

BUDAPEST FŐVÁROS LEVÉLTÁRA

Ügyfélszolgálati szabályzata

egységes szerkezetbe foglalt szöveg

hatályos 2023. március 21-től

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 és bármelyik kormányablakban, elektronikusan az Elektronikus Levéltári Portálon, Hivatali Kapun és E-papír útján is benyújtható. Ímélben a kérelem kizárólag az Azonosításra visszavezetett dokumentum hitelesítési szolgáltatás (AVDH) használatával hitelesített PDF mellékletként küldhető be. Postai úton teljes bizonyító erejű magánokirat (saját kezűleg írt és aláírt kérelem; két tanú aláírásával ellátott kérelem; ügyvédi által ellenjegyzett kérelem; közjegyző vagy bíróság által hitelesített kérelem; jogi személy képviselése esetében a jogi személy képviselőjére jogosult személy által cégszerűen aláírt kérelem) fogadható el. Személyes adatot tartalmazó tájékoztatás postai úton csak a kérelmező hitelt érdemlő azonosítását követően adható.¹
- (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 válaszelevél, illetve a fellelt iratokról készült másolatok a Poszeidon iratkezelő rendszeren keresztül Ügyfélkapura, illetve Hivatali kapura is kiküldhetőek. Elektronikus továbbítás esetén mind a válaszelevelet, 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,

¹ Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (1) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

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) ² A kérelmek elsődlegesen a BFL honlapján (<https://bparchiv.hu/ugyfelszolgalat>) és az Elektronikus Levéltári Portálon (<https://www.eleveltar.hu/ugyfeleknek>) elérhető, a kérelem tárgya szerinti adatlapok kitöltésével és a szükséges nyilatkozatok megtételével indíthatók. A BFL befogadja a szabadon fogalmazott kérelmeket is, amennyiben azokból egyértelműen kiderül az ügyfél személyazonossága, valamint a kérelem tárgya, de kizárólag a II.1. (1) bekezdésben meghatározott úton benyújtott kérelmet tudjuk befogadni. Az azonosítás nélküli ímélben vagy postai úton nem teljes bizonyító erejű magánokiratban küldött kérelmeket a BFL ügyfélszolgálatának nem áll módjában befogadni. Az ügyfél azonosítására jelen fejezet (5) bekezdésében foglaltak szerint van lehetőség. Az ügyintézés az ügyfél azonosítását, a kérelem és a szükséges nyilatkozatok benyújtását, valamint az adatkezelési tájékoztató elfogadását követően indul, és az ügyintézési határidőt ezek hiánytalan megtörténtétől 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) ³ Az ügyfél másolatban becsatolhatja, beadhatja a kérelem tárgyára vonatkozó, annak elintézését segítő egyéb iratait is, amelyeket a BFL az ügy érdemi elintézését követő 30 napon belül az adatvédelmi és adatbiztonsági szempontokra figyelemmel megsemmisít.
- (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) ⁴ 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) az AVDH (elérhetősége: https://magyarorszag.hu/szuf_avdh_feltoltes) igénybevételével hitelesített dokumentum esetén a dokumentum részét képező

² Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (2) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

³ Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (3) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

⁴ Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (4) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

