



Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

Fejezet	A. Avatár séma
ÜGYFÉL 1 NEME:	Fiatal, 20-as évei elején járó férfi.
KÜLSŐ JEGYEK:	Ápolt, szerény kinézetű, nyugodt, kicsit bizonytalan arckifejezés. Sötét haj, átlagos testalkat, tiszta, egyenes tekintet.
ÖLTÖZÉK:	Fiatalosan divatos, tiszta öltözék: kék farmer, a nadrágba betúrt zöld-kék kockás, rövid ujjú ing.
ÜGYFÉL 2	50-es évei végén járó nő.
KÜLSŐ JEGYEK	Rövid, ősz haj, ápolt, szerény kinézetű, aggodalmas, de jószágos arckifejezés, bizalmat sugárzó szemek. Napbarnított arc (mint aki sok időt tölt a szabadban)
ÖLTÖZÉK:	„Vidékies” öltözet: tiszta, sötét bordó színű, rövid ujjú blúz, fekete, egyenes szabású szoknya, karján táska (nem a legutolsó divat szerinti), fülében karika fülbevaló (közepes méretben, nem hivalkodó).

Fejezet	B. Szimulációs séma				
LÉPÉS#	SZEREPLŐ	DIALÓGUS SZÖVEG	NARRATÍVA SZÖVEG	KAPCSOLT ADATBÁZIS	DRAMATURGIAI UTASÍTÁS
1	Ügyfél 1	Jó napot kívánok! Az új gépjárművet szeretném a nevemre venni. Nálam van minden papír. Tud nekem ebben segíteni?			Leteszi a pultra a kezében lévő dossziét, várakozón, kissé bizonytalanul néz az ügyintézőre.
	Ügyintéző	Amennyiben pontosan meghatározza, hogy milyen ügyet szeretne intézni, igen.	Köszönés nélkül, nyers modorban nem lehet kommunikálni az ügyféllel. Az első benyomás nagyon		





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

			fontos.		
		Jó napot kívánok! Igen, tudok Önnek segíteni, de ehhez szükségem lenne néhány kiegészítő információra, ezért feltennék Önnek néhány kérdést, a kérelmével kapcsolatban.	Az ügyfél nem egyértelműen fogalmazta meg a kérelmét, ezért tisztázni szükséges, hogy pontosan mi is az az ügy, amelyben az ügyintéző segítségét kérte.		
		Jó napot! Segítek, ha Ön is segít a kérdése megfejtésében.	Nem lehet úgy beszélni az ügyféllel, mint az ismerősünkkel, egy kevésbé kötött baráti társalgás alkalmával.		
2	Ügyfél 1	Köszönöm. Tudja, ez az első autóm, és gyakorlatlan vagyok az ügyintézésben.			Zavarodott mosoly. Határozottabban kihúzza magát, kezét a dosszién tartja.
3	Ügyintéző	Azért vagyunk, hogy segítsünk Önnek. Szeretném megkérdezni, hogy új (null kilométeres), vagy <u>használt járművet</u> vásárolt, mert nem ugyanazok a dokumentumok szükségesek a gépjárművek átírásához, azaz az Ön tulajdonjogának a nyilvántartásba történő bejegyzéséhez. Megnézhetem a dokumentumokat?	Meg kell nyugtatni az ügyfelet, és teljes körűen tisztázni kell, hogy milyen ügyet szeretne intézni.	J001 J002 T001	
		Igen. Mindig van egy első alkalom. Mutassa, hogy milyen papírjai vannak.	„Barátkozni” nem lehet az ügyféllel.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		Új, vagy használt járművet vett? Nem mindegy, hogy milyen dokumentumokat hozott.	Türelmetlenül, idegesen nem szólhatunk az ügyfélhez.		
4	Ügyfél 1	Nagyon kedves. Itt van a dosszié, parancsoljon. Használt autót vettem, édesapám segített választani. Hirdetések között válogattunk. Remélem, minden szükséges papírt elhoztam.			Egyre oldottabb testtartás. Közlékenyebb hangnem. Barátságosan adja át a dossziét az ügyintézőnek.
5	Ügyintéző	Lássuk, mik vannak itt. Ez ránézésre nagyon sok, biztosan hozott felesleges papírt is.	Nyegle módon, visszacsatolás nélkül nem lehet az ügyféllel kommunikálni.		
		Köszönöm. Ennyi papír! Elég sokáig fog tartani, mire a lényegét megtaláljuk, de a munkaidőbe belefér. Kezdjünk hozzá.	A hangnem nem megengedett az ügyintéző részéről, még akkor sem, ha barátságosnak akar látszani.		
		<b>Köszönöm. Igen, látom, hogy ez egy használt jármű, amelyhez bizony elég sok iratot hozott, és úgy látom, vannak köztük olyanok is, amelyek nem szükségesek az ügyintézéshez. Most adok Önnek egy listát, ami tartalmazza az ügyintézéshez szükséges iratok felsorolását, és amennyiben megengedi, együtt kiválasztjuk azokat, amelyekre most szükség van a jármű átíráshoz.</b>	<b>Fontos a visszajelzés az ügyfél számára, valamint az, hogy segítőkészen igazítsuk el a számára ismeretlen ügyintézési folyamatban.</b>	J001 J002 T001	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

6	Ügyfél 1	Köszönöm. Nagyon kedves. Remélem, minden szükséges irat nálam van.			Várakozó, bizakodó tekintettel néz az ügyintézőre.
7	Ügyintéző	<b>Akció:</b> az ügyintéző előveszi a <u>326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. sz. melléklet III. pont 2. alpontját</u> , kinyomtatva és azt az ügyfélnek átadja, miközben a saját példánya alapján kezdi válogatni a szükséges dokumentumokat.			
		<b>Akció:</b> miközben az iratok válogatása folyik, megjelenik Ügyfél 2, megáll Ügyfél 1 mellett, majd megszólal, szavait Ügyfél 1-hez intézve: Minden rendben kisfiam? Kicsit elkéstem, ne haragudj, kérlek. Ügyfél 2 csak bólint, miközben tájékoztatja Ügyfél 2-öt: most nézik át az iratokat.			Ügyfél 2 odahajol ügyfél 1-hez és úgy beszél, láthatóan nem akarja zavarni az ügyintézőt. Ügyfél 2 is közelebb hajol Ügyfél 1-hez, úgy tájékoztatja.
8	Ügyfél 2	Jó napot kívánok! Az édesanyja vagyok a fiúnak. Elkísértem, mert nagyon aggódom, nehogy valami probléma legyen.			Kicsit hangosabban köszön és hangosabban (a mindennapi beszédnek





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					megfelelően) folytatja a mondandóját. Kezét a fiú, pulton lévő kezére teszi, jóságos arckifejezéssel kísérve a mondandóját.
9	Ügyintéző	Jó napot kívánok! Eddig minden rendben ment, nagyon talpraesett a fia. Átnéztük a hozott iratokat. Nem találtam a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás meglétéről szóló igazolást, valamint az előzetes eredetiség ellenőrzésről kiállított igazolást. Kötött gépjármű-felelősségbiztosítást, miután megvásárolta a gépjárművet? Esetleg rendelkezik a mentesség igazolásáról? Elvitte a járművet az eredetiséget ellenőrző állomásra?	Szakszerűen tájékoztatni kell az ügyfelet a hiányról, annak pótlásáról, és arról is, hogy miért van szükség a hiányzó irat, adat pótlására.	J003 T002	
		Üdvözlöm. A fia nagyon ügyes, most néztük át a hozott iratokat, és találtam néhány hiányosságot. Biztosítás? Nem kötött biztosítást a	Nem küldhetjük el az ügyfelet, figyelemmel arra, hogy a jogszabály szerint az átírás elvégezhető, de forgalmi engedélyt nem kap az		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		járműre? Az nagy hiba. Anélkül nem lehet elintézni az átírást. Nincs eredetiség ellenőrzésről igazolása? Anélkül nem fogják az Ön nevére írni a járművet. Nem tudta, hogy ez kell? Milyen kereskedőnél vásárolta? Menjen el az Ön által kiválasztott biztosítóhoz, vagy keresse meg az interneten a <a href="http://www.biztositas.hu">www.biztositas.hu</a> oldalt, kössön biztosítást és azután intézhető az átírás.	ügyfél. Erről fel kell őt világosítani.		
		Jó napot! Szerintem, megoldja ezt a fia egyedül is. Nem találtam biztosítást. Van Önnek biztosítása, vagy mentesül a biztosítás alól? Mindkettőt igazolni kell, ellenkező esetben nem írható át a jármű az Ön nevére. Előzetes eredetiség ellenőrzésről szóló igazolása van? Ennek hiányában nem fogják az Ön tulajdonjogát nyilvántartásba venni.	A felvilágosítás nem szakszerű, nem tájékoztatja az ügyfelet, hanem kérdőre vonja.		
10	Ügyfél 2	Látod, kisleány. Mondtam én, hogy Gyula bátyádnak is van biztosítása a kocsiján! A legutóbb is, mikor a lovas kocsi nekiment, még neki fizettek.			Aggódó arckifejezéssel, a fia felé fordulva, kicsit „ijedt” hangon beszél.
11	Ügyfél 1	Biztosítást nem kötöttem, nem tudtam,			ljedten,





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		hogy már most kell. Miért kell most a biztosítás? Mi az az eredetiség ellenőrzés? Az miért kell? Hol tudom azt megcsináltatni?			tanácstalanul néz az ügyintézőre.
12	Ügyintéző	Sem biztosítás, sem eredetiség ellenőrzés nélkül nem írathatja a nevére a járművet, sőt még forgalmi engedélyt sem kaphat.	Pontatlan, félrevezető tájékoztatás. Biztosítás nélkül átírható a jármű, de nem adható ki a forgalmi engedély, eredetiség vizsgálat nélkül pedig nem is lehet megkezdeni az átírást.		
		<b>Biztosítás nélkül, sajnos, nem vehet részt a közúti forgalomban, ezt pótolni szükséges, mert ennek hiányában nem kaphat forgalmi engedélyt, és nem használhatja a járművet. Az előzetes eredetiség ellenőrzés igazolása nélkül nem írható át a jármű az Ön nevére, azaz nem jegyezhető be a nyilvántartásba az Ön tulajdonjoga.</b>	Pontos tájékoztatás.	J001 J004	
		Biztosítás kell, ha összetöri a kocsit, eredetiségvizsgálat pedig kell az átíráshoz, hogy jó-e a jármű.	A válasz nem pontos, szakszerűtlen, nem az ügyfél kérdésére felel.		
13	Ügyfél 2	Menyi probléma! Lehet, hogy lopott is a kocsit? Minek kellett egyáltalán megvenni! Többet nem hallgatok Gyula bátyádra. Még, hogy Pesten nem lehet kocsit nélkül létezni.			A fia karját fogja, és aggódva néz rá.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

14	Ügyfél 1	Mama, kérlek! Most mi a teendőm? Feleslegesen jöttem el az egyetemi előadásról, hogy elintézzem az ügyet?			Nyugtatóan ráteszi a kezét az édesanyja kezére, szeretettel, finoman szól hozzá, miközben felhúzott szemöldökkel, kérdez az ügyintézőtől.
15	Ügyintéző	Először talán tájékozódni kell, és csak azután ügyet intézni. Nem ilyen elhamarkodottan. Legközelebb kérjen telefonon, vagy az interneten felvilágosítást, hogy mi szükséges az ügyintézéshez. Bármelyik biztosítónál köthet biztosítást, csak válassza ki, hogy melyik Önnek a legjobb ajánlat. Az NKH-nál tud eredetiség ellenőrzést csináltatni.	Arrogánsan, felindulásból nem fordulhatunk az ügyfél felé. Az „NKH” az ügyfél számára nem ismert rövidítés, ezzel csak még inkább elbizonytalanítjuk.		
		<b>Nem. Nem fáradt ide feleslegesen. Én átveszem Öntől a meglévő és szükséges iratokat, egyben azzal a megjegyzéssel küldöm tovább az Ön által választott Okmányirodának, hogy Önt tájékoztattam a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás</b>	<b>Szükséges megnyugtani az ügyfelet, és lehetőségeink szerint minden segítséget és tájékoztatást megadni ahhoz, hogy az ügyét el tudja intézni.</b>	<b>J003 J007</b>	







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p><b>megkötésének, valamint az előzetes eredetiség ellenőrzés elvégzésének szükségességéről, melyet Ön tudomásul vett, és azokat pótolni fogja.</b></p> <p><b>Biztosítást bármelyik biztosítónál köthet, sőt van rá lehetősége az interneten is a <a href="http://www.biztositas.hu">www.biztositas.hu</a> oldalon, ahol a biztosítók ajánlatait találja, és még kalkulátor is van, aminek a segítségével az Önnek leginkább megfelelő ajánlatot tudja kiválasztani.</b></p> <p><b>Előzetes eredetiség ellenőrzést a Nemzeti Közlekedési Hatóság erre kijelölt állomásai végeznek, melyeket megtalál a <a href="http://www.nyilvantarto.hu/">www.nyilvantarto.hu/</a> oldalon, a gépjármű ügyintézés/eredetiség vizsgálat címszó alatt.</b></p>			
	<p>Látja, maga okos fiatalember, aki egyetemre jár, de az élet dolgaiban kissé járatlan. Legközelebb kérjen segítséget egy tapasztaltabb embertől, vagy tájékozódjon az ügyintézéshez szükséges iratokról. Biztosítás bármelyik biztosítónál, sőt az interneten is köthető – ezt Önök fiatalok nagyon tudják használni – a <a href="http://www.biztositas.hu">www.biztositas.hu</a> oldalon, ahol nagyon</p>	<p>Nem szabad elfelejteni, hogy az ügyfél-ügyintéző kapcsolatban a kommunikáció nem lehet „anyáskodó” hangnemű, fontos, hogy az ügyfél felé mindig semlegesen, ugyanakkor készségesen forduljunk.</p>		





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		sok ajánlat között választhat. Az eredetiségvizsgáló állomásokat a <a href="http://www.nyilvantarto.hu">www.nyilvantarto.hu</a> oldalon keresheti meg. Elveszem a meglévő iratokat, de amíg nincs biztosítás, a járművet nem használhatja, mert nem kap hozzá forgalmi engedélyt, eredetiség vizsgálat nélkül pedig nem is veszik az Ön nevére.			
16	Ügyfél 1	Mi az, hogy eredetiségvizsgálat? Én még nem hallottam erről.			Kissé ijedten, ugyanakkor csodálkozó arckifejezéssel kérdez.
17	Ügyintéző	<b>Az előzetes eredetiségvizsgálat, egy magyar sajátosság, amely a járművek azonosító adatainak és a járműhöz kiadott okmányok valóságát igazolja, azt hogy nem lopott a jármű és nem körözik az okmányait, Amennyiben ez a vizsgálat mindent rendben talál, akkor a járművel kapcsolatos tulajdonjog-változás nyilvántartásba vétele – ha minden jogszabályi feltétel adott – megtörténhet.</b>	<b>Teljes és pontos tájékoztatás.</b>	<b>J007 T002</b>	
	Ügyintéző	Nahát, ezt sem tudja? Milyen járműtulajdonos Ön? Ezzel a vizsgálatnál nézik meg, hogy nem lopott-e a jármű,	Ez nem tájékoztatás. Az ügyfél így nem információhoz jut, hanem kioktatást kap az ügyintézőtől.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		vagy a papírjai, amit vett.			
	Ügyintéző	Ezt, pedig illik tudni! Ezt a vizsgálatot a Nemzeti Közlekedési Hatóság kijelölt állomásai, jogszabály alapján végzik. Ezzel azt igazolják, hogy a jármű nem lopott, a hozzá tartozó okmányok nem hamisak.	Tájékoztatást ugyan kap az ügyfél, de nem a megfelelőt, és nem megfelelő módon.		
18	Ügyfél 1	Ezt mindig el kell végeztetnem, ha a kocsival kapcsolatban bármilyen ügyet intézek?			Bizonytalanul áll, egyik lábáról, a másikra helyezi a testsúlyát.
19	Ügyintéző	<b>Nem, ezt a vizsgálatot csak bizonyos esetekben szükséges elvégeztetni, melyeket jogszabály határoz meg. Az Ön által kért, a jármű tulajdonjogában bekövetkezett változás nyilvántartásba vétele, ezek közé az esetek közé tartozik.</b>	<b>A tájékoztatás megfelelő.</b>	<b>J006 J031 T002 T003</b>	
	Ügyintéző	Nem, de az Ön esetében el kell végeztetni.	Hiányos, nem megfelelő, semmi információt át nem adó tájékoztatás.		
	Ügyintéző	Ugyan, dehogya! Csak a fontosabb ügyekben. Mint például az Öné is.	Elfogadhatatlan. Még arra sem méltatja az ügyfelet, hogy rendesen válaszoljon a feltett kérdésre.		
20	Ügyfél 1	Ezért fizetnem kell? Mennyit?			Szemöldökét felhúzza kérdez
		<b>Akció: Ügyfél 2 gyors mozdulattal nyúl a táskájába, kicsit kutat, majd előveszi a</b>			





