



BUDAPEST FŐVÁROS LEVÉLTÁRA

Ügyfélszolgálati szabályzata

Budapest Főváros Levéltára (a továbbiakban BFL) főigazgatója a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény 27. §-a alapján, tekintettel a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről szóló 27/2015. (V. 27.) EMMI rendelet előírásaira a BFL által őrzött iratanyagra vonatkozó ügyfélszolgálati tevékenységet a következők szerint szabályozza.

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

I.1. A szabályzat hatálya

- (1) Jelen szabályzat hatálya kiterjed a BFL-be ügyintézési céllal érkező, illetve ügyfélként nyilvántartott természetes és jogi személyekre (a továbbiakban ügyfelek), illetve bizonyos esetekben a látogatói jegyet kiváltott (beiratkozott) és a BFL által őrzött iratanyagban kutatást végző személyekre (a továbbiakban kutató).
- (2) A BFL által őrzött iratanyagból egyedi adatról tájékoztatásra jogosult minden természetes és jogi személy, illetve ezek meghatalmazottja.

II. TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA ÉS A KÉRELEM BENYÚJTÁSA

II.1. A tájékoztatás módja és helyszíne

- (1) A kérelem személyesen a BFL ügyfélszolgálatán, valamint postai és elektronikus úton – e-mailen, az Elektronikus Levéltári Portálon, Ügyfélkapun, Hivatali Kapun és E-papír útján – is benyújtható.
- (2) A beadott kérelmek ügyintézési ideje 30 naptári nap. A fellelt iratokról készült másolatok személyesen átvehetőek az ügyfélszolgálaton, illetve postai vagy elektronikus továbbítás útján is. Amennyiben az ügyfél ezt kéri, a válaszlevél, illetve a fellelt iratokról készült másolatok a Poszeidon iratkezelő rendszeren keresztül Ügyfélkapura, illetve Hivatali kapura is kiküldhetőek. Elektronikus továbbítás esetén mind a válaszlevelet, mind a fellelt iratokról készült másolatokat elektronikus aláírással kell ellátni.
- (3) A kérelemmel kapcsolatos ügyintézés díjmentes, viszont a tájékoztatás teljesítéséhez szükséges másolatkészítés költségei az ügyfelet terhelik jelen szabályzat 8. számú mellékletében foglalt díjszabás szerint.
- (4) Az ügyfélszolgálat nyitva tartása:
 - a) normál munkarendben:
 - hétfő: 13.00-tól 16.00-ig,
 - kedd: 10.00-tól 13.00-ig,
 - szerda: 9.00-tól 16.00-ig,
 - csütörtök: 13.00-tól 16.00-ig,
 - péntek: zárva.
 - b) ügyeleti munkarendben:
 - szerdán 8.00-tól 9.00-ig és csütörtökön 16.00-tól 17.00-ig.
 - c) Az ügyfélszolgálat – a kutatóteremhez igazodva – minden év augusztusában és a karácsonyi időszakban zárva tart. A zárva tartás adott évi pontos időtartamáról a BFL az ügyfélszolgálaton és a honlapján tájékoztatást helyez el.