- igazolás alapján ellenőrzi a személyazonosságot;
- c) az Ügyfélkapun, Hivatali Kapun, illetve ügyfélkapus hitelesítéssel regisztrált felhasználók esetében az Elektronikus Levéltári Portálon keresztül, valamint E-papír útján benyújtott kérelmek esetén a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatás igazolja az ügyfél személyazonosságát;
 - d) a kormányablakon keresztül a Magyar Nemzeti Levéltárhoz beküldött, és onnan Budapest Főváros Levéltárába továbbított kérelmek esetén az ügyfélszolgálat munkatársa elfogadja a kérelem rögzítésekor elvégzett azonosítás érvényességét;
 - e) külföldi állampolgárok esetén az ügyfélszolgálat munkatársa elfogadja az ügyfél lakóhelye szerint illetékes magyar külképviselet, illetve a Budapest Főváros Kormányhivatala Állampolgársági és Anyakönyvi Főosztály Honosítási és Állampolgárság Megállapítási Osztály munkatársai által elvégzett azonosítás érvényességét.
- (6) ⁵ A kérelem benyújtása során az ügyfél az adatkezelési tájékoztatót vagy személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a BFL honlapján éri el. Az adatkezelési tájékoztatóban foglalt megismeréséről az ügyfél az adatlapok benyújtásával egyidejűleg, 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) ⁶ 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 bíróság által hitelesített meghatalmazás; jogi személy képviselete esetében a jogi személy képviseletére jogosult személy által cégszerűen aláírt meghatalmazás) vagy hatósági megbízólevél.
- (9) ⁷ A meghatalmazásból ki kell tűnnie annak, hogy ki a meghatalmazott személy, a meghatalmazás milyen nyilatkozatok megtételére, milyen ügyre és mennyi időre szól, valamint annak is, hogy ki a meghatalmazás címzettje.
- (10) ⁸
- (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. számú 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,

5 Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (5) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

6 Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (6) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

7 Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (7) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

8 Hatályon kívül helyezte a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (8) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

- 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.
- (13A) ⁹ A II.2 (6), (12) és (13) bekezdésében meghatározott nyilatkozatokat az ügyfél személyes ügyintézés esetén aláírásával hitelesíti; online kezdeményezett ügyek esetén a nyilatkozatok olyan módon kell benyújtani, hogy a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatás igazolja a dokumentumot beküldő ügyfél személyazonosságát.
- (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) ¹⁰ 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. A BFL mindenkor hatályos „Adatvédelmi és adatkezelési szabályzata” valamint az „Ügyfélszolgálati adatkezelési tájékoztató” a BFL ügyfélszolgálatán, illetve intézményi honlapján elérhető.
- (16) ¹¹ A kérelemben foglaltak részleges vagy teljes megtagadását a BFL írásban, indoklással, a jogorvoslati lehetőségek ismertetésével együtt közli az ügyféllel.

III.A TÁJÉKOZTATÁS FAJTÁI

III.1. A tájékoztatás tartalma

- (1) A tájékoztatás írásban történik, és lehet eredményes vagy eredménytelen.
- (2) ¹² Eredménytelen tájékoztatás esetén az ügyfélszolgálat munkatársa
- további adatokat kérhet be az ügyféltől, vagy
 - lezárhatja az ügyet.
- (2A) ¹³ Az ügy eredménytelen lezárása esetén a kiadmányban rögzítésre kerül az átnézett levéltári egységek megnevezése, a keresés leírása és a keresés eredménytelenségének indoklása. Amennyiben releváns, az ügyfélszolgálat munkatársa javasolhatja más intézmény megkeresését az ügyben. A kiadmányt az V. Tájékoztatási és Közművelődési Főosztály vezetője kiadmányozza.
- (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

9 Megállapította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (9) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

10 Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (10) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

11 Megállapította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (11) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

12 Módosította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (12) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

13 Megállapította a főigazgató 1123-1/2023/BFL számú rendelkezésének (13) bekezdése. Hatályos 2023. március 21-től.

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 formahű 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 szöveghű vagy szöveg- és formahű.
- (8) A BFL abban az esetben készít szöveghű hiteles másolatot, ha a reprodukciós eljárás (szöveg- és formahű másolat készítése) veszélyezteti a levéltári iratanyag fizikai épségét, fennmaradását. A másolatkészítés formájáról az Állományvédelmi Főosztály véleménye alapján az érintett iratőrző 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 őrzetében 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.

A fenti körbe tartozó iratokról a BFL fotóműhelyében költségtérítés ellenében készíttethető másolat.

- (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 9/2106. számú főigazgatói utasítás rendelkezik.
- (3) Az adatszolgáltatás során a BFL a levéltári anyag anonimizálására, valamint az adatvédelmi előírásokra vonatkozó hatályos jogszabályok és belső szabályzatok figyelembe vételével 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. 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: Tanulói idő 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

