yettel azonosítót tüntesse fel a pontosabb beazonosítás érdekében.

Szerződés azonosító *

BEZÁRÁS

MENTÉS

TÖVÉBB 

Sikeres ügyindítás!

Ügyét a 648501 számon sikeresen elindítottuk.

Hogyan tovább?

Ön E-mail értesítést kap, amikor ügyét fogadta a szolgáltató (értesítési beállításainak megfelelően). A továbbiakban ügye státuszáról közvetlenül a szolgáltatónál tud érdeklődni.

Kérjük, segítse munkánkat elégedettségi kérdőívünk kitöltésével!

TOVÁBB A KÉRDŐÍVRE →

Bízza ránk adatváltásainak bejelentését!

Automatikussá teheti az **adatváltás-bejelentést** a közüzemi szolgáltatók felé, amennyiben a közhiteles személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt adatai változnak meg.

TOVÁBB A SZOLGÁLTATÁSHOZ →

Kövesse nyomon ügyeit!

Az ÜGYKÖVETŐBEN folytathatók megkezdett ügyei, láthatja beküldött ügyeinek státuszát, 15 munkanapig letöltheti a beküldött dokumentumcsomagokat, valamint további 15 munkanapig láthatja elintézett ügyeinek listanézetét.

TOVÁBB AZ ÜGYKÖVETŐRE →



Szakpolitikai szempontú fejlesztések

Kormányablak ügyintézők

Az ügyintézési folyamat egyszerűsítését szolgálná mind az ügyfél mind az ügyintéző számára, ha a 4T adatok helyett elegendő lenne a személyi azonosító számot beírni és adatok automatikusan átemelésre kerülnének.

Szakmai irányítás

Szolgáltatás teljesítményének pontosabb, részletesebb és biztonságos mérése.