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>pénztárcáját, és várakozva néz az ügyintézőre. Miközben a fiának mondja, de az ügyintéző is hallja: Gyula bátyád ezt sem mondta.</b>			
21	Ügyintéző	<b>Igen, az előzetes eredetiségvizsgálat elvégzésének díja van, melyet jogszabály állapít meg. A konkrét összeget a vizsgáló állomáson fogják Önnek megmondani, de személygépjárművek esetében ez a díj 17 500 és 20 500 Ft közé esik, függően a jármű teljesítményétől.</b>	A tájékoztatásnak mindig a teljességre kell törekednie. Nagyon helyesen nem mondta meg a konkrét összeget, mert a vizsgáló állomáson akár az is kiderülhet, hogy a jármű valamely paramétere nem megfelelően szerepel az okmányokban, így változhat a díj konkrét összege.	<b>J008</b>	
		Manapság semmi sincs ingyen. A vizsgáló állomáson majd megmondják, hogy mekkora az összeg, amit fizetnie kell, de nem olcsó, az biztos.	Ez nem tájékoztatás. Ez egy magánbeszélgetés során, két ismerős között elfogadható, de ügyél-ügyintéző kontextusában nem.		
		Igen. A vizsgálatnak díja van, az Ön által benyújtott iratok alapján kb.: 18 000 Ft. Ez azonban változhat, majd a vizsgálatkor eldöntik.	A tájékoztatás nem pontos, a megadott összeg arra utal, hogy nem ismeri a jogszabályt.		
22	Ügyfél 1	Van erre valami határidő? Mikor kellett volna ezt megcsináltatni?			Kétségbe eseten néz az ügyintézőre, mint, aki már





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					lemondott az ügyről, miközben az édesanyja belékarol és próbálja vigasztalni.
23	Ügyintéző	<b>Az előzetes eredetiségellenőrzésről kiadott hatósági bizonyítvány nem lehet 60 napnál régebbi, tehát, amikor megjelenik az okmányirodában a jármű tulajdonjog változásának nyilvántartásba vétele érdekében, már rendelkeznie kell egy olyan – az előzetes eredetiségvizsgálatról kiállított – hatósági bizonyítvánnyal, melyet 60 napnál nem régebben végeztetett el.</b>	Pontos, szakszerű tájékoztatás.	J009	
		2 hónapnál nem lehet régebbi az a hatósági bizonyítvány, amit a vizsgáló állomáson kap.	Pontatlan tájékoztatás.		
		Hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a vizsgálat elvégzését, amely nem lehet régebbi 30 napnál, mikor a tulajdonjog változás nyilvántartásba vételére kerül a sor.	Félrevezető a tájékoztatás. 60 nap az érvényességi idő.		
24	Ügyfél 1	Mi ez a hatósági bizonyítvány?			Kíváncsian, kicsit fáradtan a sok





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					„problémától”.
25	Ügyintéző	Egy olyan papír, amit a vizsgálat elvégzéséről kap.	Elfogadhatatlan válasz. Így nem lehet az ügyféllel beszélni		
		Irat, amely azokat az adatokat igazolja, amiket a vizsgálat elvégzésekor a szakember látott a járművön és az okmányokon.	Nem pontos és nem szakszerű a tájékoztatás, mert nem csak a járművön és az okmányon lévő adatokat igazolja, hanem a járművön, az okmányon és a nyilvántartásban lévőket.		
		<b>Az egy olyan irat, melyet az eredetiségvizsgálat elvégzésének igazolására készít a Központi Hivatal, ez a gépjárműnek és a hozzá tartozó okmányoknak a vizsgálat elvégzése idején meglévő adatait igazolja. Ezt egyszer használhatja fel a járművel kapcsolatos ügyintézés során.</b>	<b>Teljes körű tájékoztatás, szakszerű válasz.</b>	<b>J007</b>	
26	Ügyfél 1	Ezt azonnal megkapom?			Reménnel a hangjában, végre valami, ami elintézhető azonnal.
27	Ügyintéző	<b>Több lehetősége is van arra, hogy átvegye a hatósági bizonyítványt. Átveheti közvetlenül a jármű megvizsgálását követően, a</b>	<b>Teljes körű tájékoztatás, szakszerű válasz</b>	<b>J007</b>	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>vizsgálóállomáson, vagy az okmányirodában, a vizsgálatot követő 15 napon belül. Amennyiben nem vette át, akkor postai úton fogják azt Önnek kézbesíteni.</b>			
		Átveheti azonnal is, kérheti postán, de az okmányirodában is le tudják tölteni a rendszerből, ha ezt választja.	Nem megfelelő tájékoztatás, az okmányirodai átvétel időpontjáról nem ad felvilágosítást, pedig ez az eljárás tekintetében nagyon fontos.		
		Ha kéri, igen.	Elfogadhatatlan a válasz, az ügyfél segítséget és tájékoztatást kér, így nem válaszolhatunk		
28	Ügyfél 2	Most mit tegyünk? Van Neked arra időd, hogy ezt elintézd? És az egyetem? Ne hallgattunk volna Gyula bátyádra, hanem kérdeztük volna meg a hivataltól.			Fia felé fordulva, a kommunikáció csak kettőjük között zajlik. A fiú az anyja kezére teszi a kezét, majd az ügyintéző felé fordul.
29	Ügyfél 1	Köszönöm a tájékoztatást. Megnézné nekem, hogy hol található a kollégium közelében – a XI. kerületben – ilyen vizsgálatot végző helyet?			Higgadt, nyugodt hangon, mint, aki már elhatározta, hogy ezt végigcsinálja.





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

30	Ügyintéző	<b>Természetesen, azonnal nézem.</b>	<b>Készséges. Segítőkész hozzáállás.</b>		
		Őn is megnézheti, akár telefonon, akár az interneten, úgysem kell most a papír.	Elfogadhatatlan kommunikáció. A feladat a tájékoztatás és segítségadás.		
		Igen, de választania Önnek kell, én nem dönthetek maga helyett, így szerintem célszerűbb, ha nyugodt körülmények között válogat a vizsgáló állomások között.	Nem utasíthatjuk el az ügyfél kérését, főleg akkor nem, ha minden lehetőségünk adott a kérés teljesítéséhez.		
		<b>Akció:</b> a számítógépen a <a href="http://www.nyilvantarto.hu">www.nyilvantarto.hu</a> honlapon megkeresi az eredetiségvizsgálatot végző állomásokat, majd a XI. kerületben található vizsgaállomásokat kinyomtatva átadja az ügyfélnek.			
31	Ügyintéző	<b>Most, ha megengedi, elkérem a személyi azonosításra alkalmas okmányát, ami lehet a személyi igazolványa, az érvényes útlevele, vagy a kártyaformátumú vezetői engedélye és a lakcímkártyáját, mert egyeztetnem szükséges az adásvételi szerződésen szereplő adatokat, az Ön, mint vevő adataival.</b>	<b>Tájékoztatni szükséges az ügyfelet, hogy milyen dokumentumokat és milyen célból kérünk.</b>	<b>T002 J010</b>	
		Kérem, adja oda a személyi igazolványát vagy az érvényes útlevelét, vagy a vezetői engedélyét és a lakcímet igazoló hatósági igazolványát, mert adategyeztetést kell	A tájékoztatás nem pontos, mert csak a kártyaformátumú vezetői engedély alkalmas a személyazonosság igazolására.		







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		végeztem, hogy Ön valóban az adásvételi szerződésen szereplő vevő.			
		Kérek valami okmányt, amivel igazolja magát.	Ez nem válasz. Az ügyfél nem tudja, hogy pontosan, milyen okmányokat vár tőle az ügyintéző.		
		<b>Akciónak:</b> az ügyfél átadja a kért okmányokat.			Kicsit kutat a zsebeiben, majd a farzsebéből elővesz egy fekete bőrtokot, amiben az okmányait tartja.
32	Ügyintéző	Ügy látom, hogy az adásvételi szerződésen és az átadott lakcímkártyán nem ugyanaz a lakcíme. Időközben lakcímváltozása volt?	Udvarias, nem tolakodó a kérdésfeltevés.		
		Hoppá! A szerződésen és a lakcímkártyán eltér a lakcím. Elköltözött?	Így nem tehető fel kérdés az ügyfélnek, mert ő nem az ismerősünk, ennyire közvetlen hangnem nem használható.		
		Nocsak, itt valami bibi van. Elköltözött? Most valójában hol lakik? Mert nem mindegy ám az ügyintézés során.	Barátkozó hangnemű, még félig sem hivatalos módon nem lehet kommunikálni az ügyféllel.		
33	Ügyfél 1	Igen. A lakcímkártyám még a szüleim címére szól, de mióta Budapesten tanuló, már átköltöztem a nagymamám lakásába.			Dobol az ujjával a pulton, az arckifejezésén





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		Most ott lakom, azért is írtam arra a címre a szerződést, mert az az állandó lakcímem.			látszik, hogy tolakodónak tartja a kérdést.
34	Ügyintéző	Nohát, látja, akkor újabb feladat. Be kell jelentenie a lakcímváltozást is.	Nem megfelelő stílusú válasz, még akkor sem, ha van némi – a kérdésre választ adó – információtartalma.		
		<b>Ebben az esetben a lakcímváltozást is be kell jelentenie az okmányirodában, mert anélkül nem tudják a tényleges lakcímet a közúti közlekedési nyilvántartás járműnyilvántartásába bejegyezni, és a valódi adatokat tartalmazó forgalmi engedélyt kiállítani.</b>	Pontos és szakszerű a tájékoztatás, az ügyfél számára érthető módon megfogalmazva.	<b>J011 T013 T014</b>	
		Új lakcímkártyára van szüksége, mert a mostani nem a valóságnak megfelelő adatokat tartalmazza. Ezt ki kell cserélnie, mielőtt átírják a járművét, mert a gépjármű nyilvántartás a lakcímnnyilvántartásból veszi át az adatait, és ha ez a cím marad benne, akkor nem lesz valódi a forgalmi engedély adattartalma sem.	A tájékoztatás pontatlan, és nem szakszerű. Nem az ügyfél számára érthetően fogalmazta meg a kérdésre adott választ.		
35	Ügyfél 2	Ó, erre nem is gondoltunk, ezt hol kell bejelenteni?			Ügyfél 1 szeretne megszólalni, de Ügyfél 2 megelőzi, az





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					ügyintézőre néz, érdeklődő arckifejezéssel teszi fel a kérdést.
36	Ügyintéző	Okmányirodában.	Nyegle válasz, nem elfogadható.		
		Az okmányirodában, mielőtt eladja a járművet.	A válasz tartalma nem megfelelő, mert nem a jármű eladásához kapcsolódik a lakcímváltozás bejelentése, hanem azt jogszabály írja elő, a változástól számított 3 napon belül.		
		<b>Az ügyet szintén az okmányirodában intézheti. Első lépésként szükséges a lakcímkártyáját cserélnie, majd azután elvégeztetni a jármű tulajdonjogának nyilvántartásba vételét.</b>	Szakszerű válasz.	<b>J011</b>	
37	Ügyfél 1	Mi ennek a folyamata? Mennyit kell fizetnem?			Gyorsan kérdez, mielőtt még Ügyfél 2 megszólalhatna, miközben a keze mozdulatával jelzi Ügyfél 2 felé, hogy ő szeretne





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					beszélni.
38	Ügyintéző	Semmit nem kell fizetnie. A nagymamájának ki kell töltenie és saját kezűleg alá kell írnia egy lakcím-bejelentő lapot, amivel a bejelentést tudja teljesíteni.	Nem részletes a tájékoztatás és pontatlan is, mert kitölteni nem csak a szállásadónak lehet, a fontos, hogy Ő írja alá.		
		<b>A lakcímbejelentés, lakcímváltozás miatt, ingyenes. Szüksége van a szállásadó – Önnek a nagymamája a szállásadója – által aláírt bejelentőlapra, az érvényes személyazonosításra alkalmas okmányára, és a régi lakcímkártyájára. Amint a kezében van az új lakcímkártya, át is írathatja a járművet a saját nevére.</b>	Szakszerű, mindenre kiterjedő, pontos és udvarias válasz.	<b>J012 T013 T014</b>	
		Bemegy az okmányirodába, ott kap egy lakcím-bejelentőt, azt elviszi a nagymamájának, aki azt aláírja. Visszamegy az okmányirodába és ott megkapja az új lakcímkártyáját. Nem kell érte fizetni.	Ez pusztán felsorolás, nem válasz. Elfogadhatatlan.		
39	Ügyfél 2	Szegény anyám, még őt is be kell vonnunk ennek a kocsinak a vásárlásába! Már most csak a gond van vele. Minek is vetted meg?  Fiam, kérdezted már Pistát? Tudod, a			A mondanivalója első felét csak úgy magának mondja, közben a fejét





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		büntetést?  Tudja, a Pista a barátja, aki szintén vett egy kocsit, de rögtön meg is büntették, mikor a hivatalban volt.			rosszallóan ingatja, (mint amikor azt akarjuk jelezni, hogy mennyire nem értünk egyet valamivel, jelen esetben a kocsi vásárlásával). A mondandó második felét a fia felé fordulva kérdezi, majd a „magyarázatot” már az ügyintézőnek adja.
40	Ügyfél 1	A barátomat megbüntette a rendőrség, mert nem időben jelentette be, hogy kocsit vett. Ha jól emlékszem, 15 nap volt a megjelölt határidő a bejelentésre. Ez igaz? Nem fogok így kicsúszni a határidőből?			Először jóságosan ránéz az édesanyjára, a szemével jelezve, hogy majd ő folytatja. Érdeklődő arckifejezéssel





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					kérdez az ügyintézőtől.
41	Ügyintéző	<p>Igen, a jogszabály azt írja elő, hogy a jármű tulajdonjogának megszerzésétől számított 15 napon belül be kell jelenteni a változást, és ha ez nem történik meg, akkor azt valóban büntetik. De Ön, azzal, hogy megjelent a Kormányablaknál, és elindította az ügyet, eleget tett a bejelentési kötelezettségének, kérelmezte a tulajdonjogának a nyilvántartásba történő bejegyzését. Szankcióra akkor számíthat, ha az átírást végző okmányirodában nem jelenik meg, és nem kerül a nyilvántartásba a jármű az Ön nevére, és ennek oka egyértelműen az Ön mulasztása.</p> <p>Van még esetleg valamilyen kérdése, amire választ szeretne kapni?</p>	<p>Kedvesen, hangsúlyozva a mondanivaló fontosságát, ugyanakkor tudatva az ügyféllel, hogy nem történt még olyan késés, amely szankciót von maga után.</p> <p>A kérdéssel növelni lehet az ügyfél hatóság felé irányuló bizalmát.</p>	J013 J014	
		<p>Jól tudja, ha nem jelenti be 15 napon belül a jármű tulajdonjogának megszerzését, akkor bizony büntetés lesz a vége, és még a járművet is kivonják a forgalomból. De így már majdnem célnál vagyunk.</p> <p>Van még kérdése?</p>	<p>A kérdésre adott válasz nem egészen megnyugtató, az ügyfélben maradnak kétségek és bizonytalanság az eljárást illetően, nem tudja konkrétan mi az eljárás és mit is jelent, hogy „célnál van”.</p> <p>A kérdés megfogalmazása nyers.</p>		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		Az információja tökéletes. 15 napos bejelentési kötelezettsége van, és ha ezt elmulasztja, következményekkel kell számolnia, amely akár a jármű forgalomból történő kivonása is lehet, de a rendőrség biztosan ki fog szabni egy kis szabálysértési bírságot. Izgalomra semmi ok, a bejelentésen már túl van, most már csak az okmányirodai ügyintézésen kell megjelennie, és akkor minden rendben lesz. Segíthetek még valamiben?	A kérdésre adott válasz jó, de nem megfelelő a megfogalmazás. A kérdés feltevése megfelelő.		
42	Ügyfél 1	A törzskönyvet, mikor és hogyan kapom meg? Mert azt hallottam, hogy azt csak én vehetem át, de a postás mindig olyankor jön, mikor még az egyetemen vagyok, a nagymamám pedig nem mindig szokta beengedni.			Aggódó tekintettel, kicsit szomorú arckifejezéssel.
43	Ügyfél 2	Tudja, kedves, az Édesanyám már idős, 84 éves, süket is, nehezen is mozog, fél is az emberektől, azért is jobb, hogy nála lakik a fiam, így legalább biztonságban tudhatom.			Közelebb hajol az ügyintézőhöz, arcán aggodalommal a szemében szeretettel mondja mindezeket.





