

Ügyfél tájékoztató

Alábbi tájékoztató a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) alapján készült és a közigazgatási eljárással kapcsolatos legfontosabb ügyféli jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Ügyfél:

Az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti, aki hatósági ellenőrzés alá vontak, illetve akire nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz. (Ket. 15. § (1) bek.)

Jogosultságok

Az alapelvek köréből

- A közigazgatási hatóság az ügyfél jogát és jogos érdekét csak a közérdek és az ellenérdekű ügyfél jogának, jogos érdekének védelméhez szükséges mértékben korlátozza. (Ket. 1.§ (3) bek.)
 - A közigazgatási hatóság védi az ügyfelek jóhiszeműen szerzett és gyakorolt jogait, ezek korlátait törvény határozza meg. (Ket. 1.§ (4) bek.)
- Az ügyfelet az eljárás során megilleti a törvény előtti egyenlőség és az egyenlő bánásmód (Ket. 2.§ (1-2) bek)
- A hatóság köteles az ügyfél számára biztosítani, hogy jogaikról és kötelezettségeikről, valamint a kötelezettség mulasztásának következményeiről tudomást szerezzenek, valamint segíteni köteles az ügyfél jogainak gyakorlását. (Ket. 5.§ (1-2) bek.)
- Az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog és az eljárás során az anyanyelv használatának joga. (Ket. 4.§ (1) bek.)
 - Ha a közigazgatási hatóság döntésének magyar és idegen nyelvű szövege között eltérés van, a magyar nyelvű szöveget kell hitelesnek tekinteni. (Ket. 11.§ (1) bek.)

A Ket. 9.§ (3) bekezdésében meghatározott ügyfél kivételével a magyar nyelvet nem ismerő ügyfél - a fordítási és tolmácsolási költség viselése mellett - a Ket. 10.§ (1) bekezdés hatálya alá nem tartozó esetekben is kérheti, hogy a közigazgatási hatóság bírálja el az anyanyelvén vagy valamely közvetítő nyelven megfogalmazott kérelmét. (Ket. 10.§ (2) bek.)

A kisebbségi szervezet nevében eljáró személy, valamint a természetes személy, aki a

nemzetiségek jogairól szóló törvény hatálya alá tartozik, a közigazgatási hatóságnál használhatja az adott nemzetiség nyelvét. Ez esetben a hatóság viseli a fordítási, tolmácsolási költségeket. (Ket. 9.§ (3) bek.)

- Az ügyfélnek joga van ahhoz, hogy az eljárás során nyilatkozatot tegyen, vagy a nyilatkozattételt megtagadja. (Ket. 51.§ (1) bek.)
- A közigazgatási hatóság a nem jogszabályszerű eljárással az ügyfélnek okozott kárt a polgári jog szabályai szerint megtéríti. (Ket. 4.§ (2) bek.)

Igazolási kérelem:

- Aki az eljárás során valamely határnapot, határidőt önhibáján kívül elmulasztott, igazolási kérelmet terjeszthet elő. (Ket. 66.§ (1) bek.)
- Az igazolási kérelmet a mulasztásról való tudomásszerzést vagy az akadály megszűnését követő nyolc napon belül, de legkésőbb az elmulasztott határidő utolsó napjától vagy az elmulasztott határidő utolsó napjától számított hat hónapon belül lehet előterjeszteni. (Ket. 66. § (4) bek.)
- A határidő elmulasztása esetén az igazolási kérelemmel egyidejűleg pótolni kell az elmulasztott cselekményt is, amennyiben ennek feltételei fennállnak. (Ket. 66.§ (5) bek.)
- Ha a hatóság az igazolási kérelemnek helyt ad. Az igazolási kérelmet benyújtó személyt eljárásjogi szempontból olyan helyzetbe kell hozni, mintha nem mulasztott volna. (Ket. 67. § (1) bek.)