eID integráció

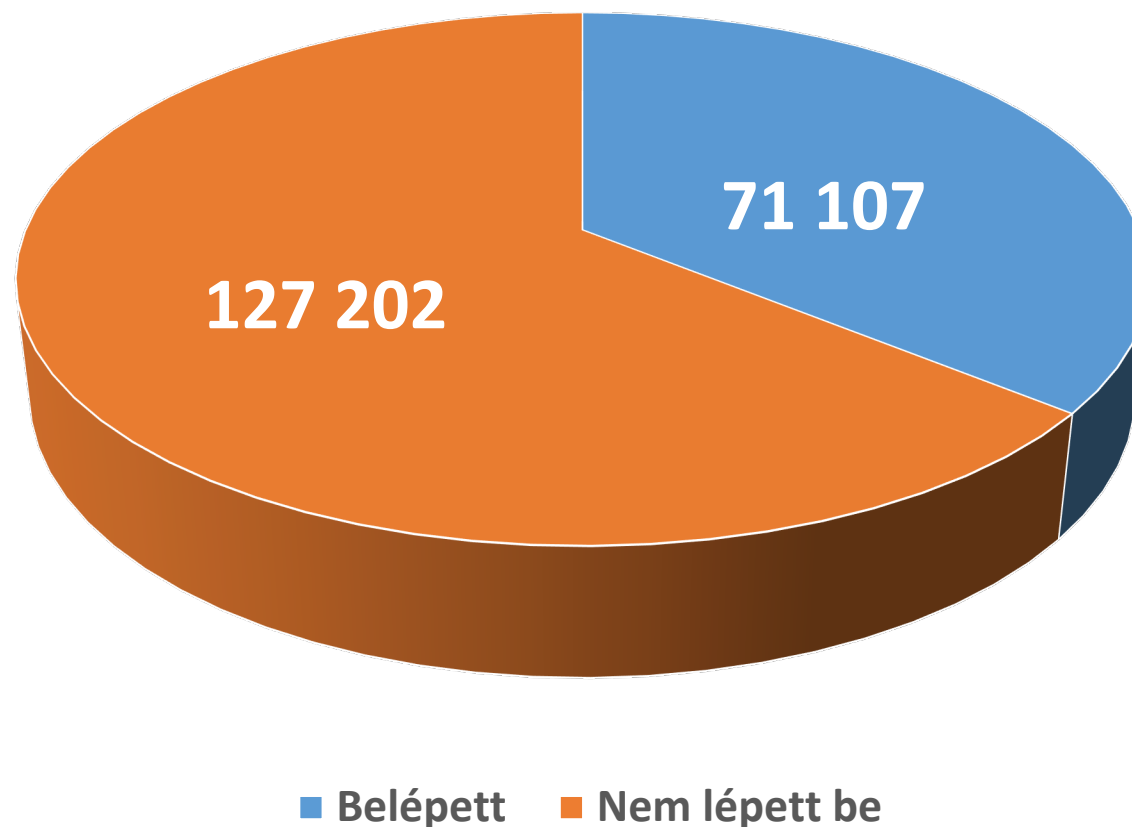
Lakcím igazolvány számának
előtöltése

Bővített riporting funkciók



Bővített riporting funkciók

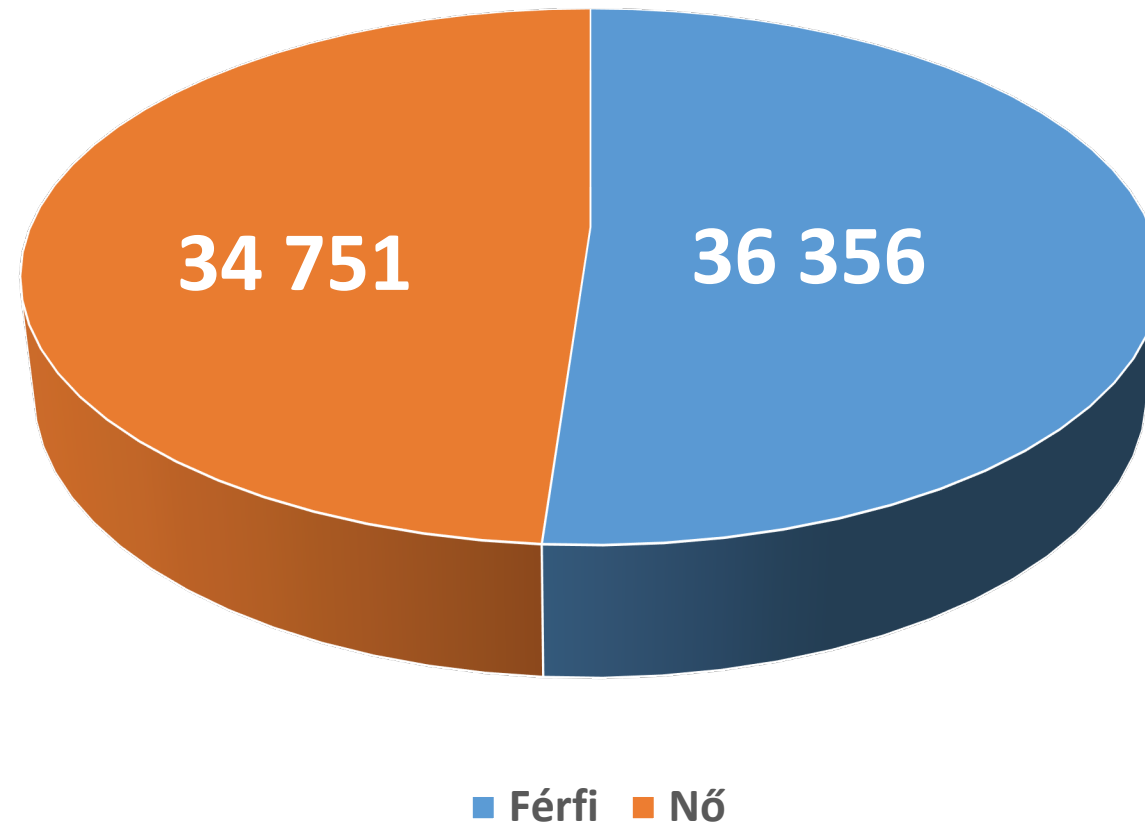
A felhasználók felhasználási módja szerinti megoszlása