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

44	Ügyintéző	<b>A törzskönyv gyártását a tulajdonjogot nyilvántartásba bejegyző hatóság kezdeményezi, melyet központilag állítanak ki, és postáznak az Ön által megadott címre, vagy ha kéri, akkor azt az okmányirodában is átveheti. Általában 30 nap alatt készül el a törzskönyv, de ez ennél kevesebb is lehet. A törzskönyvet a jármű tulajdonosának, vagy a tulajdonos által meghatalmazott személynek lehet átadni. Amennyiben szüksége van rá, meghatalmazás mintát adhatok én is, de akár a <a href="http://www.magyarország.hu">www.magyarország.hu</a> oldalról is letöltheti. Amennyiben a törzskönyvet a posta kézbesíti, és azt nem veszi át, akkor a postán 10 napig őrzik, majd megküldik a kiállító hatóságnak. Ott 1 évig őrzik a törzskönyvet, majd megküldik a Központi Hivatalnak megsemmisítésre. Segíthetek még valamiben?</b>	<b>Teljes körű tájékoztatást szükséges adni, esetlegesen olyan információkat is közölni kell az ügyféllel, melyekre nem kérdezett rá, de a válaszadás és a teljes körű tájékoztatás szempontjából fontos.</b>	J015	
		A törzskönyvet a Magyar Állami Nyomda állítja elő, majd postázzák az Ön által megadott címre, vagy ha kéri, akkor a kiállító hatósághoz, ahol átvehető. Nem csak Ön veheti át, hanem az Ön által – írásban – meghatalmazott személy is.	Szükszavú, nem teljes körű a tájékoztatás, az ügyfél nem kapott meg minden szükséges információt.		







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		A törzskönyvet az okmányiroda fogja gyártásba adni, melyet a Magyar Állami Nyomda állít ki, ezért nevezik központi kiállítású okmánynak. Körülbelül 30 nap alatt készül el, melyet vagy az okmányirodában vehet át, vagy adhat postázási címet is. Csak a tulajdonos veheti át, de meg is hatalmazhat bárkit. Ha a posta kézbesíti, ki is kézbesíthetne más, és nem veszik át, akkor 10 napig őrzik és visszaküldik a kiállító hatóságnak, ahol át lehet venni, de ha ezt 1 évig nem teszi meg, akkor megsemmisítik a törzskönyvet, és újra kell gyártatni. Ezt meg is érdemli az, aki 1 évig nem is törődik a járműhöz tartozó okmányokkal.	A tájékoztatás tartalma jó, a megfogalmazás kicsit kioktató. Ez nem helyes kommunikáció.		
45	Ügyfél 2	Fiam, ha már itt vagyunk, kérdezd már meg Apádat is. Legalább megbeszélhetjük, hogy érdemes-e.			Ügyfél 1 felé fordulva, kedvesen, mint amikor valakit figyelmeztetünk egy fontos kérdésre.
46	Ügyfél 1	Igen. Tervezem, hogy későbbiekben az édesapámat bejegyeztetem üzemben			Tétován zsebre teszi a jobb kezét, majd





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		tartónak, hogy együtt használhassuk a járművet. Ebben az esetben mi lesz majd a teendőm?			kiveszi a zsebéből, mintha keresett volna valamit.
47	Ügyintéző	<b>Üzembentartó bejegyzéséhez szükséges a forgalmi engedély, az üzembentartói bejegyzést kérő nyilatkozata, az üzembentartó és a saját személyazonosságának, valamint lakcímének igazolása és az üzembentartó bejegyzésének, valamint az új forgalmi engedély illetékének megfizetéséről szóló igazolás.</b>	<b>Teljes körű, precíz tájékoztatás.</b>	<b>J016</b>	
		Az eddigiekből már kitalálhatta volna. Ismét idejön, megteszi a bejelentését, és mi továbbítjuk az okmányirodába. Ön is bemehet egy okmányirodába - időben ugyanannyi, mintha ide jönne - és ott kérelmezi az üzembentartó bejegyzését. Forgalmi engedély kell hozzá, egy kis pénz, valamint az Ön és a leendő üzembentartó adatait is igazolni szükséges.	Ez nem tájékoztatás. Ilyen módon és hangnemben az ügyféllel nem lehet kommunikálni.		
		Szüksége lesz a forgalmi engedélyre, az Ön és az üzembentartó adatainak igazolására, valamint a szükséges illetékek befizetéséről szóló igazolásra.	Pontatlan tájékoztatás, mert nem mondja meg az ügyfélnek, hogy hol intézheti a bejegyzést		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

48	Ügyfél 2	Már megint fizetni kell? Gyula bátyád biztosan ezért nem akarta, hogy a Mari nénéd is használhassa a kocsját.			Kezét a szájához emeli, végig simít az állán, gondterhelt az arckifejezése.
49	Ügyfél 1	Mennyit kell ezért fizetnem? Új forgalmi engedély? Miért kapok új forgalmi engedélyt?			Elkerekedett szemekkel, két kezét csodálkozva széttárja.
50	Ügyintéző	<b>Az üzemtartó bejegyzéséért – az illetéktörvény szabályai szerint – a jármű visszerhes vagyonátruházási illetékének 25 %-át kell fizetnie. Az új forgalmi engedély illetéke pedig 6. 000 Ft. A forgalmi engedély cseréjére azért van szükség, mert az első oldalon lévő adatokat egységes kódokkal jelölik az unió területén, így azt bárhol ellenőrzik, mindenhol látni fogják, ki az, aki a járművet, üzemtartóként, jogszerűen használhatja.</b>		J017	
		Nem tudom, majd akkor megmondják, amikor kezdeményezi az eljárást. Mindenesetre a forgalmi engedély most 6. 000 Ft-jába kerül, mert ki kell cserélni.	Ilyen válasz nem adható az ügyfélnek. Amennyiben pontos adatokat nem tudunk, a jelenlegi szabályozásról akkor is tájékoztatni		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

			kell, vagy megmondani, hogy hol nézhet utána pontosan a kért információknak.		
		Addig még sok minden változhat, ezt az illetéktörvény szabályozza, abban mindig megtalálja az aktuálisan fizetendő összeget. Javaslom, hogy tájékozódjon, mielőtt benyújtja a kérelmét.	A válasz nem megfelelő, a jelenlegi szabályozásról mindenképpen célszerű tájékoztatni az ügyfelet.		
51	Ügyfél 1	Köszönöm. Hallottam olyat, hogy ha megadom a telefonszámomat, és az e-mail címemet, akkor kapok értesítést, mikor el akarják szállítani a kocsimat. Ez igaz? Ezt hol jelenthetem be?			Két kezével rátámaszkodik a pultra, és kicsit előrébb hajol az ügyintéző felé. A támaszkodás nem fenyegető, inkább csak a testsúly áthelyezése érdekében történik.
52	Ügyfél 2	Ne haragudjon, de nem lesz abból baj, hogy elkérik a telefonszámát, meg azt a számítógépes címet? Tudja, én úgy félek az ilyesmitől, olyan sok rosszat hall az ember manapság.			Aggódva hajol közelebb az ügyintézőhöz, úgy mondja mindezeket.
53	Ügyintéző	Ha nem fél, hogy mások hozzájutnak az	Elfogadhatatlan. Nem az a feladat,		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		adataihoz, megadhatja, és akkor bejegyzik a nyilvántartásba. Én az Ön helyében nem tenném, hallgatnék az édesanyjára Manapság annyi minden előfordul, és már több ügyféltől hallottam, hogy nem értesítették őket, hanem egyből rakták a bilincset, vagy vitték a kocsit. Fizetni nem kell.	hogy a szolgáltatást minősítsük, hanem, hogy az ügyfelek kérésének, eleget tegyünk, a megfelelő módon tájékoztassuk őket. Ráadásul pontatlan is a tájékoztatás (fizetésre vonatkozó információ)		
		Asszonyom, ne féljen, teljesen biztonságos az adatkezelés. Igen, megadhatja az adatait. Ezeket bejegyzik a járműnyilvántartásba és ha rossz helyen parkol, értesítik, 30 percen belül, ha megjelenik a helyszínen, nem viszik el, vagy nem bilincselik le a járművet.	A tájékoztatás pontatlan és nem szakszerű, mert az értesítéstől számított 15 percen belül kell a helyszínen megjelenni..		
		<b>Tisztelt Asszonyom. Megértem az aggodalmát, de ez a rendszer teljesen biztonságos, ebbe jogtalanul senkit se nézhet bele.</b> <b>Igen. Valóban létezik az Ön által említett szolgáltatás. Annyit kell tennie, hogy az okmányirodában, mikor nyilvántartásba veszik az Ön tulajdonjogát, meg kell adnia az sms fogadására szolgáló elérhetőségét, telefonszámát vagy elektronikus levélcímét. Bejegyzik a nyilvántartásba, és</b>	<b>Teljes körű, pontos, szakszerű tájékoztatás. Udvarias, segítőkész módon.</b>	<b>J019</b>	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		amikor a közterületen szabálytalanul parkol, a kerékbilincs felhelyezése, vagy az elszállítás előtt az intézkedő hatóság küld Önnek egy üzenetet. Csak akkor tesznek kerékbilincset a járműre, vagy szállítják el azt, ha Ön nem érkezik meg 15 percen belül a helyszínre.			
54	Ügyfél 1	Gondolom, ez is pénzbe kerül. Menyt kell ezért fizetnem?			Lemondón, kicsit gunyoros megjegyzésnek szánva a kérdést.
55	Ügyintéző	<b>A bejelentésért csak akkor kell 2. 300 Ft alapeljárási díjat fizetnie, ha azt külön eljárásban jelenti be, tehát nem intéz más ügyet a járművel kapcsolatban. Amennyiben a bejelentés ugyanabban az eljárásban történik, akkor díjtalan.</b>	<b>Pontos jó és szakszerű tájékoztatás.</b>	<b>J020</b>	
		Ingyen van, ha más ügyet is intéz, de ha csak ezt, akkor azért fizetni kell 2. 300 Ft-ot.	Nem pontos a tájékoztatás, nem teljes körű: nem tudja az ügyfél, mi az a másik ügy, amit intézhet, és amihez kötheti a bejelentést.		
		Ingyenes, de más ügyintézése esetén 3.000 Ft., melyet illetékbélyegben kell megfizetnie.	Teljesen pontatlan, nem elfogadható válasz.		
56	Ügyfél 1	Hallottam azt is, hogy letilthatom az			Felbátorodva az





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		adataimat és akkor azokat senkinek nem adják ki. Ez igaz? Ezt hogyan kell kérni?			előbbi választól, magabiztosabban kérdez, miközben nyugtatólag teszi a kezét Ügyfél 2 kezére, aki néma, de érdeklődő szemtanúja a párbeszédnek.
57	Ügyintéző	<b>Igen. Van ilyen lehetősége is. Az adatletiltás azt jelenti, hogy a járműnyilvántartásban megjelenik a letiltásra vonatkozó bejegyzés. Az információja annyiban téves, hogy az adatokat - a letiltás ellenére - kiadják azoknak a hatóságoknak, amelyek részére az adatszolgáltatást törvény, nemzetközi szerződés, vagy viszonyosság előírja, illetve ha a kérelmező az adatok felhasználásához fűződő jogát, vagy jogos érdekét okirattal igazolja. Például a Rendőrség, Bíróság, közjegyzők, végrehajtók és egyéb hatóságok meg fogják kapni az Ön adatait a letiltás ellenére is.</b>	<b>Teljes és pontos tájékoztatás</b>	<b>J021</b>	
		Nahát! Milyen tájékozott! Nos, ez így nem	Ez nem ügyintézői stílus, és nem		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		pontosan igaz. Ha letiltja az adati szolgáltatását, legfeljebb mosópor reklámot nem kap, azon kívül mindenki, akinek erre joga van, megtalálja Önt, azaz kiadják az adatait, amit a jogszabály megenged.	válasz. Egy ilyen választ, legfeljebb a barátunknak adhatunk, de nem egy ügyfélnek, aki információért fordul a hatósághoz.		
		Igen. De nem jól tudja, ha megengedi, pontosítanám az információit. Annak kiadják az adatait, akinek ezt a jogszabály kötelezővé teszi. Az adatok letiltása esetén reklámot nem fog kapni, különböző kérdőívekkel nem fogják zaklatni, és nem akarnak majd termékeket eladni Önnek.	Pontatlan, félig szakszerű a válasz. Nem megfelelő a stílus.		
58	Ügyfél 1	Fizetés? Csak személyesen intézhetem?			Kicsit gunyoros, de nagyon kedves hangú kérdés. Eközben Ügyfél2 rosszállóan kapja fel a fejét a hangsúlyra, és csitítón végig simít Ügyfél2 karján.
59	Ügyintéző	<b>Nem. Az eljárás ingyenes. Személyesen intézheti, de felhívom szíves figyelmét,</b>	Szakszerű válasz.		







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>hogyan amennyiben rendelkezik ügyfélkapuval, azon keresztül is bejelentheti.</b>			
		Nem. Akár ügyfélkapun is bejelentheti.	Pontatlan. Nyegle válasz.		
		Nem kell érte fizetnie semmit. Ügyfélkapun keresztül is bejelentheti, ha rendelkezik ügyfélkapuval. Van magának ügyfélkapuja? A fiatalok szeretik manapság a kényelmet és az internetet.	„Barátkozós” stílus. Nem pontos a válasz, nem jó kommunikáció.		
60	Ügyintéző	<b>Arról is szeretném tájékoztatni, hogy az adatletiltás csak abban a nyilvántartásban fog megjelenni, ahova Ön a bejelentését teszi. Ha szeretné, hogy más nyilvántartásokban is letiltásra kerüljenek az adatai, akkor azokban külön-külön kérelmeznie kell az adatai letiltását (pl. a személyi- adat és lakcímnnyilvántartás).</b>	Figyelmes és szakszerű tájékoztatás, olyan információkat is az ügyfél tudomására hoz, amelyek szükségesek a teljes körű tájékoztatáshoz.		
		Nem sokat ér vele, ha csak a járműnyilvántartásban tiltatja le az adatait, mert akkor a többiből simán kiadják. Minden nyilvántartásban külön-külön le kell tiltania.	Az információ adása jó, a stílus nem.		
		Jobb, ha mindenhol letiltja az adatait, bár sokra úgy sem megy vele. Javasolom egyúttal az összes nyilvántartásban letiltatni az adatainak kiadását.	Ez már szinte az ügyfél lebeszélése az adatletiltásról. Nem megfelelő.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

61	Ügyfél 1	Nem rendelkezem ügyfélkapuval. Tud nekem abban segíteni, hogy legyen nekem ilyen?			Komoly hangnem, nyugodt válasz, mintegy ellensúlyozva a korábbi gunyoros hangnemet. A kérdés befejeztével, elismerést váró tekintettel néz Ügfél2-re, aki szerető mosollyal „válaszol”.
62	Ügyintéző	Tudok, de biztosan szeretné? Még hosszabban kell itt tartózkodnia, és az eredeti ügye – a jármű átírása – e nélkül is elintézhető.	Nem beszélhetjük le az ügyfelet a kéréséről. Feladat a segítőkész ügyintézés és a pontos, szakszerű tájékoztatás.		
		<b>Igen, tudok. Ehhez szükségem lesz a személyazonosításra szolgáló érvényes okmányára, egy létező elektronikus levélcímre és máris készítünk Önnek egy ügyfélkaput.</b>		<b>J022</b>	
		Igen, tudok segíteni. Kérem az e-mail címét, és egy okmányt, amivel igazolja magát.	Nyers stílus, nem megfelelő egy ügyfél-ügyintéző kommunikációban.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>Akció:</b> az ügyfél átadja a kért okmányt. Az ügyintéző a számítógép felé fordul, megkeresi a megfelelő alkalmazást, és elkezd az ügyfélkapu nyitásával kapcsolatos teendőket.			
63	Ügyintéző	Kérek szépen egy olyan e-mail címet, amit rendszeresen használ, mert azon keresztül fogja megkapni az értesítéseket az egyes Hivataloktól, hatóságoktól, amelyeknél lehetőség adódik az elektronikus ügyintézésre, illetve annak segítségével intézheti elektronikus hatósági ügyeit.	Udvarias és jó tájékoztatás.	J022	
		Kérem az e-mail címét. Ne ijedjen meg, nem akarok Önnek levelet írni, ez a további ügyintézéshez szükséges.	Az ügyfelet nem „barátként” kell kezelni, az ilyen „poénos” stílus nem megengedhető.		
		Kérek egy olyan e-mail címét, ahova kéri az értesítéseket, illetve amin keresztül intézi majd az ügyeit.	Pontatlan a tájékoztatás, mert az ügyfél nem kap arról felvilágosítást, hogy miért kéri az e-mail címét.		
64	Ügyfél 1	ronaldo@gmail.com			Közel hajol az ügyintézőhöz, láthatóan halkán adja meg a kért információt.
65	Ügyfél 2	Tudja, mindene a foci, már gyerekkora óta, játszik is csapatban, ahol ő a			Büszke mosollyal az arcán beszél