Személyes adatok, iratbetekintés:

- A hatósági eljárás tartama alatt, illetve a hatóság által nyújtott szolgáltatás teljesítése során - különösen az iratokba való betekintés engedélyezésénél, a tárgyalás során, a döntés szerkesztésénél és a döntésnek hirdetményi úton való közlésénél - a hatóság gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok és a hivatás gyakorlásához kötött titok (a továbbiakban együtt: védett adat) ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen. (Ket. 17.§ (1) bek.)
- A hatóság az eljárás, illetve szolgáltatás nyújtása során a személyes adatot és a védett adatot - az ugyanazon ügyben folyó, e törvényben szabályozott eljárások kivételével - csak akkor továbbíthatja más szervhez, ha azt törvény megengedi, vagy ha az érintett ehhez hozzájárult. A hozzájárulást az érintett az ügyintézési rendelkezésben, továbbá - ha jogszabály lehetővé teszi, - az érintett elektronikus azonosítását követően, az információ megőrzését biztosító módon történő rögzítés mellett telefonon is megadhatja. (Ket. 17.§ (5) bek.)
- A közigazgatási hatóság a törvényben meghatározott korlátozásokkal az ügyfélnek és képviselőiknek, valamint más érdekelteknek biztosítja az iratbetekintési jogot,

jogszabályban meghatározott esetben közmeghallgatást tart, és döntését az érintettekkel közli. A hatóság ugyanakkor gondoskodik a törvény által védett titok megőrzéséről és a személyes adatok védelméről. (Ket. 5.§ (4) bek.)

- Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában betekinthez az eljárás során keletkezett iratba. Ez a jog akkor is megilleti az ügyfelet, ha korábban nem vett részt az eljárásban. (Ket. 68.§ (1) bek.)

Nem lehet betekíteni

- a) a döntés tervezetébe
- b) az olyan iratba, amelyből következtetés vonható le annak a személynek a kilétére, akire vonatkozóan a hatóság a természetes személyazonosító adatok és a lakcím zárt kezelését rendelte el,
- c) felhasználói vagy megismerési engedély hiányában a minősített adatot tartalmazó iratba,
- d) az egyéb védett adatot tartalmazó iratba, ha azt az érintett adat védelmét szabályozó törvény kizárja, vagy ha a védett adat megismerésének hiánya

nem akadályozza az iratbetekintésre jogosult személyt törvényben biztosított jogai gyakorlásában. (Ket. 69.§ (1) bek.)

- Az ügyfél az adatok megjelölésével kérheti az iratbetekintési jog korlátozását üzleti és más méltányolható magánérdekének védelmében. A hatóság a kérelemnek - a körülmények körütekintő mérlegelése alapján - akkor ad helyt, ha az adatok megismerésének hiánya az iratbetekintésre jogosultakat nem akadályozza jogaik gyakorlásában. (Ket. 69.§ (2) bek.)
- Az iratbetekintési jog biztosítása érdekében a hatóság megismerhetetlenné teszi azokat a személyes és védett adatokat, valamint a (2) bekezdés szerinti adatokat, amelyek megismerésére az iratbetekintésre jogosult személy egyébként nem jogosult. (Ket. 69.§ (3) bek.)
- A hatóság végzésben dönt az iratbetekintési kérelem elutasításáról, amely ellen az iratbetekintést kérő személy önálló fellebbezéssel élhet. (Ket. 69.§ (4) bek.)
- Az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet vagy másolatot kérhet. A másolatot és a kivonatot a hatóság kérelemre hitelesíti. (Ket. 69.§ (5) bek.)
- Az iratbetekintésre jogosult az eljárás jogerős lezárását követően is betekinthez a hatóság kezelésében lévő iratokba. (Ket. 69. § (6) bek.)

Kapcsolattartás, képviselet:

- Az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője - e törvény keretei között - az egyes kapcsolattartási formák közül szabadon választhat.
(Ket. 8.§)
- Törvény eltérő rendelkezése hiányában nem alkalmazható elektronikus út a Ket. 20. § (6) bekezdése és a 24. § (1) bekezdése szerinti kérelem vonatkozásában (Ket. 28/B § (3) bek.)
 - Az ügyfél akkor köteles elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, ha azt törvény az adott ügyben vagy eljárási cselekmény vonatkozásában előírja. (Ket. 28/B § (4) bek.)
- A hatóság - ahol technikai felkészültsége lehetővé teszi - jogszabályban meghatározott feltételekkel a szóbeli és az írásbelinek nem minősülő elektronikus nyilatkozaton alapuló kapcsolattartást is alkalmazza, illetve az ügyfél által alkalmazott ilyen kapcsolattartást is elfogadja, így különösen a rövid szöveges üzenet formát, valamint az elektronikus levél formát. (Ket. 28/B. § (5) bek.)
- Rövid szöveges üzenet útján, elektronikus levélben és telefonon is lehet tájékoztatást kérni és teljesíteni vagy jogszabályban meghatározott egyéb esetekben kapcsolatot tartani. A hatóság telefonon és elektronikus levélben előzetesen egyeztetheti az ügyféllel az egyes eljárási cselekmények elvégzésének időpontját. (Ket. 28/A. § (4) bek.)
- Ha törvény nem írja elő az ügyfél személyes eljárását, helyette törvényes képviselője vagy az által vagy törvényes képviselője által meghatalmazott személy, továbbá az ügyfél és képviselője együtt is eljárhat. Az ellenérdekű ügyfelek képviselőjét nem láthatja el ugyanaz a személy. (Ket. 40.§ (1) bek.)