II.2. A kérelem benyújtása

- (1) A kérelmek elsődlegesen a BFL honlapján elérhető, a kérelem tárgya szerinti adatlapok kitöltésével, valamint a szükséges nyilatkozatok megtételével indíthatók. A BFL befogadja a szabadon fogalmazott kérelmeket is, amennyiben azokból egyértelműen kiderül az ügyfél személyazonossága, valamint a kérelem tárgya. Az ügyintézés a kérelem és a szükséges nyilatkozatok benyújtását követően indul, és az ügyintézési határidőt ezek BFL-be történő hiánytalan beérkezésétől kell számítani. Az ügyfélszolgálat munkatársa elégtelen információtartalmú kérelem esetén hiánypótlásra szólítja fel az ügyfelet. A hiánypótlás a tárgyszerinti adatlap pótlólagos benyújtásával is teljesíthető. Az adatlapokat jelen szabályzat 1–7. melléklete tartalmazza.
- (2) Az ügyfél másolatban becsatolhatja, beadhatja a kérelem tárgyára vonatkozó, annak elintézését segítő egyéb iratait is.
- (3) A kérelem benyújtását követően az ügyfélszolgálat munkatársa a benyújtott kérelem és az ügyfél esetleges kiegészítése alapján eldönti, hogy a BFL illetékes-e a tájékoztatás megadásában.
- (4) Ha a BFL nem illetékes a kérelem tárgya tekintetében, vagyis nem rendelkezik a szükséges adatokkal, akkor az ügyfelet az ügyfélszolgálat munkatársa a rendelkezésére álló információk alapján tájékoztatja a további lehetőségekről.
- (5) A kérelem felvétele során az ügyfélszolgálat munkatársa meggyőződik az ügyfél személyazonosságáról, és ennek tényét az ügyiratban rögzíti. Ennek során
 - a) személyes ügyintézés esetén a személyazonosság igazolására szolgáló arcképes igazolvány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, kártya alapú vezetői engedély, útlevél) alapján ellenőrzi a személyazonosságot; a személyazonosságot igazoló okiratról az ügyfélszolgálat munkatársa másolatot nem készít, csupán az ügyintézéshez nélkülözhetetlen adatokat rögzíti;
 - b) a kérelem postai úton történő benyújtása esetén a személyazonosításra alkalmas okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, kártya alapú vezetői engedély, útlevél) nevet, születési helyet és időt, valamint az okmány érvényességét tartalmazó oldalai másolatának megküldésével történhet meg az azonosítás; ennek hiányában az ügyfélszolgálat munkatársa felszólítja az ügyfelet a másolatok megküldésére; a másolatokat a BFL nem őrzi meg, azokat az azonosításhoz szükséges adatok ügyiratban történő rögzítésével az ügyirat irattározásakor az ügyfélszolgálat munkatársa megsemmisíti;
 - c) a kérelem írásban történő megküldése esetén vagy a b) pontban meghatározott módon történik az azonosítás, vagy lehetősége van az ügyfélnek a kérelem hiteles elektronikus aláírással ellátott pdf formátumban történő megküldésére (magánszemélyek esetében az *Azonosításra visszavezetett dokumentum hitelesítés szolgáltatás – AVDH* igénybevételével, elérhetősége https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_avdh_feltoltes);
 - d) a kérelem Elektronikus Levéltári Portálon – amennyiben az ügyfél Ügyfélkapus hitelesítéssel regisztrált az Elektronikus Levéltári Portálra –, Ügyfélkapun, Hivatali Kapun keresztül vagy E-papír útján történő benyújtása esetén az ügyfél azonosítása az elektronikus rendszerben történik meg.
- (6) A kérelem benyújtása során az ügyfél az adatkezelési tájékoztatót vagy személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a BFL honlapján éri el. Az adatkezelési tájékoztatóban foglaltak megismeréséről az ügyfél az adatlapok benyújtásával írásban nyilatkozik.

- (7) Ha az ügyfél más nevében jár el, akkor köteles az erre jogosító meghatalmazást hiteles formában (eredetiben vagy elektronikus hitelesítéssel ellátva) benyújtani.
- (8) A BFL-ben való eljárásra jogosító meghatalmazás formája lehet: teljes bizonyító erejű magánokirat (saját kezűleg írt és aláírt meghatalmazás, AVDH-val aláírt meghatalmazás; két tanú aláírásával ellátott meghatalmazás; ügyvédi meghatalmazás; közjegyző vagy bíró által hitelesített meghatalmazás; jogi személy képviselése esetében a jogi személy képviselőjére jogosult személy által cégszerűen aláírt meghatalmazás) vagy hatósági megbízólevél.
- (9) A meghatalmazásból ki kell tűnnie annak, hogy ki a meghatalmazott személy, a meghatalmazás milyen nyilatkozatok megtételére, milyen ügyre szól, valamint annak is, hogy ki a meghatalmazás címzettje.
- (10) Ügyek egyedileg meg nem határozott körére adott határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás a *Polgári Törvénykönyvről* szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó szakasza értelmében öt év elteltével hatályát veszti.
- (11) A meghatalmazott több joggal nem rendelkezhet, mint a meghatalmazó.
- (12) Az ügyfél köteles előre nyilatkozni, hogy a fellelt és megkapott információkat, iratokat csak a kérelemben meghatározott célból használja fel (jelen szabályzat 9. sz. melléklete). Nyilatkozat hiányában vagy hiányos nyilatkozat esetén a BFL megtagadja az adatszolgáltatást.
- (13) Az ügyfél a kérelem benyújtásakor nyilatkozik arról, hogy a benyújtott kérelemben foglalt egyedi adat megismerése
 - a) valamely joga érvényesítéséhez, vagy
 - b) jogszabályon vagy hatósági határozaton alapuló kötelezettsége teljesítéséhez, vagy
 - c) érdeke érvényesítéséhez szükséges.