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		csapatkapitány, és ez a focista a kedvence.			az ügyintézőhöz.
66	Ügyintéző	<b>Gratulálok. Biztosan nagyon büszke a fiára.</b> Kérem, adjon meg egy felhasználó nevet, amely legalább 4 különböző karakterből áll, legyen benne nagybetű, kisbetű. Lehet ékezetes vagy anélküli. Nem szerepelhet benne szám, pont, szünet és egyéb karakter.	<b>Pontos, érthető és szakszerű tájékoztatás.</b>	<b>J022</b>	
		Kéne egy felhasználói név, amivel azonosítja magát a belépéskor.	Nem válasz. Ez szinte felszólítás, semmi lényeges információt nem tartalmaz a felhasználói nevet illetően. Az édesanya közbevetésére is reagálni szükséges.		
		Ronaldo? Foci? Akárcsak az unokaöcsém, ő is csapatkapitány és nagyon büszkék vagyunk rá. Ki kéne találnia egy felhasználói nevet, ami 4 karakterből áll.	Pontatlan, a felhasználói nevet illetően semmi lényeges információt nem tartalmazó válasz.		
67	Ügyfél 1	Real			
		<b>Akcio: az ügyintéző begépelte a megadott felhasználó nevet, de a gép visszajelez, hogy az már foglalt.</b>			
68	Ügyintéző	<b>Ez a felhasználói név már foglalt, szükség lenne egy másikra, az előbbieket szerinti</b>	<b>Megfelelő.</b>		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>felépítésben.</b>			
		Hoppá! Ez nem nyert! Kéne egy másik.	Nem a barátunkkal beszélgetünk, hanem egy ügyféllel. A szóhasználatnak és a fogalmazásnak ennek megfelelőnek kell lennie.		
		Kéne egy másik, mert ezt már valaki kitalálta. Legyen egy kicsit kreatív, vagy adja meg a becenevét, azt biztosan nem használja más.	Nem adhatunk tippeket az ügyfélnek a felhasználói nevet illetően. Neki magának kell eldönteni, hogy mit szeretne.		
69	Ügyfél 1	RealMadrid			Kicsit szégyenlősen, csibészes arckifejezéssel, mintha szégyellné a felhasználó nevet.
		<b>Akció:</b> az ügyintéző begépeli az újabb felhasználói nevet, amit már elfogadott a gép. Az ügyintéző ezek után kinyomtatja a regisztrációs nyugtát, melyet átad az ügyfélnek.			
70	Ügyintéző	Ezt most olvassa el, írja alá és kérem vissza.	Nem utasítgatjuk az ügyfelet.		
		<b>Kérem, ennek a regisztrációs adatlapnak a</b>	Pontos, szakszerű, udvarias.	<b>J022</b>	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>tartalmát alaposan nézze át, olvassa el, és ha mindent rendben talált, mind a két példányt legyen szíves aláírni.</b>			
		Ha egyetért a kinyomtatott lapok tartalmával, írja alá, és kérem vissza.	Szakszerűtlen, udvariatlan felszólítása az ügyfélnek.		
		<b>Akción:</b> Az ügyfél, jobb kezében egy tollal alaposan elolvassa a kapott iratot, majd gyors mozdulatokkal aláírja, és visszaadja az ügyintézőnek.			
71	Ügyintéző	<b>Köszönöm. Az ügyfélkapu használatához a következőket kell tennie: az Ön által megadott e-mail címre egy egyszer használatos kód érkezett, amelyet 5 napon belül aktiválnia szükséges, valamint az e-mailben kapott leírásnak megfelelően ki kell találnia egy új jelszót. Miután ez megtörtént, használható az ügyfélkapu.</b>	<b>Nagyon pontos és nagyon udvarias tájékoztatás.</b>	J022	
		Kapott az e-mail címére egy értesítőt, abban mindent leírtak. Ezt 5 napon belül jó, ha megnyitja, különben nem lesz ügyfélkapuja. Kell majd egy új jelszó is, de arról is kapott tájékoztatást az e-mailben.	Pontatlan válasz, nem megfelelő megfogalmazás.		
		Mire hazaér, már várni is fogja egy értesítés a mostani regisztrációról. Az abban foglaltak szerint kell eljárnia, hogy	Pontatlan, barátkozó, nem tisztelettudó válasz.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		használhassa az ügyfélkapuját.			
72	Ügyfél 1	A jelszavamat mindig kötelező megváltoztatni?			Állát simogatva, érdeklődő arckifejezéssel kérdez.
73	Ügyintéző	<b>Természetesen nem. Amikor majd otthon ismételten megváltoztatja a jelszavát, a rendszer üzenetben kéri, hogy adjon meg egy jelszó lejáratí időpontot, ami maximum 2 év lehet. Természetesen ennél rövidebb érvényességi időt is megadhat.</b>	<b>Teljes körű, pontos tájékoztatás.</b>	<b>J022</b>	
		<b>Természetesen nem. Amikor majd otthon ismételten megváltoztatja a jelszavát, a rendszer üzenetben kéri, hogy adjon meg egy jelszó lejáratí időpontot, ami maximum 1 év lehet. Természetesen ennél rövidebb érvényességi időt is megadhat.</b>	Téves a tájékoztatás, a lejáratí időpont maximum 2 év lehet.		
		Akár ezt is teheti, de nincs értelme. Ráér 2 év múlva is.	Ebből a válaszból az ügyfél semmilyen lényeges információt nem tudott meg. Mit jelent az, hogy akár teheti is, és miért pont két évig „ér rá vele”?		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

74	Ügyfél 1	Mi történik akkor, ha elfelejtem a jelszavam? Ismét be kell jönnöm ide, hogy megtudjam?			Kicsit ijedten, de az ijedelem láthatóan csak tettetett, inkább humort akar vinni az ügyintézés menetébe.
75	Ügyintéző	<b>Amennyiben elfelejti a jelszavát, a <a href="http://www.magyarország.hu">www.magyarország.hu</a> oldalon az elfelejtett jelszó menüpont használatával bármikor új jelszót kérhet.</b>	<b>Mindenre kiterjedő, pontos válasz.</b>	<b>J022</b>	
		A rendszer ebben is segíteni fogja.	Pontatlan válasz. Milyen rendszer? Milyen módon fogja segíteni? Ettől a választól az ügyfélben nem oszlottak el a kétségek.		
		Tudja, ez egy olyan okos alkalmazás, hogy még a feledékeny ügyfeleknek is segít, csak egy kicsit olvasgatni kell.	Ez nem válasz. Nem beszélhetünk úgy az ügyféllel, mint egy gyerekkel. Semmilyen olyan információt nem közölt, ami előbbre vinné az ügyet, vagy eloszlatná az ügyfél kétségeit.		
76	Ügyfél 2	Az elmondottakon túl, mire használható még ez az ügyfélkapu? Még egy lehetőség, hogy egész nap a számítógép előtt üljön a gyerek?			Az arcán szkeptikus kifejezés, látszik, hogy nem sokra becsüli a







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					számítógépet és az internetet.
77	Ügyintéző	<b>Nem, ezt ügyintézésre használják. Sok olyan ügy van, ami elektronikusan intézhető, így időt és energiát spórolnak meg. Ezeknek az ügyeknek a felsorolását a <a href="http://www.magyarország.hu">www.magyarország.hu</a> oldalon találják meg. Ehhez be kell lépni az ügyfélkapuba, és ott megtekinthetik a teljes listát az „Elektronikusan intézhető ügyek” menüpontban.</b>	<b>Kedves, udvarias, szakszerű válasz.</b>	<b>J022</b>	
		Ezeket én nem tudom felsorolni, olyan sok, de az interneten a <a href="http://www.magyarország.hu">www.magyarország.hu</a> oldalon megtalálja. Ez nem játék, e miatt nem kell a számítógép előtt ülni, ügyintézésre kell használni.	Pontatlan tájékoztatás, nem megfelelő stílus.		
		Bevallom őszintén, nem is tudom, melyek ezek az ügyek, mert olyan sok. Az interneten, illetve az egyes hivataloknál utána tud nézni. Játéokra nem tudják használni, csak ügyintézésre.	Elfogadhatatlan a válasz, mind a stílusa, mind a tartalma miatt. Az ügyintéző felkészületlenségét/érdektelenségét bizonyítja ezzel, ami nem elfogadható a betöltött munkakörben.		
78	Ügyfél 1	Mit kell tennem, ha esetleg meg akarom szüntetni az ügyfélkapumat?			Őszinte érdeklődő kérdés, fáradt mosollyal az





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					arcán.
79	Ügyintéző	Egyszerű. Leül a gép elé, és megszünteti.	Elfogadhatatlan válasz. Nem pontos és nem szakszerű. Ez nem tájékoztatás.		
		<b>Ebben az esetben akár otthon, akár a Kormányablaknál vagy az okmányirodában megszüntetheti az ügyfélkapuját.</b>	<b>Pontos tájékoztatás.</b>	<b>J022</b>	
		Bemenni egy hivatalba (okmányiroda, vagy Kormányablak) és kérnie kell a megszüntetést.	Nem szakszerű a tájékoztatás, tekintettel arra, hogy a <a href="http://www.magyarország.hu">www.magyarország.hu</a> oldal lehetőséget ad az ügyfélkapu törlésére, amit az ügyfél otthon is elintézhet, ezért nem kell bemennie egyetlen hivatalba sem.		
80	Ügyfél 1	Az ügyfélkapun keresztül kérhetek útlevelet?			Olyan arckifejezéssel, mint akinek éppen ebben a pillanatban jutott eszébe a kérdés.
81	Ügyintéző	Azt, azért nem. Hogyan fogják lefényképezni?	Ez nem válasz. Ez inkább kioktatása az ügyfélnek, ami elfogadhatatlan.		
		<b>Nem, úti okmányt nem igényelhet ügyfélkapun keresztül. Fényképfelvételt is készítenek Önről és ujjnyomatot vesznek.</b>	<b>Jó válasz.</b>		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		<b>Ezt ügyfélkapun keresztül nem lehet.</b>			
		Látszik, hogy a modern-kor gyermeke. A fényképet meg scanneli?	Nem barátkozhatunk az ügyféllel és nem is viselkedhetünk vele úgy, mint a barátunkkal. Ez nem válasz az ügyfél kérdésére, ez inkább kioktatás. Nem elfogadható.		
82	Ügyfél 1	Ez sajnálatos. Hol csináltathatok útlevelet?			Csalódottan, olyan arccal, mint aki nem ezt a választ várta.
83	Ügyintéző	Okmányirodában is, akár.	Ez nem válasz. Ez egy „nyegle” mondat, ami elfogadhatatlan.		
		Vajon hol, ha itt nem, az interneten nem? Talált. Az okmányirodában.	Ez nem válasz. Nem találós kérdést játszunk az ügyféllel, nem a barátunk.		
		<b>Általánosságban az okmányirodában kérelmezheti a magánútlevél kiállítását.</b>	Jó tájékoztatás.	<b>J023</b> <b>J024</b>	
84	Ügyfél 1	Mit jelent az, hogy általánosságban? Lehet máshol is?			Türelmetlenül, mintegy siettetve a választ. Az arcán egy pillanatra felháborodás látszik.





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

85	Ügyintéző	<b>Magyar állampolgárként Magyarországon elsősorban az okmányirodában lehet kérelmezni a magánútlevelet. Amennyiben azonnal – 24 órán belül – kéri az úti okmányt, azt csak és kizárólag a Központi Okmányirodában teheti.</b>	<b>Szakszerű a tájékoztatás.</b>	<b>J024</b>	
		Igen, de Ön úgysem akar olyan gyorsan útlevelet, hiszen sokba kerül, amit máshol is igényelhetne.	Rossz válasz. Nem csak akkor igényelheti Okmányirodán kívül, ha azonnali útlevelet szeretne, hanem akkor is, ha a Központi Okmányiroda esik a mindennapi közlekedési útvonalához közel. Nem alkothatunk véleményt az ügyfélről.		
		A Központiban is.	Nem jó válasz. Az ügyfélnek nincs fogalma arról, hogy mi az a „Központi”.		
86	Ügyfél 1	Nem, ilyen gyorsan nincsen rá szükségem, jó nekem a normális idő is. Hogyan kell kérelmezni?			Türelmetlenül, látszik, hogy már unja, minél hamarabb szabadulni szeretne.
87	Ügyfél 2	Tudja, dolgozott a nyáron, és az összegyűjtött pénzéből a fejébe vette, hogy elutazik Jordániába.			Büszke arckifejezéssel, a fiába karolva mondja





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					mindezeket.
88	Ügyintéző	<b>Mint ahogy említettem, a kérelmet benyújthatja az ország bármely járási hivatalában (okmányirodájában) és a Központi Okmányirodában is.</b>	<b>Jó válasz.</b>	<b>J023 J024</b>	
		De jó magának, én is elutaznék, ahelyett, hogy itt ücsörgök.	Nem válaszolt az ügyfél kérdésére. Az ügyfelet nem érdekli, hogy mi mit tennénk, ha éppen nem dolgoznánk.		
		Bárcsak mehetnék én is. Okmányirodába megy és kérelmezi.	Rossz válasz. A vágyaink nem tartoznak az ügyfélre, a felvilágosítás pedig nem szakszerű.		
89	Ügyfél 1	Mit kell ehhez vinnem?			Élénk szemmel, érdeklődő arckifejezéssel.
90	Ügyintéző	Nagyon sok mindent, azt még felsorolni is sok. Nem most intézi, így javaslom, nézze meg az interneten a <a href="http://www.nyilvantarto.hu">www.nyilvantarto.hu</a> oldalon	Ez nem válasz. Ez az ügyfél kérdésének elutasítása.		
		<b>Az érvényes személyazonosításra alkalmas okmányát, amely lehet a személyazonosító igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély, a lakcímkártyáját, a születési anyakönyvi kivonatát ha nem rendelkezik személyazonosításra alkalmas okmánnyal. Az előző, még érvényes</b>	<b>Pontos szakszerű és jó válasz.</b>	<b>J025 T012</b>	





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p><b>útlevelét, ha azzal rendelkezik, vagy nyilatkozatot az előző, le nem járt érvényességi idejű útlevél hiányának okáról. Javaslom, mielőtt kezdeményezné az útlevél kiállítását, tájékozódjon a <a href="http://www.nyilvantarto.hu">www.nyilvantarto.hu</a> oldalon, az úti okmányok menüpontban.</b></p>			
	<p>Az érvényes személyazonosításra alkalmas okmányát, amely lehet a személyazonosító igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély, a lakcímkártyáját, a születési anyakönyvi kivonatát (házassági anyakönyvi kivonatot), ha nem rendelkezik személyazonosításra alkalmas okmánnal, az előző, még érvényes útlevelét, ha azzal rendelkezik, nyilatkozatot az előző, le nem járt érvényességi idejű útlevél elvesztéséről, eltulajdonításáról vagy megsemmisüléséről, ha az okmány elveszett, eltulajdonították vagy megsemmisült, a feljelentésről felvett jegyzőkönyv, ha az előző, le nem járt érvényességi idejű útlevelet eltulajdonították, és ezt a rendőrségen bejelentette. Javaslom, mielőtt kezdeményezné az útlevél kiállítását,</p>	<p>Felesleges információkat tartalmazó válasz, csak a lényegét szükséges az ügyféllel ismertetni.</p>		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		tájékoztadjon a <a href="http://www.nyilvantarto.hu">www.nyilvantarto.hu</a> oldalon, az úti okmányok menüpontban.			
91	Ügyfél 1	És fénykép nem kell?			Kicsit gúnyosan, érezhetően utalva az előbbi párbeszédre, az interneten történő igénylést illetően. Ügyfél2 a hangszínből érzékeli a gúnyt, rosszallóan csóválja a fejét, miközben ügyfél 2-re néz.
92	Ügyintéző	Vigyen magával 2 db igazolványképet az eljáráshoz. Ujjnyomatot is vesznek majd Öntől.	Teljesen rossz válasz. Helyben fényképezik az ügyfelet a photo boxban.		
		Csinálnak az okmányirodában	Tartalmilag jó, de nem pontos, ujjnyomat-véterlől nem tájékoztatja.		
		<b>Fényképfelvételt az okmányirodában készítenek Önről, és az ujjnyomatot is ott veszik le Öntől.</b>	<b>Pontos, jó válasz.</b>	<b>T012</b>	
93	Ügyfél 2	Ujjnyomat? Az minek? Nem bűnöző az én fiam!			ljedten felkiált, szájához kapja a