Költségmentesség:

- A hatóság annak a természetes személy ügyfélnek, aki kereseti, jövedelmi és vagyoni viszonyai miatt az eljárási költséget vagy egy részét nem képes viselni, jogai érvényesítésének megkönnyítésére költségmentességet engedélyezhet. (Ket. 159.§ (1) bek.)
- A költségmentesség az illeték, a díj és az egyéb eljárási költség előlegezése és viselése alóli teljes vagy részleges mentességet jelenti. (Ket. 159.§ (2) bek.)

- A költségmentesség a kérelem előterjesztésétől kezdve az eljárás egész tartamára és a végrehajtási eljárásra terjed ki. Az ügyfél által első alkalommal előterjesztett költségmentesség iránti kérelem benyújtásától a költségmentességről szóló döntés jogerőre emelkedéséig terjedő időszakban felmerülő olyan eljárási költséget, amelyek előlegezése az ügyfelet terhelné, a hatóság előlegezi. (Ket. 159.§ (3) bek.)
- A költségmentességhez alapul szolgáló feltételeknek az eljárás folyamán történő bekövetkezése, illetve megváltozása esetén költségmentesség engedélyezhető, illetve az módosítható vagy visszavonható. (Ket. 159. § (4) bek.)
- A költségmentességet engedélyező, a költségmentesség módosításáról és visszavonásáról szóló végzést a hatóság közli az eljárásban részt vevő azon hatóságokkal, amelyek eljárása illeték vagy díjfizetési kötelezettség alá esik. (Ket. 159.§ (5) bek.)
 - Törvény költségmentességet gazdálkodó szervezet, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére is megállapíthat. (Ket. 159.§ (7) bek.)
 - Az illeték vagy díj tekintetében nem részesíthető költségmentességben az egyetemleges fizetési kötelezettség alapján fizetésre kötelezett ügyfél, kivéve, ha egyébként költségmentességben részesült. (Ket. 159. § (6) bek.)

Kötelezettségek

- A közigazgatási hatósági eljárásban az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni. (Ket. 6.§ (1) bek.)
- Az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. Az ügyfél jóhiszeműségét az eljárásban vélelmezni kell, a rosszhiszeműség bizonyítása a hatóságot terheli. (Ket. 6.§ (2) bek.)
- Ha a tényállás tisztázása azt szükségessé teszi, a hatóság az ügyfelet a kérelmére indult eljárásban nyilatkozattételre hívhatja fel. Ha az ügyfél a kérelmére indult eljárásban a hatóság felhívására nem nyilatkozik, a hatóság a rendelkezésre álló adatok alapján dönt, vagy a Ket. 31. § (2) bekezdése alapján megszünteti az eljárást. (Ket. 51.§ (2) bek.)
- A törvényen vagy kormányrendeleten alapuló adatszolgáltatást hivatalból folytatott eljárásban az ügyfél, illetve kérelemre indult eljárásban az ellenérdekű ügyfél akkor

tagadhatja meg, ha

- a) nem kapott felmentést a minősített adatra vonatkozó titoktartási kötelezettség alól,
 - b) nyilatkozatával saját magát vagy hozzátartozóját bűncselekmény elkövetésével vádolná. (Ket. 51.§ (4) bek.)
- Az ügyfél vagy képviselője, ha más tudomása ellenére az ügy szempontjából jelentős valótlan tényt állít, illetve ha a (3) bekezdés szerinti kötelező adatszolgáltatás körében a (4) bekezdésében foglalt ok hiányában adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti, az ügy eldöntése szempontjából jelentős tényt elhallgat, vagy valótlan adatot szolgáltat, eljárási bírsággal sújtható. (Ket. 51.§ (5) bek.)