Az ügyfél a fenti három lehetőség közül kizárólag egyet jelölhet meg indokként.

Az ügyfél az a)–b) pontokban meghatározottak fennállását dokumentum (pl. bírósági, hatósági határozat, releváns jogszabályhely stb.) becsatolásával, a c) pontban meghatározottak fennállását pedig a körülmények ismertetésével, ha rendelkezésére áll, iratokkal igazolja. Nyilatkozat hiányában vagy hiányos nyilatkozat esetén a BFL megtagadja az adatszolgáltatást. A nyilatkozatot jelen szabályzat 10. számú melléklete tartalmazza.

- (14) Valamely közfeladatot ellátó szerv feladat- és hatáskörébe tartozó döntés meghozatalára irányuló eljárás során készített vagy rögzített, a döntés megalapozását szolgáló adat ügyfél részére való szolgáltatását – amennyiben az a BFL kezelésében van és a keletkezésétől számított 10 év még nem telt el – az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban Infotv.) 27. § (5) bekezdése értelmében a BFL főigazgatója engedélyezi, szükség esetén egyeztetve az adatot keletkeztető szerv illetékes vezetőjével.
- (15) A BFL az ügyfelek személyes adatainak védelméről az Infotv. és a *természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről* szóló 2016/679 (IV. 27.) Európai Parlament és a Tanács rendelete (a továbbiakban GDPR rendelet) rendelkezései szerint gondoskodik. Erre vonatkozóan részletesen intézkedik a *Budapest Főváros Levéltára adatkezeléssel kapcsolatos eljárásrendjéről* szóló 5/2018. számú főigazgatói utasítás 3. sz. melléklete, amelyet az ügyfél az ügyfélszolgálat helyiségében, illetve a BFL honlapján is elolvashat.

- (16) A kérelemben foglaltak részleges vagy teljes megtagadását a BFL írásban, indoklással közli az ügyféllel, amellyel szembeni jogorvoslatért az ügyfél bírósághoz fordulhat.

III. A TÁJÉKOZTATÁS FAJTÁI

III.1. A tájékoztatás tartalma

- (1) A tájékoztatás írásban történik, és lehet eredményes vagy eredménytelen.
- (2) Az eredménytelen tájékoztatás esetén a kiadmányban rögzítésre kerül az átnézett levéltári egységek megnevezése, a keresés leírása és a keresés eredménytelenségének indoklása. Eredménytelen keresés esetén az ügyfélszolgálat munkatársa
 - a) további adatokat kérhet be az ügyféltől,
 - b) javasolhatja más intézmény megkeresését az ügyben, vagy
 - c) lezárhatja az ügyet.
- (3) Eredményes tájékoztatás esetén megküldésre kerül a felkutatott adat vagy iratmásolat, amelyet az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetője kiadmányoz. A kiadmányban (másolat kiadása esetén a kísérőlevélben) minden esetben pontos jelzettel meg kell határozni azt az iratot vagy iratokat, amelyekből az adatszolgáltatás történik, vagy amelyekről a másolat készült. Kísérőlevél készítésétől kizárólag hiteles másolat személyes átvétele esetén lehet eltekinteni. Ebben az esetben a másolat átvételének tényét és idejét az ügyfél az ügyiratban aláírásával jelzi.