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					kezt. Eközben Ügyfél 1 jóságosan mosolyogva, szeretettel néz Ügyfél 2-re.
94	Ügyintéző	<b>Nem, természetesen senki sem állítja azt, hogy a fia bűnöző. Az ujjnyomatot azért rögzítik, mert Biometrikus útlevelet állítanak ki, amelyen egy chip található és ez tárolja az útlevelelben szereplő adatait, valamint az ujjnyomatát digitális formában.</b>	<b>Pontos és szakszerű a válasz.</b>	<b>T012</b>	
		Azt nem tudhatjuk, hogy kiben mi rejlik... Az ujjnyomat levétele az útlevelel kialakítása miatt szükséges, mert tárolja az ujjnyomat adatait is. Egyébként, pedig jogszabály írja elő.	Sértő válasz-. A tartalma, pedig pontatlan.		
		Kell, mert ezt írja elő a jogszabály.	Pontatlan, az ügyfél számára nem kielégítő és nem megfelelő válasz.		
95	Ügyfél 1	Mennyibe kerül az útlevelel?			Az arckifejezésén látszik, hogy szórakoztatja, szinte rutinszerűen kéri a fizetésre







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					vonatkozó információt.
96	Ügyintéző	5 évre 7 500 Ft., 10 évre 14 000 Ft.	A válasz tartalma jó, megfogalmazás nem.		
		Én csak azt tudom most mennyi, lehet, hogy mire odaér már más lesz az ár. Én a maga helyében akkor kérdezném meg újra, mikor már igényelni akarja.	Ez nem válasz. Az ügyfél nem arra kíváncsi, ami lesz, sőt nem is arra, ami az ügyintéző véleménye. Arról szükséges tájékoztatni, amit most tudunk, és amit a jogszabály jelenleg előír.		
		<b>Ez attól függ, hogy mennyi időre szeretné igényelni. Jelenleg az 5 évig érvényes magánútlevél 7 500 Ft, a 10 évig érvényes magánútlevél 14 000 Ft.</b>	<b>Pontos és szakszerű a tájékoztatás.</b>	<b>J026 J027 T012</b>	
97	Ügyfél	Mennyi idő alatt készül el? Csak azért, hogy tudjam, utazás előtt mennyivel érdemes elkezdni az ügyet.			Őszinte érdeklődés, az előbbi „unalomnak” nyoma sincs, a kezével dobol a pulton, nem idegesség okán, csak önmagát szórakoztatva.
98	Ügyintéző	Azt Ön dönti el, hogy mikor akarja igényelni, akár most is mehet, akkor	Elfogadhatatlan, nem információt átadó válasz, ezzel nem feleltünk az		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		hamarabb elkészül, vagy addigra biztosan, mire utazni akar.	ügyfél kérdésére.		
		20 nap, de ez sok mindentől függ.	Pontatlan, nem kielégítő válasz, ezzel semmilyen támpontot nem adtunk az ügyfélnek.		
		<b>A magánútlevelel kiállításának ügyintézési határideje – általánosságban – 20 nap, de mint említettem, lehetőség van gyorsabb előállítás kérésére is.</b>	<b>Pontos és jó válasz.</b>		
99	Ügyfél 1	Ez a gyorsabb, ez mit jelent? Hány napot?			Abbahagyja a dobolást, egész teste őszinte kíváncsiságot, érdeklődést tükröz.
100	Ügyintéző	7 és 3 nap, valamint 24 óra.	Az időpontok helyesek, de ezzel az ügyfél nem kapott teljes körű tájékoztatást.		
		<b>Gyorsított előállítást jelent, ennek keretében választhat soron kívüli eljárást, ami 7 napon belüli; sürgősségi eljárást, ami 3 napon belüli; és az előbb említett azonnali, 24 órán belüli előállítási eljárást.</b>	<b>Jó válasz. Mindenre kiterjedő, megfelelően taglalja a lehetőségeket.</b>	<b>J030 T012</b>	
		24 órától a 7 napig választhat.	Nem jó a válasz, nem ezt tartalmazza a jogszabály, ezzel félretájékoztatja az ügyfelet.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

101	Ügyfél 2	Gondolom, ez valamivel több pénzbe is kerül?			Ismét a rutinszerű arckifejezés.
102	Ügyintéző	Vajon miből gondolja? Csak nem ismeri a szabályokat?	Elfogadhatatlan. Ez nem válasz, nem barátkozunk az ügyféllel.		
		<b>Igen, ezeknek az eljárásoknak külön díjuk van, ami azt jelenti, hogy az alapeljárási díjon felül igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni. Soron kívüli eljárás esetén 29 000 ft-ot, sürgősségi eljárás esetén 39 000 Ft-ot, azonnali eljárás esetén 49 000 Ft.</b>	Pontatlan, nem szakszerű és fontos információkat nem tartalmazó válasz, figyelemmel arra, hogy nem közli az ügyféllel a tényt: mindezek pótdíjak, melyeket az alapdíjon felül kell fizetni. A pótdíjak nem helyesek.		
		<b>Igen, ezeknek az eljárásoknak külön díjuk van, ami azt jelenti, hogy az alapeljárási díjon felül igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni. Soron kívüli eljárás esetén 19 000 ft-ot, sürgősségi eljárás esetén 29 000 Ft-ot, azonnali eljárás esetén 39 000 Ft. Tehát, ha 10 évre igényel egy magánútlevelet, akkor – soron kívüli eljárás esetén – 14 000 Ft + 19 000 Ft fizetendő.</b>	<b>Pontos, szakszerű, mindenre kiterjedő válasz.</b>	<b>J029 T012</b>	
103	Ügyfél 1	Huuuuu. Ez húzós. Maradok a sima eljárásnál. Hogyan kapom meg az útlevelet?			Beletúr a hajába, majd a kezét leeresztve, nyugodt hangon





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

					kérdez.
104	Ügyintéző	Személyesen, vagy postán. <b>Ön dönti el a kérelem benyújtásakor, hogy hogyan szeretné átvenni az útlevelét. Átveheti ott, ahol benyújtotta a kérelmet, de átveheti postai úton is, amennyiben nem marad Önnél érvényes útlevél. Abban az esetben, ha a korábbi, de még érvényes útlevele Önnél maradt, azt le kell adnia az új okmány átvételekor, ezt tehát személyesen szükséges intéznie.</b>	Pontatlan, szakszerűtlen válasz. <b>Teljes körű, szakszerű válasz.</b>	<b>T012</b>	
		Ezt majd eldöntheti, mikor már felvették az adatait. Szerintem a legjobb postán, mert az nem igényel utánajárást.	Nem adott választ, csak a saját álláspontját közölte.		
105	Ügyfél 1	Köszönöm. Ezt majd ráérek akkor intézni, ha biztosan utazom, hiszen most van személyi igazolványom. Köszönöm a segítségét, most nem jut eszembe több kérdés. A viszontlátásra.			Láthatóan örül, hogy befejezték az ügyintézését, de fegyelmezett, nyugodt és tisztelettudó hangon köszön el.
106	Ügyfél 2	Köszönjük a tájékoztatást. Isten áldja!			Szerényen mosolyogva, nagyon kedves hangon.





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

107	Ügyintéző	A viszontlátásra, minden jót!			
-----	-----------	-------------------------------	--	--	--

Fejezet	C. Adatbázis részlet séma	
AZONOSÍTÓ	SZÖVEGRÉSZLET	HIVATKOZÁS
T001	A járművek <b>tulajdonjog-változásának</b> nyilvántartásba vétele: <b>gépjármű átírás:</b> A gépjármű-átírás olyan hatósági eljárás, mely kiterjed a gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változás esetén <b>a változás bejelentésére, és a megváltozott adatok nyilvántartásba vételére.</b>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 61.-64. oldal 7.4. fejezet, valamint 7.11 fejezet (6) 84. oldal
T002	<b>Előzetes Eredetiségvizsgálat</b> <b>Az eredetiség vizsgálat célja</b> a járművek azonosító adatainak valódiságának megállapítása. A bűncselekmény útján manipulált járművek kiszűrése. Az előzetes eredetiségvizsgálatot el kell végezni: <ul style="list-style-type: none"><li>• A használt jármű, továbbá a gyártótól származó járműkísérő lappal nem rendelkező új jármű, valamint a járműnyilvántartásba korábban még nem vett lassú jármű, vagy egyéb jármű első forgalomba helyezésekor, kivéve a más EGT-államból behozott használt jármű amennyiben okmányai megfelelnek a jogszabályban meghatározott követelményeknek, és így a jármű származásellenőrzésre nem kötelezett;</li><li>• a forgalomból végleg, vagy átmeneti időszakra kivont járművek ismételt forgalomba helyezésekor, illetve a forgalomból ideiglenesen kivont járművek esetében az ismételt forgalomba helyezésekor akkor, ha tulajdonosváltás következett be;</li><li>• a jármű alvázszámának megváltoztatásával járó műszaki beavatkozást – alvázszámot hordozó szerkezeti elem, alváz vagy karosszéria cseréje – megelőzően;</li><li>• a jármű – kivéve a lassú járművet és a lassú jármű pótkocsiját – tulajdonjogában bekövetkezett változás nyilvántartásba vételekor.</li></ul> A fentiekhez szükséges közlekedési igazgatási ügyintézés megkezdésének feltétele az eljárás kezdeményezését megelőzően legfeljebb <b>60 napon belül elvégzett előzetes</b>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 57-58. oldal 7.2. fejezet





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>eredetiségvizsgálat. Ezekben az eljárásokban a közlekedési igazgatási hatóság ellenőrzi a jármű előzetes eredetiségvizsgálatának meglétét, eredményét, valamint annak érvényességi idejét. A jármű eredetiségvizsgálatának eredménye a közlekedési igazgatási eljárásban egyszer használható fel, amelynek tényét a közlekedési igazgatási hatóság a nyilvántartásba rögzíti. Az előzetes eredetiségvizsgálat elvégzése nélkül is nyilvántartásba kell venni a jármű tulajdonjogában bekövetkezett változást, ha</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• annak jogalapja öröklés,</li><li>• annak jogalapja gazdasági társaságok átalakulásával bekövetkezett vagyonszerzés, feltéve, hogy az újonnan létrejött gazdálkodó szervezet a korábbiak általános jogutódja lesz,</li><li>• annak jogalapja a közös tulajdon megszüntetése, amennyiben a jármű valamelyik tulajdonostárs tulajdonába kerül, vagy közös tulajdon létesítése esetén, ha az egyik tulajdonostárs korábban a jármű tulajdonosa volt,</li><li>• a jármű nyilvántartott üzemben tartója változatlan marad, feltéve, ha a lízingszerződés teljesülésével a jármű tulajdonjogát megszerzi,</li><li>• annak jogalapja állami vagy önkormányzati szerv, vagy önkormányzat kezelésében lévő jármű más állami vagy önkormányzati szerv, vagy önkormányzat részére történő átadása,</li><li>• annak jogalapja a használt jármű cégjegyzék vagy vállalkozói igazolvány alapján az adásvétel időpontjában fő tevékenysége szerint gépjármű-kereskedelemre jogosult szervezet vagy vállalkozó tulajdonába kerülése, kivéve a rendeltetészerű használat céljából történő tulajdonszerzést.</li></ul> <p>A forgalomba még nem helyezett sérült jármű esetében az előzetes eredetiség ellenőrzést a jármű alvázszámának megváltoztatásával járó műszaki beavatkozást és a közlekedési hatóság műszaki megvizsgálását megelőzően kell kezdeményezni.</p>	
<b>T003</b>	<b>A származásellenőrzés</b> a külföldről belföldi üzemeltetés céljából behozott használt járművek a	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 85.





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>származási országban valamint a nemzetközi nyilvántartásokban történő ellenőrzésére terjed ki, melyet a jármű forgalomba helyezésének kezdeményezése előtt kell elvégezni.</p> <p><b>A forgalomból történő kivonás a jármű ideiglenes</b> (kérelemben meg kell adni az ideiglenes kivonás időtartamát);</p> <p><b>átmeneti időszakra</b> történő (a jármű eltulajdonítása, külföldre értékesítése, muzeális előminősítése, versenyjárművé történő átalakítása vagy a tulajdonos/üzembentartó tartósan külföldre távozása esetén);</p> <p><b>végleges</b> (M1, N1 kategóriájú, valamint a motoros triciklinek nem minősülő háromkerekű gépjármű esetében bontási átvételi igazolás alapján, illetve egyéb jármű esetében, ha annak ismételt belföldi forgalomba helyezési szándéka nem áll fenn)</p> <p><b>kivonását jelenti a közúti forgalomból.</b></p>	oldal,7.11 fejezet (4), (13)
<b>T004</b>	<p><b>Lakcímbjelentés és a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés</b></p> <p>A Magyarország területén élő, a nyilvántartási törvény hatálya alá tartozó polgár köteles a beköltözés vagy kiköltözés után <b>3 munkanapon belül</b> lakóhelyének, illetve tartózkodási helyének címét a járási hivatalnak nyilvántartásba vétel céljából bejelenteni.</p> <p>A polgár lakcímbjelentési kötelezettségét <b>személyesen</b>, illetve <b>törvényes képviselője vagy meghatalmazottja útján</b> teljesítheti.</p> <p>Ha a bejelentési kötelezettség <b>több együtt költöző hozzátartozót érint</b>, a bejelentést valamennyiükre vonatkozóan az egyik bejelentésre kötelezett is teljesítheti.</p> <p>A <b>munkásszálláson, mozgószálláson vagy építkezés felvonulási lakóépületben lakó polgár</b> bejelentését a lakóhely tekintetében szállásadónak minősülő személy (képviseelője) is elvégezheti.</p> <p>A <b>kiskorú gyermek, illetve a cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett</b> személy lakcímbjelentését szülője, illetve gondnoka (törvényes képviselője) teljesíti. A 14. életévet betöltött kiskorú gyermek tartózkodási helyét maga is bejelentheti. A kiskorú gyermek lakóhelyeként – ha a bíróság vagy a gyámhatóság a gyermek lakóhelyéről jogerősen másként</p>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 28.-29. oldal 3.2.2. fejezet







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<p>nem határoz – a szülő (törvényes képviselő) lakóhelyét kell bejelenteni.</p> <p>Az <b>átmeneti gondozásban részesülő gyermek</b> lakcímbeljelentéséről a szállásadó gondoskodik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni az utógondozói ellátásban részesülő fiatal felnőtt tekintetében is.</p> <p>A 14 éven aluli kiskorúak számára a lakcímet igazoló hatósági igazolványba a törvényes képviselő(k) kérelmére bejegyezhető a szülők, törvényes képviselők neve és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiállításakor érvényes telefonszáma.</p> <p>Csatolandó dokumentumok köre</p> <p><b>A lakcímbeljelentéshez az alábbi iratok bemutatása illetve csatolása szükséges:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- szabályszerűen kitöltött, a szállásadó aláírását tartalmazó bejelentőlap, melyen a szállásadói minőséget is jelölni kell (tulajdonos, bérlő, hasznélvező)</li><li>- érvényes személyazonosító igazolvány, útlevel vagy kártya formátumú vezetői engedély,</li><li>- lakcímet igazoló hatósági igazolvány bemutatása-kiskorúak esetében is, ha ezzel nem rendelkezik, a kiskorú gyermek születési anyakönyvi kivonata,</li><li>- kitöltött kérelem nyomtatvány a törvényes képviselő(k) nevének és telefonszámának a kiskorú lakcímet igazoló hatósági igazolványán történő bejegyzéséhez,</li><li>- önkormányzati bérlakásba költözés esetén a bérleti szerződés,</li><li>- gondnoki lakás esetén a közös képviselő írja alá szállásadóként,</li><li>- lízingelt lakás esetén a tulajdonos írja alá szállásadóként,</li><li>- szolgálati lakás, kollégium, munkásszállás és egyéb szállás esetén az intézmény nevében eljáró személy írja alá a lakcímbeljelentő lapot és az intézmény bélyegzőlenyomatával látja el,</li><li>- új építésű ingatlan esetén használatbavételi engedély, alapító okirat.</li></ul> <p>A lakcímbeljelentés során meghatalmazott is eljárhat, melyhez 2 tanú aláírásával ellátott írásbeli meghatalmazás, a meghatalmazó személyazonosító igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa, kiskorú esetén születési anyakönyvi kivonata szükséges.</p>	
---	--







