

KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2021-00061

# ADATVÁLTÓZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE

LEGÚJABB  
FEJLESZTÉSEK BEMUTATÓJA

2023. OKTÓBER 18.

**SZÉCHENYI** 



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# **Az elkészült fejlesztések bemutatója**

**Scheiring Petra**

Közigazgatás-Fejlesztési Programok Koordinációs Osztály vezetője

# Fejlesztések a felhasználói visszajelzések mentén



MINISZTERELNÖKSÉG





# 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 közműűtrási 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 közműűtrás 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



MINISZTERELNÖKSÉG



# Fejlesztések az állampolgári visszajelzések mentén



MINISZTERELNÖKSÉG

## 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.





**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



**BEFETÉS A JÖVŐBE**

# Fejlesztések az állampolgári visszajelzések mentén



MINISZTERELNÖKSÉG

## 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  
ügyfélértájékoztatás**

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

## 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

## Ingatlant 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

Ingatlan adás-vétel  
történt, a vevőtől  
meghatalmazásom van  
arra, hogy a közműveket a  
régi szerződő nevére 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

## Kapcsolat

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

Adatkezelési tájékoztató

## Új szolgáltató hozzáadása

## Szolgáltató neve

Felhasználási hely címe <sup>i</sup>CÍMMASOLO <sup>i</sup>

Ország

Írányítószám\* <sup>i</sup>


Település\*

Községi kód

Községi kód jellege <sup>i</sup>

Házszám <sup>i</sup>


Épület

Lépcsőház

Emelet

Ajtó

Helyrajzi szám <sup>i</sup>

Felhasználási hely azonosító \* <sup>i</sup>

Felhasználó azonosító \* <sup>i</sup>

Szerződés azonosító \* <sup>i</sup>


BEZÁRÁS

MENTÉS




Imre!

SZÉCHENYI 2020

Kezdőlap - Szolgáltatóválasztás

Kattintson ide az összefog

## Szolgáltatóim

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

Adatkezelési tájékoztató

Akadálymentesítési Nyilatkozat

ÁFF

Impresszum

## Új szolgáltató hozzáadása

### Szolgáltató neve

Telekommunikáció - Yettel Magyarország Zrt.

### Felhasználási hely címe *i*

CIMMÁSOLÓ *i*

Ország

Magyarország ▾

Irányítószám *i*

Település

Kösterület

Kösterület jellege *i*

Nem megadható ▾

Házzszám *i*

Épület

Lépcsőház

Emelet

Ajtó

Helyrajzi szám *i*

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

### Szerződés azonosító \* *i*

BEZÁRÁS

MENTÉS

## 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 – teszt adatok



## Beküldések korcsoportonként

Korcsoport	Beküldött ügyek
20-24	514
30-34	10
40-44	1
45-49	4



# Bővített riporting funkciók – teszt adatok



MINISZTERELNÖKSÉG

## Településenként regisztrációk száma sorrendben

Település	Vármegye	Járás	Felhasználók száma
Aba	Fejér	Székesfehérvári Járás	25
Budapest	Budapest	Budapest	12
Szentendre	Pest	Szentendrei Járás	2
Szolnok	Jász	Szolnoki Járás	2
Abaújszántó	Borsod	Gönci Járás	1
Bakháza	Somogy	Nagyatádi Járás	1
Balkány	Szabolcs	Nagykállói Járás	1
Budapest 07. ker.	Budapest	Budapest 07. ker.	1
Bükkmogyorósd	Borsod	Ózdi Járás	1
Epöl	Komárom	Esztergomi Járás	1
Gödöllő	Pest	Gödöllői Járás	1
Kápolna	Heves	Füzesabonyi Járás	1
London	Egyéb	Egyéb	1
Nagygyimót	Veszprém	Pápai Járás	1
Nyíregyháza	Szabolcs	Nyíregyházi Járás	1
Vác	Pest	Váci Járás	1
Zalaegerszeg	Zala	Zalaegerszegi Járás	1
	Egyéb	Egyéb	1

# Bővített riporting funkciók – teszt adatok



Korcsopontonként, nemenként az oldalon töltött átlag idő (perc)

Korcsoport	Nem	Átlag idő
20-24	férfi	12
20-24	nő	16
30-34	nem meghatározható	3

Nemenként, eszközönként az oldalon töltött átlag idő (perc)

Nem	Eszköz	Átlag idő
férfi	PC	12
nem meghatározható	PC	3
nő	PC	16

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

Köszönöm”

*Ügyfél elégedettségi kérdőív*

**Köszönöm a figyelmet!**

**[e-bejelento.gov.hu](http://e-bejelento.gov.hu)**