III.2. A tájékoztatás formái

- (1) Az eredményes tájékoztatás során a BFL adatszolgáltatási kötelezettségét a megkeresés jellegének megfelelően tartalmi kivonattal vagy másolattal teljesíti.
- (2) A tartalmi kivonat olyan nem szöveg- vagy formahú értesítés (kiadmány), amelyben a BFL az általa őrzött iratanyagból adatot szolgáltat.
- (3) Tartalmi kivonattal történik az adatszolgáltatás, amennyiben jogszabály tiltja másolat kiadását vagy a keresett adat értelmezéséhez nem szükséges annak tágabb kontextusának ismerete.
- (4) Az adatszolgáltatás során készített és az ügyfélnek megküldött másolat lehet egyszerű másolat vagy – az ügyfél kérésére – hiteles másolat.
- (5) A BFL az egyszerű és a hiteles másolatot digitális formában készíti el és küldi meg az ügyfélnek, amennyiben
 - a) a kérelmet jogi személy nyújtja be a benyújtás módjától függetlenül;
 - b) a kérelmet magánszemély elektronikus úton nyújtja be; vagy
 - c) az ügyfél a benyújtás módjától függetlenül azt kifejezetten kéri.
- (6) Az egyszerű másolat olyan digitális kép vagy fénymásolat, amelyet a BFL munkatársa a felkutatott irat egészéről vagy egy részéről készít. Az egyszerű másolat kiadása esetén a kiadmányban jelölni kell annak pontos jelzetét, valamint annyak tényét, hogy a másolat az irat egészéről vagy egy részéről készült.
- (7) A BFL hiteles másolatként csak tartalmát tekintve teljes másolatot ad ki, amely formáját tekintve lehet szöveghú vagy szöveg- és formahú.
- (8) A BFL abban az esetben készít szöveghú hiteles másolatot, ha a reprodukciós eljárás (szöveg- és formahú másolat készítése) veszélyezteti a levéltári iratanyag fizikai épségét, fennmaradását. A másolatkészítés formájáról az Állományvédelmi Főosztály véleménye

alapján az érintett iratórzo főosztály vezetője dönt.

- (9) A hiteles másolat az adott irat egészét vagy az adott irat kérelemmel érintett, tartalmilag és formailag elkülönülő részének egészét teljes szövegében tartalmazza.
- (10) Ha a hiteles másolat több lapra terjed ki, a lapokat levéltári jelzetenként újrakezdődő sorszámmal számozni kell és – papíralapú másolat esetében – át kell fűzni, valamint a BFL pecsétjével oly módon kell lezárni, hogy az kizárja a lapok kicserélésének lehetőségét. Elektronikusan hitelesített másolat esetében a lapokat a számozás sorrendjében egy pdf fájlba kell összefűzni. Ügyfélkapura vagy Hivatali kapura történő küldés esetén az elektronikusan aláírt válaszlevelet és másolatokat egyetlen zip fájlba kell csomagolni.
- (11) A hitelesítési záradékot a szöveghű másolatra közvetlenül a másolt szöveg után, a szöveg- és formahű másolat hátlapjára, vagy elektronikusan hitelesített másolat esetében külön lapra kell rávezetni.
- (12) A szöveg- és formahű hiteles másolat elkészítéséhez használandó záradék szövege a következő:

„Teljes hiteles másolat *iktatószám:-/202../BFL*
Hivatalosan igazolom, hogy a(z) ... oldalra terjedő ... arányú másolat Budapest Főváros Levéltára őrizetében levő ... jelzetű irat szöveg- és formahű hiteles másolata.
Budapest, ... év ... hó ... nap”

- (13) A szöveghű hiteles másolat elkészítéséhez használandó záradék szövege a következő:

„Teljes hiteles másolat *iktatószám:-/202../BFL*
Hivatalosan igazolom, hogy a fenti másolat Budapest Főváros Levéltára őrizetében levő ... jelzetű irat szöveghű hiteles másolata.
Budapest, ... év ... hó ... nap”

- (14) A BFL által kiadott, külföldön felhasználni kívánt hiteles másolat közbenső felülhitelesítését a Magyar Nemzeti Levéltár végzi el. A felülhitelesítést az ügyfél külföldi felhasználásra irányuló nyilatkozata esetén a BFL kezdeményezi.