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p><b>A lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiállításának illetéke:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- elvesztés, megsemmisülés, megrongálódás esetén: 1000.- Ft,</li><li>- névváltozás miatti csere: 500.- Ft</li></ul> <p><b>Illetékmentes a lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiállítása,</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ha arra a személyazonosító igazolvány kiadása, <b>lakcímváltozás</b>, illetve – 14. életévét be nem töltött kiskorú estén – a kérelemre feltüntethető adatok változása miatt kerül sor,</li><li>- a lakcímet igazoló hatósági igazolvány cseréje esetén, ha a csere a hatóság téves bejegyzésén alapul vagy az okmány gyártmányhibás, <b>elveszett, rongált okmány cseréje esetén, ha lakcímváltozás is történik.</b></li></ul>	
<b>T005</b>	<p>A gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változást bármelyik okmányirodában be lehet jelenteni. Külföldről nem kezdeményezhető a jármű átírása.</p> <p>Gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változást a jármű korábbi tulajdonosának (eladó) és az új tulajdonosnak (vevő) is be kell jelentenie az okmányirodában.</p> <p><b>A korábbi tulajdonos a bejelentést megteheti a változástól számított 8 napon belül teheti meg. Az új tulajdonos a bejelentést a változástól számított 15 napon belül kell megtennie.</b></p>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 61.-64. oldal 7.4. fejezet
<b>T006</b>	<p><b>Törzskönyv</b></p> <p>A törzskönyv a jármű tulajdonjogát igazoló okirat. A törzskönyv tartalmazza annak sorszámát, a jármű gyártmányát, típusát, kereskedelmi megnevezését (ha van), alvázszámát, motorszámát/motorkódját, gyártási évét, a törzskönyv kiállítás helyét, keltét, a kiállító hatóságot. A Második oldalon található a tulajdonosi adatok (természetes személynél: név, születési hely és idő, anyja neve; gazdálkodó szervezetnél: a gazdálkodó szervezet megnevezése, a cégjegyzék vagy nyilvántartási száma), a Hivatalos feljegyzések, a törzskönyv nyomdai sorszámának vonalkódja. Az jogosult a törzskönyvre, aki a jármű tulajdonjogát igazolja a jármű első forgalomba helyezése során, illetve a jármű tulajdonjog változásának nyilvántartásba vétele (átírása) esetén. Egy járműhöz egy időben csak egy érvényes törzskönyv tartozhat.</p>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 80.-82. oldal 7.9. fejezet





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<b>T007</b>	<p>A forgalmi engedélyben és a nyilvántartásban <b>üzembentartóként</b> azt a természetes személyt, vagy jogi személyiséggel rendelkező vagy jogi személyiség nélküli szervezetet lehet feltüntetni, aki a jármű jogszerű üzemeltetésére szerződés vagy más, hitelt érdemlően igazolt jogcím alapján jogosult.</p> <p>Amennyiben a gépjármű üzembentartójának személyében változás következik be, azt a jármű tulajdonosának be kell jelentenie, és kérelmeznie kell a változások nyilvántartásba vételét az okmányirodában.</p> <p><b>Az üzembentartó személyének hatósági nyilvántartása azért szükséges, mert személyéhez bizonyos jogokat és kötelezettségeket is fűz a jogszabály.</b></p>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 64.-65. oldal 7.5 fejezet, „Üzembentartó személyének változása”																			
<b>T008</b>	Fő szabályként <b>vagyoni értékű jog</b> visszterhes szerzése esetén a jármű tulajdonjogának megszerzésére irányadó illetékmérték 25 %-át kell illetékként megfizetni.	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 65. oldal 7.5.3. fejezet „Költségek”																			
<b>T009</b>	<p><b>Költségek</b></p> <p><b>Forgalmi engedély illetéke: 6000 Ft</b></p> <p><b>Törzskönyv illetéke: 6000 Ft</b></p> <p>Gépjármű tulajdonjogának megszerzése esetén az illeték mértékét a jármű hajtómotorjának hatósági nyilvántartásban feltüntetett – kilowattban kifejezett – teljesítménye, és a jármű gyártástól számított kora alapján kell meghatározni az alábbiak szerint:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)</th> <th colspan="3">Jármű gyártási évétől számított kora</th> </tr> <tr> <th>0–3 év</th> <th>4–8 év</th> <th>8 év felett</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0–40</td> <td>550 Ft/kW</td> <td>450 Ft/kW</td> <td>300 Ft/kW</td> </tr> <tr> <td>41–80</td> <td>650 Ft/kW</td> <td>550 Ft/kW</td> <td>450 Ft/kW</td> </tr> <tr> <td>81–120</td> <td>750 Ft/kW</td> <td>650 Ft/kW</td> <td>550 Ft/kW</td> </tr> </tbody> </table>	Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)	Jármű gyártási évétől számított kora			0–3 év	4–8 év	8 év felett	0–40	550 Ft/kW	450 Ft/kW	300 Ft/kW	41–80	650 Ft/kW	550 Ft/kW	450 Ft/kW	81–120	750 Ft/kW	650 Ft/kW	550 Ft/kW	<p>KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 52. oldal 7.4.3. fejezet</p> <p>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 24. § (1)</p>
Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)	Jármű gyártási évétől számított kora																				
	0–3 év	4–8 év	8 év felett																		
0–40	550 Ft/kW	450 Ft/kW	300 Ft/kW																		
41–80	650 Ft/kW	550 Ft/kW	450 Ft/kW																		
81–120	750 Ft/kW	650 Ft/kW	550 Ft/kW																		





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	120 felett	850 Ft/kW	750 Ft/kW	650 Ft/kW	
<b>T010</b>	Az úti okmányokkal kapcsolatos alapvető ismeretek Az úti okmányok típusai Úti okmánynak minősül a magánútlevél, a hivatalos útlevél, valamint nemzetközi szerződésben, továbbá a Kormány rendeletében meghatározott, a külföldre utazásra, illetve az onnan való visszatérésre jogosító hatósági igazolvány, bizonyítvány vagy irat, mely lehet fajtáját tekintve <ul style="list-style-type: none"><li>• az ideiglenes úti okmány (emergency travel document);</li><li>• a menekültként elismert személyek kétnyelvű úti okmánya;</li><li>• az oltalmazottként elismert személyek úti okmánya;</li><li>• a menedékesek úti okmánya;</li><li>• a bevándorolt és a letelepedett jogállású személy, valamint a hontalan úti okmánya;</li><li>• a menekültként elismert személy, az oltalmazottként elismert személy és a menedékes egyszeri visszautazásra jogosító úti okmánya.<sup>1</sup></li></ul> Az útlevél Magyarország tulajdonát képező hatósági igazolvány, amely birtokosának személyazonosságát és állampolgárságát, valamint a világ összes országába utazásra, illetve hazatérésre való jogosultságát hitelesen igazolja.				KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 34. 5. fejezet 5.1.1 „Az úti okmányok típusai
<b>T011</b>	<b>5.2 Útlevéllel kapcsolatos hatósági eljárásokra vonatkozó szabályok</b> <b>5.2.1 Egyes útlevéllel kapcsolatos hatósági ügytípusok esetén hatáskörrel rendelkező szervek</b>				KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 38. – 40. oldal
<b>T012</b>	<b>5.2.2 Eljárásra vonatkozó szabályok</b>				KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 40. – 46. oldal
<b>T013</b>	<b>3.2.2 Lakcímbeljelentés és a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés</b>				KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 28.

<sup>1</sup> A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény végrehajtásáról szóló 101/1998. (V. 22.) Korm. rendelet





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

		– 30. oldal
<b>T014</b>	Illetékmentes a lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiállítása, <ul style="list-style-type: none"><li>• ha arra a személyazonosító igazolvány kiadása, lakcímváltozás, illetve – 14. életévét be nem töltött kiskorú esetén – a kérelemre feltüntethető adatok változása miatt kerül sor,</li><li>• a lakcímet igazoló hatósági igazolvány cseréje esetén, ha a csere a hatóság téves bejegyzésén alapul vagy az okmány gyártmányhibás,</li><li>• elveszett, rongált okmány cseréje esetén, ha lakcímváltozás is történik</li></ul>	KAB 4 Modul Okmányirodai igazgatás, TK. 30. oldal
<b>Ü001</b>	<formázott szöveg: lehet benne félkövér/aláhúzott/dőlt kiemelés>	<link vagy tananyag oldalszám>
<b>J001</b>	<b>326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. sz. melléklet III. pont 2. alpont:</b> <b>III. A járművek tulajdonjog-változásának nyilvántartásba vételéhez (a továbbiakban: átírás) szükséges okmányok</b> <b>2. Az új típusú forgalmi engedélyek (17. melléklet B. és C. pont) esetében szükséges okmányok</b> <b>A) A kérelemhez csatolni kell:</b> <i>a) a járműhöz korábban kiadott forgalmi engedélyt,</i> <i>b) a jármű korábban kiadott törzskönyvét, kivéve az e rendeletben meghatározott eseteket,</i> <i>c) a forgalmi engedély, illetve a törzskönyv illetékének megfizetését tanúsító igazolást,</i> <i>d) a tulajdonjog megszerzését igazoló okiratot,</i> <i>e) a Műszaki Adatlapot, kivéve, ha a műszaki érvényesség a forgalmi engedély adattartalmából megállapítható,</i> <i>f) ha új rendszám tábla kiadására is sor kerül, a rendszám tábla, valamint az érvényesítő címke igazgatási szolgáltatási díjának befizetéséről szóló igazolást.</i> <b>B) A kérelem benyújtásakor be kell mutatni:</b> <i>a) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás meglétéről, vagy a mentességről szóló igazolást,</i>	<b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. sz. melléklet III. pont 2. alpontja</b>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>b) az előzetes eredetiségvizsgálat megtörténtét igazoló határozatot, c) a vagyonszerzési illeték megfizetését tanúsító igazolást, d) az ügyfél-azonosító okmányt, e) a 3,5 tonna össztömeget meghaladó tehergépjármű és autóbusz esetén – a külön jogszabályban meghatározottak szerint – a jármű tényleges tárolási helyéül szolgáló székhely/telephely szerinti települési önkormányzat jegyzőjének igazolását.</p>	
J002	<p><b>2. § (1) E rendelet alkalmazásában:</b> <b>4. használt jármű:</b> egy külföldi hatóság által már – akár ideiglenes jelleggel is – nyilvántartásba vett jármű, vagy Magyarországon már üzemeltetett, de a közúti közlekedési nyilvántartás jármű nyilvántartásában nem szereplő vagy kivont állapotú jármű; <b>7. új jármű:</b> a külföldi gyártótól, vagy forgalmazótól, vagy kereskedelmi szervezettől közvetlenül megvásárolt és behozott (importált), még – ideiglenes jelleggel sem – nyilvántartásba nem vett jármű, valamint a Magyarországon gyártott – nyilvántartásban még nem szereplő – jármű;</p>	<p><b>a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 2. § 7. pont)</b></p>
J003	<p><b>1. §</b> Ha nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik, e törvény hatálya kiterjed: a) minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemben tartójára, továbbá más tagállami telephelyű gépjármű – ha annak rendeltetés helye szerinti tagállama Magyarország – tulajdonosára, és az általuk kötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésre; <b>4. § (1)</b> Minden magyarországi telephelyű gépjármű üzemben tartója köteles – a külön jogszabály alapján mentesített gépjárművek kivételével – az e törvény szerinti biztosítóval a gépjármű üzemeltetése során okozott károk fedezetére, az e törvényben meghatározott feltételek szerinti biztosítási szerződést kötni, és azt díjfizetéssel hatályban tartani (biztosítási kötelezettség). (2) A biztosítási kötelezettség, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a mindenkori üzemben tartót a gépjármű hatósági engedéllyel és jelzéssel való ellátásának időpontjától – a szünetelés kivételével – a gépjármű forgalomból történő kivonásáig, illetve a külön jogszabályban</p>	<p><b>A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. Törvény</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>meghatározott forgalomba helyezésre nem kötelezett gépjármű esetében a forgalomban történő részvétel kezdetétől a részvétel végleges megszüntetéséig terheli.</p> <p>(3) A szerződés megkötésére vonatkozó kötelezettség tekintetében üzemben tartónak minősül a gépjármű tulajdonosa által – szerződés vagy más hitelt érdemlően igazolt jogcím alapján – üzemben tartóként megnevezett személy.</p>	
J004	<p><b>87. § (3)</b> A közlekedési igazgatási hatóság a nyilvántartásba vétellel egyidejűleg <b>nem állít ki forgalmi engedélyt</b>, ha a kérelmező <b>nem tudja igazolni a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás meglétét</b>, vagy a jármű műszaki alkalmasságát. Ebben az esetben a bemutatott forgalmi engedély „Hivatalos feljegyzések” rovatában ezt jelölni kell, és az ügyfelet hiánypótlásra kell felszólítani.</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet</b></p>
J005	<p><b>36. § (1)</b> A kérelemhez csatolni kell a jogszabályban előírt mellékleteket. Mellékletként nem lehet az ügyféltől szakhatósági állásfoglalás vagy előzetes szakhatósági hozzájárulás csatolását kérni.</p> <p>(2) Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az ügyféltől nem kérhető olyan adat igazolása, amely nyilvános, vagy amelyet valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos Közjegyzői Kamara jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásának tartalmaznia kell. Az adatszolgáltatás iránti kérelmet nyolc nap alatt kell teljesíteni.</p> <p><b>37. § (1)</b> A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel.</p> <p>(2) Az eljáró hatóság a kérelem megérkezését követően haladéktalanul ellenőrzi, hogy</p> <p>a) a hatóságnak van-e joghatósága, hatásköre és illetékessége az ügy elbírálására,</p> <p>b) ideiglenes intézkedés vagy ideiglenes biztosítási intézkedés alkalmazásának van-e helye,</p> <p>c) a kérelem megfelel-e a 35. §-ban, továbbá a 36. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek.</p> <p>(3) Ha a kérelem nem felel meg a 35. §-ban, továbbá a 36. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek, az eljáró hatóság a kérelem beérkezésétől számított nyolc napon belül –</p>	<p><b>a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény</b></p>