Bővített riporting funkciók

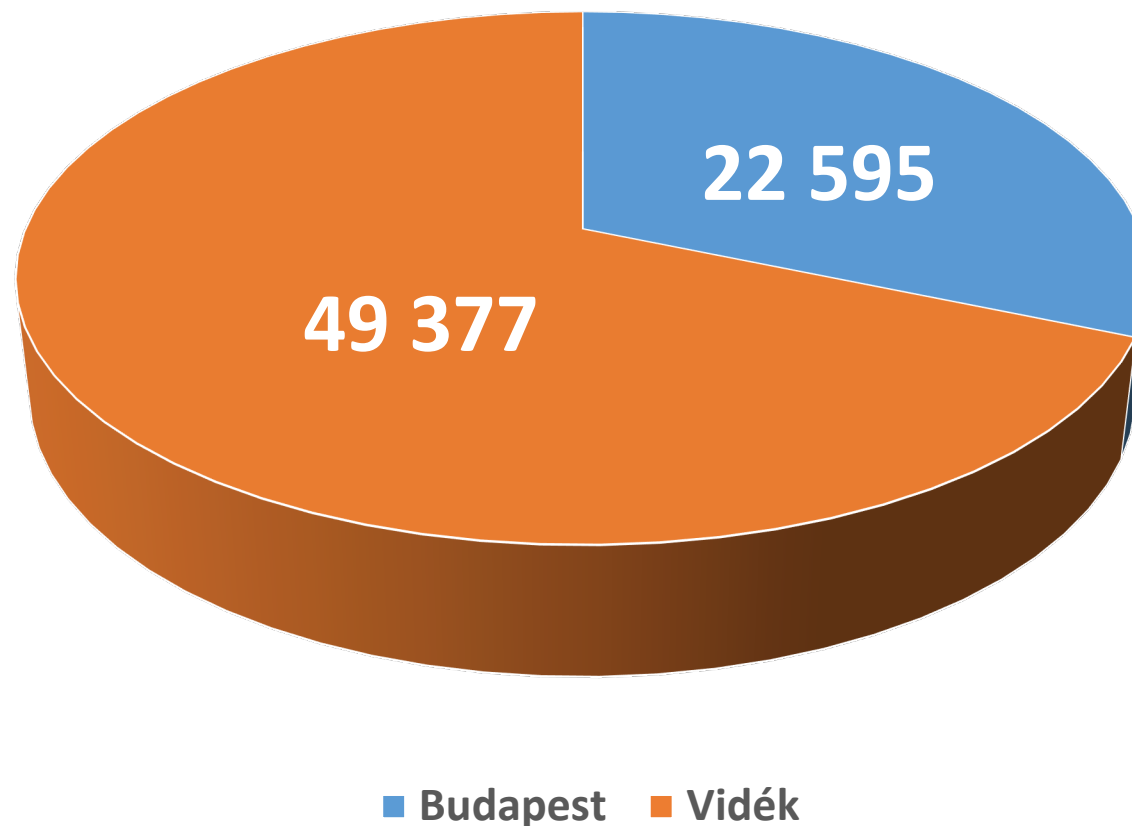
Az azonosított felhasználók nemek szerinti megoszlása