III.3. A másolatkészítés

- (1) Az ügyfél által kért adatot tartalmazó iratról a BFL illetékes munkatársa a tájékoztatás keretében digitális vagy analóg (fénymásolat) másolatot készít.
- (2) Amennyiben az adatvédelmi előírások szükségessé teszik a BFL az adatszolgáltatás során anonimizált másolatot ad ki. Az anonimizálás nem érinti azt az adatot, amelyre az adatszolgáltatás irányul.
- (3) Állományvédelmi okokból az alábbi dokumentumtípusok fénymásolása tilos:
 - a) pergamen alapú iratok,
 - b) viaszpecséttel ellátott iratok,
 - c) a kiterített állapotukban az A/3-as méretet meghaladó iratok (részlet sem fénymásolható),
 - d) a fűzött, fénymásológépbe sérülés nélkül nem helyezhető iratok.
- (4) Az ügyintézés keretében legfeljebb 10 A/4 fekete-fehér oldal másolása / digitalizálása térítésmentes, az ezt meghaladó mennyiség, illetve színes másolat igénye vagy nagyobb formátum esetén a másolatkészítés költségei az ügyfelet terhelik. A díjszabást a szabályzat 8. számú melléklete tartalmazza.

- (5) Ha a másolatkészítés költsége meghaladja a bruttó 10 000 forintot, a másolat elkészítéséhez a számla végösszegének 50%-át előleg formájában ki kell fizetni.
- (6) A másolatok ellenértékét számla ellenében átutalással, illetve személyesen készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel lehet kiegyenlíteni a BFL pénztárában. A pénztár ügyfélszolgálati időben nyitva tart.
- (7) Az ügyfél a másolatokat a szolgáltatás pénzügyi teljesítése után veheti át, készpénzfizetés esetén a kapott számla bemutatása ellenében. Átutalással történő fizetés esetén a Gazdasági Igazgatóság értesíti az ügyfélszolgálatot a számla ellenértékének a BFL bankszámlájára történő beérkezéséről. Ezt követően az ügyfélszolgálat értesíti az ügyfelet a másolat átvételének lehetőségéről.
- (8) A levéltárban őrzött anyagról bármilyen úton és technikával elkészített másolatot az ügyfél kizárólag az általa meghatározott célra használhatja fel. A másolatot bármilyen módon nyilvánosságra hozni, nyomtatott vagy elektronikus úton közzétenni csak a BFL előzetes hozzájárulásával, a megállapított közlési díj befizetését követően szabad.
- (9) Adatszolgáltatás másolattal történő teljesítése esetén a legkisebb számlázandó összeget az ügyfélszolgálati díjszabás (a szabályzat 8. számú melléklete) tartalmazza.

IV. KÜLÖNLEGES SZABÁLYOK

- (1) Az állami anyakönyvekre vonatkozó kutatási feltételeket és időkorlátokat az *anyakönyvi eljárásról szóló 2010. évi I. törvény rendelkezéseinek alkalmazásáról* szóló 3/2019. számú főigazgatói utasítás tartalmazza és szabályozza.
- (2) A fizetett kutatásra vonatkozóan a *megrendelés alapján végzett térítésköteles kutatásról és a soron kívüli ügyintézésről* szóló 3/2012. sz. főigazgatói utasítás rendelkezik.
- (3) Az adatszolgáltatás során a BFL a levéltári anyag anonimizálására, valamint az adatvédelmi előírásokra vonatkozó hatályos jogszabályok és belső szabályzatok figyelembevételével jár el.

V. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT HASZNÁLATÁNAK RENDJE

- (1) Az ügyfélszolgálaton a kulturált viselkedés általánosan elfogadott szabályait betartva, a többi ügyfél és a rend megzavarása nélkül kell a kérelmet betérjeszteni.
- (2) Az ügyfélszolgálat rendjét az ügyfélszolgálat munkatársa felügyeli. Az ügyfél az ügyfélszolgálat munkatársának a tanúsított viselkedésére vonatkozó kéréseit köteles meghallgatni, és a kérésnek megfelelően változtatni a viselkedésén.
- (3) Ételt és italt fogyasztani, dohányozni, másokat hangoskodással zavarni tilos. Mobiltelefon használata csak az ügy rendezése, előmozdítása érdekében, az ügyfélszolgálati munkatárs hozzájárulásával lehetséges.
- (4) Az ügyfélszolgálati helyiségből az ügyfél a kérelmében foglaltak elintézése érdekében részére megmutatott levéltári iratanyagot, az ügy intézése során felvett ügyiratot és azok darabjait nem viheti ki.
- (5) Ha az ügyfél az (1)–(4) pontokban foglaltakat nem tartja be
 - a) az ügyfélszolgálat munkatársa értesíti az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetőjét, aki ismételten felszólítja az ügyfelet a szabályellenes és zavaró magatartás, tevékenység megszüntetésére;

- b) ha az ügyfél ennek sem tesz eleget, az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetője a portaszolgálat közreműködésével a levéltár épületének elhagyására szólítja fel az ügyfelet;
 - c) ellenszegülés esetén az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetője a BFL vezetésének értesítése mellett rendőri intézkedést kezdeményez.
- (6) Az ügyféllel szembeni (5) pontban meghatározott bármely intézkedést követően az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetője jegyzőkönyvben rögzíti a történeteket, és ezzel egyidejűleg további intézkedésig felfüggeszti az ügyintézés folyamatát.
- (7) A főigazgató az ügyintézésről a jegyzőkönyv keltétől számított öt napon belül döntést hoz, döntéséről írásban (postai úton vagy elektronikusan) értesíti az ügyfelet. A döntés meghozataláig az ügyfél nem veheti igénybe a levéltár szolgáltatásait.

VI. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYOK RENDKÍVÜLI HELYZETEKBE

- (1) A BFL rendkívüli helyzetekben (pl. járványügyi veszélyhelyzet) előzetes időpontfoglaláshoz kötheti az ügyfélszolgálati tevékenységét.
- (2) A rendkívüli helyzet fennállása, illetve az előzetes időpontfoglalás bevezetése befolyásolhatja az ügyfélszolgálatnak a szabályzat II. és III. részében meghatározott menetét, valamint az ott meghatározott határidőket. Az esetleges változásokról a rendkívüli helyzet, illetve az előzetes időpontfoglalás kötelezettségének fennállása alatt a BFL a honlapján keresztül nyújt tájékoztatást.

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- (1) Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben az Ltv. és a Rendelet rendelkezései az irányadók.
- (2) Jelen szabályzat mellékletei:
 - 1. számú melléklet: Tanulóidő tájékoztatási kérelem
 - 2. számú melléklet: Munkaviszony tájékoztatási kérelem
 - 3. számú melléklet: Közjegyzői tájékoztatási kérelem
 - 4. számú melléklet: Építési tájékoztatási kérelem
 - 5. számú melléklet: Földhivatali tájékoztatási kérelem
 - 6. számú melléklet: Hadigondozási tájékoztatási kérelem
 - 7. számú melléklet: Házasság felbontásával kapcsolatos tájékoztatási kérelem
 - 8. számú melléklet: Másolatkészítési díjszabás
 - 9. számú melléklet: Ügyfél nyilatkozata kérelem céljáról
 - 10. számú melléklet: Ügyfél nyilatkozata igazolásról
- (3) Jelen szabályzat aláírása napján lép hatályba.

Budapest, 2021. szeptember 10.

Dr. Kenyeres István
főigazgató