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>megfelelő határidő megjelölése és a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett – hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet. Nem bocsátható ki hiánypótlási felhívás olyan adat igazolására vagy melléklet csatolására, amelyet a 36. § (2) bekezdése alapján a hatóságnak kell beszereznie, továbbá akkor sem, ha az ügyfél a tartalmilag hiánytalan kérelmet azért nem formanyomtatványon vagy elektronikus úrlapon nyújtja be, mert a formanyomtatvány kitölthető és letölthető változatát a hatóság az elektronikus tájékoztatás szabályai szerint nem tette közzé.</p> <p>(4) Törvény vagy kormányrendelet a hiánypótlási felhívás kibocsátására nyolc napnál hosszabb határidőt is megállapíthat.</p> <p>(5) Hiánypótlási felhívás az eljárás során akkor is kibocsátható, ha a kérelem megfelelt a 35. §-ban, továbbá a 36. § (1) bekezdésében foglalt követelményeknek, de a tényállás tisztázása során felmerült új adatra tekintettel az szükséges.</p> <p><b>39. § Jegyzőkönyv</b></p>	
J006	<p><b>100. § (1) <u>Az üzemben tartó, a tulajdonos vagy a törzskönyvvel jogszerűen rendelkező más ügyfél kérelmére a közlekedési igazgatási hatóság a járműnyilvántartásba való bejegyzéssel intézkedik a jármű ideiglenes forgalomból történő kivonásáról.</u></b></p> <p>(2) A jármű közúti forgalomból történő ideiglenes kivonása esetén a közlekedési igazgatási hatóság a <b><u>kérelemben meghatározott időtartamra, de legfeljebb hat hónapra</u></b> a rendszám táblán lévő címke érvénytelenítése nélkül bejegyzí a kivonás időtartamát a járműnyilvántartásba. A kivonás időtartama külön eljárásban, <b><u>a döntéstől számított legfeljebb 6 hónapra, ismételten meghosszabbítható.</u></b></p> <p>(3) Amennyiben a gépjármű tulajdonosa, az üzemben tartója és a gépjármű törzskönyvével jogszerűen rendelkező érintett nem ugyanaz a személy, a közlekedési igazgatási hatóság a jármű ideiglenes forgalomból történő kivonásáról, meghosszabbításáról és forgalomba történő visszahelyezéséről határozatot hoz.</p> <p>(4) Törzskönyvvel jogszerűen rendelkező ügyfélnek kell tekinteni a pénzügyi intézményeket, a</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<p>gépjármű-kereskedőket, a zálogjogosultat vagy más olyan természetes személyt, gazdálkodó szervezetet, akinél/amelynél a törzskönyvet a jármű tulajdonosa pénzügyi követelés fejében letétbe helyezte, ha ez a rendelkezési jogot megalapozó okiratból megállapítható.</p> <p><b>(5) A forgalomból – kérelemre vagy hivatalból – ideiglenesen kivont járművel a kivonás időtartama alatt a közúti forgalomban nem lehet részt venni.</b></p> <p>(6) A jármű tulajdonosa vagy üzemben tartója a (2) bekezdés szerinti határidő lejárta előtt kérelmezheti a jármű ismételt forgalomba helyezését, amennyiben a jármű forgalomban tartásához szükséges, jogszabályban előírt feltételek fennállnak. Amennyiben az eljárásban megállapítást nyer, hogy a jármű ismételt forgalomban tartásához szükséges feltételek fennállnak, a közlekedési igazgatási hatóság a járműnyilvántartásba tett bejegyzés hatályát megszünteti, és erről a kérelmezőt értesíti. A jármű a megszüntetés nyilvántartásba való bejegyzésének napjától vehet részt a közúti forgalomban.</p> <p>(7) Ha a jármű közúti forgalomból történő ideiglenes kivonását a törzskönyvvel jogszerűen rendelkező ügyfél kérelmezte, akkor a kérelemben megjelölt időtartam lejárta előtti, ismételt forgalomba állását is a törzskönyvvel jogszerűen rendelkező ügyfélnek kell bejelentenie a közlekedési igazgatási hatóságnál.</p> <p>(8) A közúti forgalomból történő ideiglenes kivonás időtartamának lejárata követően a jármű a közúti forgalomban külön közlekedési igazgatási eljárás nélkül részt vehet, feltéve, hogy az ahhoz szükséges egyéb jogszabályi feltételeknek megfelel.</p> <p><b>109. § (1) Az ügyfél okirattal igazolt kérelmére a közlekedési igazgatási hatóság a járműnyilvántartásba való bejegyzéssel intézkedik a jármű átmeneti időszakra történő forgalomból kivonására:</b></p> <p>a) annak eltulajdonítása, b) külföldre történő letelepedés, tartós külföldi tartózkodás, c) annak külföldre történő értékesítése, d) annak muzeális előminősítése, vagy</p>	
--	--







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>e) versenyjárművé történő átalakítása esetén.</p> <p>(2) A jármű átmeneti időszakra történő forgalomból kivonása során – a hatósági jelzés visszavonásával és a járműnyilvántartásba történő bejegyzéssel egyidejűleg – a forgalmi engedélyt és a törzkönyvet érvénytelenítve vissza kell adni, a hatósági jelzést a Hivatalnak selejtezés céljából meg kell küldeni.</p> <p>(3) A járműnyilvántartásba bejegyzett jármű esetében a Hivatal más EGT-állam, vagy viszonyosság esetén a harmadik ország nyilvántartó hatóságának nyilvántartásba vételéről szóló értesítése alapján a járműnyilvántartásba való bejegyzéssel intézkedik a jármű átmeneti időszakra történő forgalomból kivonására, kivéve, ha jármű a 109. § (1) bekezdés b) és c) pontja, valamint a 110. § (1) bekezdés b) pontja alapján a forgalomból kivonásra került.</p> <p><b>(4) A jármű átmeneti időszakra történő kivonása a kérelem közlekedési igazgatási hatósághoz érkezése, illetve a külföldi hatóság nyilvántartásba vétele napjától számított tíz év.</b></p> <p><b>110. § (1)</b> A közlekedési igazgatási hatóság az ügyfél kérelmére véglegesen vonja ki a járművet a forgalomból:</p> <p>a) a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről szóló miniszteri rendeletben meghatározott M1, N1 kategóriájú, valamint a motoros triciklinek nem minősülő háromkerekű gépjármű esetében bontási átvételi igazolás alapján;</p> <p>b) egyéb jármű esetében, ha annak ismételt belföldi forgalomba helyezési szándéka nem áll fenn.</p>	
<b>J007</b>	<p><b>Az előzetes eredetiségvizsgálat</b></p> <p><b>2. § (1)</b> Az előzetes eredetiségvizsgálatot a Hivatal – közreműködő igénybevételével – végzi.</p> <p>(2) A járművek előzetes eredetiségvizsgálatának elvégzését és eredményét a Hivatal által kiadott hatósági bizonyítvány igazolja.</p> <p>(3) A Hivatal által kiadott hatósági bizonyítványt az ügyfél</p>	<p><b>Az előzetes eredetiségvizsgálati eljárás szabályairól szóló 301/2009. (XII. 22.) Korm. rendelet</b></p>





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	a) közvetlenül a jármű megvizsgálását követően az eredetiségvizsgálati tevékenységet végző vizsgálóállomáson, vagy b) a közlekedési igazgatási hatóságnál a jármű megvizsgálását követő tizenöt napon belül, ezt követően c) postai kézbesítés útján veheti át.		
<b>J008</b>	Az előzetes eredetiségvizsgálat igazgatási szolgáltatási díjai		a közúti közlekedési igazgatási hatósági eljárások díjairól szóló 29/2004. (VI. 16.) BM rendelet 3. számú melléklet
	<b>1. A személygépkocsik előzetes eredetiségvizsga elvégzéséért fizetendő árak</b>		
	a) eredetiségvizsgálat kis kategória (1400 ccm hengerűrtartalomig)	17 000 Ft	
	b) eredetiségvizsgálat közép kategória (1401-2000 ccm hengerűrtartalomig)	18 500 Ft	
	c) eredetiségvizsgálat felső kategória (2001 ccm hengerűrtartalom felett)	20 000 Ft	
	<b>2. Motorkerékpárok előzetes eredetiségvizsga elvégzéséért fizetendő díjai</b>		
	a) eredetiségvizsgálat 500 ccm hengerűrtartalomig	15 500 Ft	
	b) eredetiségvizsgálat 500 ccm hengerűrtartalom felett	17 000 Ft	
	c) quad, négykerekű motorkerékpár	14 000 Ft	
	<b>3. Kis tehergépkocsik (megengedett legnagyobb össztömeg 3.5 t-ig) eredetiségvizsgálat</b>		
előzetes eredetiségvizsgálat fizetendő díja	20 000 Ft		
<b>4. Tehergépkocsik eredetiségvizsgálata:</b>			





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<table border="1"><tr><td>4.1 Megengedett legnagyobb össztömeg 3.5-7.5 t-ig</td><td>21 000 Ft</td></tr><tr><td>4.2 Megengedett legnagyobb össztömeg 7.5 t felett</td><td>22 000 Ft</td></tr><tr><td colspan="2"><b>5. Autóbusz eredetiségvizsgálata:</b></td></tr><tr><td>a) szállítható személyek száma 20 főig</td><td>21 000 Ft</td></tr><tr><td>b) szállítható személyek száma 20 fő felett</td><td>22 000 Ft</td></tr><tr><td colspan="2"><b>6. eredetiségvizsgálat mezőgazdasági vontató, lassú jármű</b></td></tr><tr><td colspan="2"><b>7. Pótkocsi eredetiségvizsgálata:</b></td></tr><tr><td>7.1 eredetiségvizsgálat könnyű pótkocsi (lakókocsi)</td><td>16 000 Ft</td></tr><tr><td>7.2 eredetiségvizsgálat nehéz pótkocsi</td><td>17 500 Ft</td></tr><tr><td>7.3 eredetiségvizsgálat különleges pótkocsi (felépítménnyel ellátott)</td><td>19 000 Ft</td></tr></table>	4.1 Megengedett legnagyobb össztömeg 3.5-7.5 t-ig	21 000 Ft	4.2 Megengedett legnagyobb össztömeg 7.5 t felett	22 000 Ft	<b>5. Autóbusz eredetiségvizsgálata:</b>		a) szállítható személyek száma 20 főig	21 000 Ft	b) szállítható személyek száma 20 fő felett	22 000 Ft	<b>6. eredetiségvizsgálat mezőgazdasági vontató, lassú jármű</b>		<b>7. Pótkocsi eredetiségvizsgálata:</b>		7.1 eredetiségvizsgálat könnyű pótkocsi (lakókocsi)	16 000 Ft	7.2 eredetiségvizsgálat nehéz pótkocsi	17 500 Ft	7.3 eredetiségvizsgálat különleges pótkocsi (felépítménnyel ellátott)	19 000 Ft	
4.1 Megengedett legnagyobb össztömeg 3.5-7.5 t-ig	21 000 Ft																					
4.2 Megengedett legnagyobb össztömeg 7.5 t felett	22 000 Ft																					
<b>5. Autóbusz eredetiségvizsgálata:</b>																						
a) szállítható személyek száma 20 főig	21 000 Ft																					
b) szállítható személyek száma 20 fő felett	22 000 Ft																					
<b>6. eredetiségvizsgálat mezőgazdasági vontató, lassú jármű</b>																						
<b>7. Pótkocsi eredetiségvizsgálata:</b>																						
7.1 eredetiségvizsgálat könnyű pótkocsi (lakókocsi)	16 000 Ft																					
7.2 eredetiségvizsgálat nehéz pótkocsi	17 500 Ft																					
7.3 eredetiségvizsgálat különleges pótkocsi (felépítménnyel ellátott)	19 000 Ft																					
<b>J009</b>	<p><b>52. § (3)</b> A 43. §-ban meghatározott külföldről belföldi üzemeltetés céljából behozott járművek esetében az előzetes eredetiségvizsgálatot a származás-ellenőrzés eredményéről szóló határozat jogerőre emelkedését követően lehet elvégeztetni.</p> <p>(4) Az (1) bekezdés a)-d) pontjában felsorolt esetekben a közlekedési igazgatási ügyintézés megkezdésének feltétele az eljárás kezdeményezését megelőzően legfeljebb hatvan napon belül elvégzett előzetes eredetiségvizsgálat. A hatvan napos határidőbe nem számít be az az idő, amíg az eredetiségvizsgálatot követő büntetőeljárás során a jármű lefoglalás miatt a hatóság őrizetében volt.</p> <p>(5) A jármű eredetiségvizsgálatának eredménye a közlekedési igazgatási eljárásban egyszer használható fel, amelynek tényét a közlekedési igazgatási hatóság a nyilvántartásba rögzíti.</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet</b></p>																				
<b>J010</b>	<p><b>29. § (3)</b> A személyazonosító igazolvány tartalmazza a polgár</p> <p>a) nevét;</p>	<p><b>A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI.</b></p>																				





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>b) születési helyét; c) születési idejét; d) állampolgárságát; e) anyja nevét; f) nemét; g) arcképét; h) aláírását, ha a 14. életévét betöltötte; i) a személyazonosító igazolvány okmányazonosítóját és érvényességi idejét. (4) A polgár személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevelel vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. A személyazonosítás céljából – jogszabályban meghatározott kivételekkel – a polgár nem kötelezhető más okmány bemutatására.</p>	<b>törvény</b>
<b>J011</b>	<p><b>1. §</b> (3) A járási hivatal törzshivatala szervezeti egységeként működő okmányiroda – ha jogszabály kivételt nem tesz – az ország területére kiterjedő illetékességgel ellátja a külön jogszabályban hatáskörébe utalt feladatokat.</p> <p><b>26. §</b> (1) A Magyarország területén élő, e törvény hatálya alá tartozó polgár [4. § (1) bekezdés] köteles beköltözés vagy kiköltözés után három munkanapon belül lakóhelyének, illetve tartózkodási helyének címét a járási hivatalnál nyilvántartásba vétel céljából bejelenteni (a továbbiakban együtt: lakcímbjelentés).</p> <p>(2) A lakcímbjelentés a bejelentendő lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes járási hivatalnál teljesíthető. Az értesítési cím bejelentése bármely járási hivatalnál és a központi szervnél teljesíthető.</p> <p><b>9. §</b> (1) A jegyző vagy a járási hivatal a nyilvántartás folyamatos és naprakész vezetése érdekében gondoskodik az illetékességi területén bekövetkezett adatváltozások, valamint az</p>	<p><b>A járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet</b></p> <p><b>a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény</b></p> <p><b>A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI.</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>illetékességi területén lakcímmel rendelkező polgár adatváltozásának és adatjavításának nyilvántartáson történő átvezetéséről.</p> <p>(2) A jegyző a feldolgozott adatváltozások és az adatjavítások alapiratait, valamint a leadott személyi azonosítóról és lakcímről szóló hatósági igazolványt haladéktalanul továbbítja a járási hivatalnak. A járási hivatal az intézkedését vagy a jegyző intézkedését követően gondoskodik az alapiratoknak a központi szervnek való továbbításáról.</p> <p>(3) Ha az adatváltozást a személyazonosító igazolvány, valamint a személyazonosítás célját szolgáló és a jogosultságot igazoló egyéb okmányok kiadásával összefüggő eljárásban jelentik be, a járási hivatal értesíti az adatváltozásról a központi szervet.</p> <p>(4) A járási hivatal átvezeti a nyilvántartáson a személyi és lakcímadatokat, értesítési cím adatokat, adatváltozásokat és adatjavításokat</p> <p>a) az illetékességi területén lakcímmel rendelkező polgár tekintetében, valamint</p> <p>b) a személyazonosító igazolvány, illetve a személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolvány kiadásával kapcsolatos – kormányrendeletben megállapított – hatósági jogkörében eljárva.</p>	<b>törvény végrehajtásáról szóló 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet</b>
<b>J012</b>	<p><b>IX. Egyes okmányok kiadásával kapcsolatos eljárások illetéke</b></p> <p><i>II. Személyazonosító igazolvány, valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke</i></p> <p><b>5. Illetékmentes</b> a személyi azonosítót és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadása, ha arra a személyazonosító igazolvány kiadása, lakcímváltozás, illetve – 14. életévét be nem töltött kiskorú esetén – a kérelemre feltüntethető adatok változása miatt kerül sor.</p>	<b>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény</b>
<b>J013</b>	<p><b>33. § (1)</b> A nyilvántartásba bejegyzett adatok módosítására okot adó körülmény bekövetkeztétől számított 15 napon belül köteles bejelenteni a bejegyzésre jogosult hatóságnál:</p> <p>a) a járművezető, a járműtulajdonos (üzembentartó) a természetes személyazonosító és lakcím adatának, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet a megnevezésének,</p>	<b>A közúti közlekedési nyilvántartásról szóló 1999. évi LXXXIV. törvény</b>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	székhelye (telephelye) címének, cégjegyzék- (nyilvántartási) számának változását;	
J014	<p><b>87. § (4)</b> Amennyiben a járműnyilvántartás szerinti tulajdonos bejelenti, hogy a járművet elidegenítette vagy a közlekedési igazgatási hatóság egyéb okból észleli a változást, és az új tulajdonos a bejelentési kötelezettségének a jogszabályban megjelölt határidőn belül nem tett eleget</p> <p>a) és azt a bejelentésre történő felhívás kézhezvételét követően öt napon belül nem pótolja, vagy az utólagos bejelentés során hitelt érdemlően nem igazolja, hogy a jármű tulajdonjogában bekövetkezett változás bejelentési kötelezettségének önhibáján kívüli okból nem tudott eleget tenni, vagy</p> <p><b>103. § (1)</b> A járművet a hivatalból indult eljárás során a forgalmi engedély és a hatósági jelzés bevonásával – az f) pontban és a (2) bekezdésben foglaltak kivételével – a következő időtartamra kell ideiglenesen a forgalomból kivonni:</p> <p>(2) A 87. § (4) bekezdés a) pontja esetén a kivonás időtartama, ha a mulasztás a közlekedési igazgatási hatósági eljárás megindításának napjáig</p> <p>a) 30 napot nem haladja meg, két hónap,</p> <p>b) 31 és 90 nap közé esik, négy hónap,</p> <p>c) 91 és 180 nap közé esik, hat hónap,</p> <p>d) 180 napot meghaladja, egy év.</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet</b></p>
J015	<p><b>81. § (1)</b> A jármű tulajdonjogát igazoló okirat a törzskönyv. Egy járműhöz egy időben csak egy érvényes törzskönyv tartozhat. A közlekedési igazgatási hatóság a jármű első forgalomba helyezése során annak, aki a jármű tulajdonjogát igazolja, törzskönyvet ad ki (16. melléklet).</p> <p>(2) A törzskönyv a jármű közúti forgalomban való részvételének nem feltétele.</p> <p>(3) A jármű tulajdonjogában bekövetkezett változás nyilvántartásba-vételekor továbbá a jármű vagy a tulajdonos adatainak, valamint a törzskönyvben feltüntetett bármely más adat változásakor új törzskönyvet kell kiállítani, a korábbi törzskönyvet vissza kell vonni és érvénytelenítve a keletkezett iratokkal a Hivatalnak meg kell küldeni.</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>(4) Az ellenkező bizonyításáig a törzskönyvet birtokló ügyfelet jogszerű tulajdonosnak kell tekinteni.</p> <p><b>84. § (1)</b> A törzskönyvet a kérelmező a kérelem benyújtásakor tett, a közlekedési igazgatási hatóságnál történő átvételre vagy a kézbesítési címre vonatkozó nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően a közlekedési igazgatási hatóságnál személyesen vagy postai úton veheti át.</p> <p>(2) Az át nem vett törzskönyvet az értesítési cím szerint illetékes közlekedési igazgatási hatóság az okmány kiállításától számított egy évig megőrzi, ezt követően a Hivatalnak megsemmisítés céljából megküldi.</p> <p>(3) A törzskönyvet csak a tulajdonosnak, illetve arra feljogosított meghatalmazottnak lehet kiadni.</p>			
<b>J016</b>	<p><b>V. Az ügyintézés során szükséges egyéb okmányok</b></p> <p><b>2.</b> Üzemben tartói jog bejegyzése, illetve változása esetén</p> <p>a) a vagyoni értékű jog bejegyzését megalapozó okiratot,</p> <p>b) az előző forgalmi engedélyt,</p> <p>c) a forgalmi engedély illetékének megfizetését tanúsító igazolást, ha új okmány kerül kiállításra.</p> <p>B) A kérelem benyújtásakor be kell mutatni:</p> <p>a) az ügyfél-azonosító okmányt,</p> <p>c) az A/2. pontban meghatározott esetben a vagyoni értékű jog megszerzése után fizetendő vagyonszerzési illeték megfizetését tanúsító igazolást,</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. számú melléklet</b></p>		
<b>J017</b>	<p><b>Gépjármű és pótkocsi visszerthes vagyonátruházási illetékének mértéke</b></p> <p><b>24. § (1)</b> Gépjármű tulajdonjogának megszerzése esetén az illeték mértékét a jármű hajtómotorjának hatósági nyilvántartásban feltüntetett – kilowattban kifejezett – teljesítménye, és a jármű gyártási évétől számított kora alapján kell meghatározni az alábbiak szerint:</p> <table border="1"><tr><td>Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)</td><td>Jármű gyártási évétől számított kora</td></tr></table>	Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)	Jármű gyártási évétől számított kora	<p><b>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény</b></p>
Jármű hajtómotorjának teljesítménye (kW)	Jármű gyártási évétől számított kora			