Bővített riporting funkciók

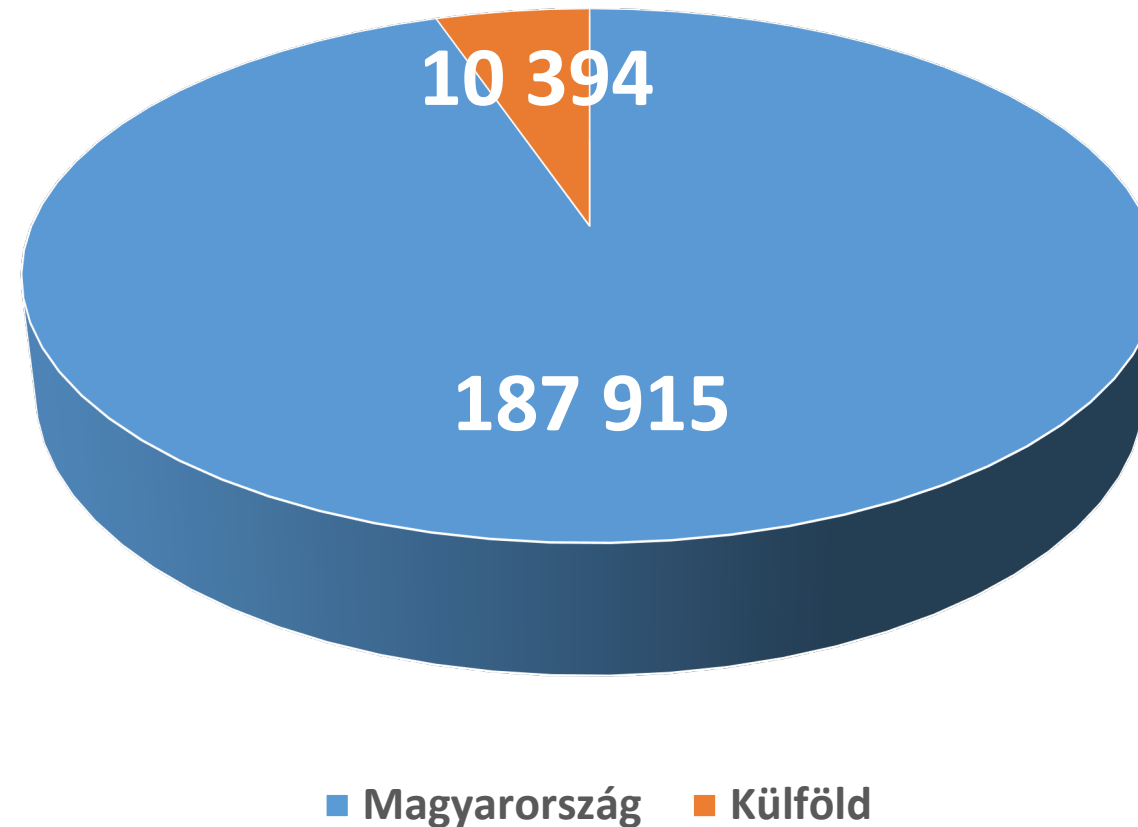
Az azonosított felhasználók lakhely szerinti megoszlása





Bővített riporting funkciók

A felhasználók megoszlása felhasználási hely szerint



„Fantasztikus, hogy ezen a felületen mindent el tudtam intézni. Ez 3 nap szabadságba került volna.

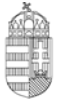
Köszönöm”

Ügyfél elégedettségi kérdőív

Virtuális Kormányablak

- Hybrid (VIRTUÁLIS és fizikai)
- Helytől és időtől függetlenül világszerte
- A cél az igazgatási folyamatok újrászervezése
- Az adatalapú folyamatok és az MI előtérbe kerül
- Felhasználói (Ügyfél) portál – Állampolgári felület
- Kompetencia foglaló alrendszer
- Video Stream alrendszer
- Ügyintézői keretrendszer – Ügyintézői felület
- Adminisztrációs modul
- Infrastrukturális szolgáltatások





Adatokból információk (élő bemutató)



Köszönöm a figyelmet!

e-bejelento.gov.hu