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	0–3 év	4–8 év	8 év felett
0–40	550 Ft/kW	450 Ft/kW	300 Ft/kW
41–80	650 Ft/kW	550 Ft/kW	450 Ft/kW
81–120	750 Ft/kW	650 Ft/kW	550 Ft/kW
120 felett	850 Ft/kW	750 Ft/kW	650 Ft/kW

Ha a hatósági nyilvántartásban a gépjármű teljesítménye csak lóerőben van feltüntetve, akkor a lóerőben kifejezett teljesítményt 1,36-tal kell osztani és az eredményt a kerekítés általános szabályai szerint egész számra kell kerekíteni. Ha a hatósági nyilvántartás a gépjármű teljesítményét nem tartalmazza, akkor az adóhatóság a gépjármű azonosító adataival megkeresi az illetékes közlekedési hatóságot a gépjármű teljesítménye közlése végett. Ez esetben ezt az adatot kell a gépjármű tulajdonjogának megszerzése után fizetendő illeték alapjának tekinteni.

(2) Pótkocsi tulajdonjogának megszerzéséért, ha a pótkocsi megengedett legnagyobb összömege a 2500 kg-ot nem haladja meg 9000 forint, minden más esetben 22 000 forint illetéket kell fizetni.

(3) Gépjárműre, pótkocsira vonatkozó hasznélvezet, használat, illetve üzembentartói jog megszerzése esetén az (1), (2) és (7) bekezdésben meghatározott illetékek 25%-ának megfelelő illetéket kell fizetni.

(4) Amennyiben gépjármű, pótkocsi tulajdonjogának megszerzésével egyidejűleg **hasznélvezeti, használati vagy üzembentartói jog alapítása történik, illetve gépjármű, pótkocsi tulajdonjogát az azon fennálló használati, hasznélvezeti, illetve üzembentartói jog jogosítottja szerzi meg, a tulajdonjog megszerzőjét terhelő illeték megállapítása során az (1)–(2) és (7) bekezdések alkalmazásával megállapított illetéket csökkenteni kell a hasznélvezeti, használati, illetve üzembentartói jog megszerzéséért a (3) bekezdés szerint fizetendő illeték összegével.**







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>(5) Gépjármű, pótkocsi tulajdonjoga, illetve gépjárműre, pótkocsira vonatkozó hasznélvezeti, használati jog meghatározott hányadának megszerzése esetén a megszerzett hányadra arányosan eső illetéket kell fizetni.</p> <p><b>(6) Nem kell az illetéket megfizetni</b>, ha a vagyonszerző a tulajdonszerzés bejelentésével egyidejűleg külföldi kivitel céljából Z betűjelű ideiglenes rendszám kiadását kéri, mindaddig, míg a gépjármű tartós belföldi használatához szükséges forgalmi engedély kiadását nem kéri vagy a gépjárművet belföldön nem értékesíti.</p> <p><b>(7) A 120kW-nál nagyobb teljesítményű hajtómotorral rendelkező autóbuszok, tehergépkocsik és vontatók tulajdonjogának megszerzése esetén az illeték mértékét úgy kell meghatározni, mintha a gépjármű 120 kW teljesítményű hajtómotorral rendelkezne.</b></p>	
J018	<p><b>IX. Egyes okmányok kiadásával kapcsolatos eljárások illetéke</b></p> <p>III. A gépjárművezetői engedély, a forgalmi engedély és a törzskönyv kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke</p> <p>2. A forgalmi engedély kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke 6000 forint.</p> <p>3. A törzskönyv kiadására irányuló eljárás illetéke 6000 forint.</p>	<p><b>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény mellékletei IX. melléklet III. pont</b></p>
J019	<p><b>9. § (4)</b> A járműtulajdonos (üzemben tartó) kérésére a járműnyilvántartás tartalmazza a járműtulajdonos (üzemben tartó) rövid szöveges üzenet fogadására szolgáló elérhetőségét, telefonszámát vagy elektronikus levélcímét.</p> <p><b>20. § (1)</b> A felügyelő – az üzemben tartó értesítése mellett – elszállítással eltávolíthatja a közterületen szabálytalanul elhelyezett járművet, ha az a közúti forgalom biztonságát vagy a közbiztonságot veszélyezteti.</p>	<p><b>A közúti közlekedési nyilvántartásról szóló 1999. évi LXXXIV. törvény</b></p> <p><b>A közterület felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. Tv.</b></p>
J020	<p><b>1 számú melléklet</b></p> <p><b>A közúti közlekedés igazgatási tevékenységének hatósági díjai (db/Ft)</b></p> <p><i>h)</i> egyéb, okmánykiadással nem járó változások iránti kérelem, valamint az ideiglenes forgalomban tartási engedély meghosszabbítása iránti kérelem 2. 300 Ft.</p>	<p><b>A közúti közlekedési igazgatási hatósági eljárások díjairól szóló 29/2004. (VI. 16.) BM rendelet</b></p>
J021	<p><b>18. § (1)</b> Az érintett személy megtilthatja, korlátozhatja személyes adatainak szolgáltatását,</p>	<p><b>A közúti közlekedési nyilvántartásról szóló</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>kivéve, ha az adatszolgáltatás törvényen, nemzetközi szerződésen vagy nemzetközi kötelezettségvállaláson alapul.</p> <p>(2) Az érintett személy adatainak szolgáltatását korlátozó vagy tiltó nyilatkozatát, illetőleg annak visszavonását személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban teheti meg.</p> <p>(3) Az érintett személyt az adatfelvétel, illetve az adatváltozás bejelentését követően indult hatósági eljárás során a hatóság tájékoztatja az (1) bekezdésben foglalt jogosultságáról, és írásban nyilatkoztatja a jogosultság gyakorlásáról.</p> <p>(4) Az adatszolgáltatást korlátozó, tiltó, illetőleg azt visszavonó nyilatkozatot a nyilvántartásba haladéktalanul be kell jegyezni.</p>	<b>1999. évi LXXXIV. törvény</b>
<b>J022</b>	43. ÁNYK űrlap benyújtás támogatási szolgáltatás	<b>A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet</b>
<b>J023</b>	<b>6. §</b> Az útlevél típusai: a) magánútlevél, b) hivatali útlevél	<b>A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény</b>
<b>J024</b>	<b>7. § (1)</b> Az úti okmányt előállító szerv, a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala (a továbbiakban: járási hivatal), a magánútlevél, diplomata- és a külügyi szolgálati útlevél tekintetében a konzuli tisztviselő az útlevélhatóságok feladatainak ellátásában közreműködőként vesz részt. <b>(2)</b> A járási hivatal magánútlevél kiadásával összefüggő feladatai körében a) átveszi a magánútlevél kiadására irányuló kérelmet, b) e jogszabályban foglaltak szerint ellenőrzi a kérelmező személyi adatait és magyar állampolgárságát, c) a kérelemnek megfelelő adattartalmú, elektronikus úton továbbítandó kérelmet állít elő, d) a kinyomtatott, valamint a formanyomtatványon benyújtott kérelmet és csatolt mellékleteit	<b>A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény végrehajtásáról szóló 101/1998. (V. 22.) Korm. rendelet</b>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>megküldi a Hivatalnak,</p> <p>e) az új okmány személyes átvétele esetén, illetve ha a postai úton továbbított okmányt az ügyfél nem vette át, gondoskodik az okmány ügyfélnek történő átadásáról és e tény nyilvántartásban történő rögzítéséről,</p> <p>f) gondoskodik a postai úton továbbított és át nem vett okmányok megőrzéséről, majd a Hivatalnak selejtezés céljából történő megküldéséről,</p> <p>g) gondoskodik az úti okmány érvénytelenítéséről,</p> <p>h) kérelem esetén lehetővé teszi a tároló elem adattartalmának ellenőrzését.</p>	
J025	<p><b>16. § (1)</b> A kérelmező az eljárás során</p> <p>a) a magyar állampolgárságát a magyar állampolgárságról szóló törvényben meghatározottak szerint igazolja vagy</p> <p>b) kérheti, hogy az eljáró hatóság keresse meg a Hivatalt, hogy a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban a kérelmező magyar állampolgárként szerepel-e.</p> <p><b>17. § (1)</b> Az úti okmány iránti kérelem előterjesztésekor a kérelmező a kérelmezett úti okmány adattartalmát képező személyes adatait, azok ellenőrzésére szolgáló okiratokat, lakcímét, illetve értesítési címét, továbbá arcképmását és saját kezű aláírását köteles az eljáró útlevélhatóság rendelkezésére bocsátani. Írásképtelen kérelmező útlevelének aláírás rovata bejegyzést nem tartalmaz, kivéve, ha a kiskorú vagy gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője nyújtja be és írja alá. Az Utv. 7. § (4) bekezdésében foglalt kivétellel a kérelmező az útlevél kérelmezésekor köteles a második biometrikus adatot az útlevélhatóság rendelkezésére bocsátani.</p> <p>(2) Az úti okmány iránti kérelemhez csatolni kell a kérelmező birtokában lévő előző, le nem járt érvényességi idejű úti okmányát, valamint illethekekről szóló törvényben meghatározott illeték, illetve a külön jogszabályban meghatározott igazgatási szolgáltatási díj megfizetését igazolni kell. Mellőzhető a kérelmező előző úti okmányának a kérelemhez történő csatolása, ha az érvényes és az állampolgár utazási szándékkal kéri annak visszahagyását. A visszahagyott úti</p>	<p><b>A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény végrehajtásáról szóló 101/1998. (V. 22.) Korm. rendelet</b></p>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<p>okmányt az új úti okmány személyes átvételekor kell leadni, illetve a 25. § (3) bekezdésében meghatározott esetben az új magánútlevél átvételekor a konzuli tisztviselőnél személyesen kell leadni vagy postai úton eljuttatni.</p> <p><b>18. § (1)</b> A kérelmező személyi adatainak és úti okmányhoz való jogosultságának ellenőrzéséhez az úti okmány iránti kérelem előterjesztésekor be kell mutatni:</p> <p>a) a kérelmező érvényes állandó személyazonosító igazolványát vagy más, a személyazonosságának igazolására alkalmas érvényes hatósági igazolványt, valamint – ha azzal rendelkezik – a személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolványát;</p> <p>b) az érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal vagy más, a személyazonosságának igazolására alkalmas érvényes hatósági igazolvánnyal nem rendelkező magyar állampolgár kérelmező születési, továbbá a névviselés megállapítására alkalmas házassági anyakönyvi kivonatát, valamint a külföldön élő kérelmező esetében – a 16. § (2) bekezdésében és a 19. § (7) bekezdésében foglalt kivétellel – magyar állampolgárságát igazoló okiratot is;</p> <p>c) kiskorú, valamint a gondnokság alatt álló kérelmező esetén a – b) pontban foglaltak mellett – a szülő (törvényes képviselő) állandó személyazonosító igazolványát vagy más, a személyazonosságát igazoló érvényes hatósági igazolványt, külföldi esetén úti okmányát, a gondnok-, illetve gyámkirendelő határozatot vagy az intézeti gyám igazolását az intézeti gyámság fennállásáról;</p> <p>d) a kérelmező előző, le nem járt érvényességi idejű úti okmányát, ha annak visszahagyását kérte.</p> <p>(2) Ha a kérelmező az előző úti okmányát nem tudja bemutatni, nyilatkoznia kell annak eltulajdonításáról, elvesztéséről, illetve megsemmisüléséről. Az eltulajdonításról tett nyilatkozat az úti okmány eltulajdonítása miatt tett feljelentésről készült jegyzőkönyv bemutatásával pótolható.</p> <p>(3) Az (1) bekezdés b) pontjában meghatározott esetben, ha a születési vagy a házassági anyakönyvi kivonat nem áll a kérelmező rendelkezésére, akkor az útlevélhatóság, vagy az</p>	
---	--





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	eljárásban közreműködő hatóság hivatalból intézkedik a személyazonosság megállapítása érdekében.	
J026	<p><b>8. § (1)</b> A magánútlevél érvényességének időtartama – a 7. § (5) bekezdésben foglalt kivétellel – az állampolgárnak az útlevél iránti kérelem benyújtásakor betöltött életkorától függően</p> <p>a) 6 éves életkor betöltéséig 3 év; b) 6-70 éves életkor közöttiek esetén – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – 5 év; c) 70 éven felüliek esetén 10 év.</p> <p>(2) A 18-70 éves életkor közötti állampolgár részére a magánútlevél – kérelmére – 10 éves érvényességgel is kiállítható.</p>	<b>A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény</b>
J027	<p><b>1.</b> A magánútlevél, a szolgálati és hajós szolgálati útlevél kiadásának illetéke 7500 forint, ha a magánútlevél érvényességi ideje 10 év, 14 000 forint. A kérelem benyújtásának időpontjában 18. életévét be nem töltött személy és a 70. életévét betöltött személy magánútlevelének, az 1 évi érvényességgel kiállított magánútlevél, szolgálati és hajós szolgálati útlevél, valamint a menekültként elismert személyek kétnyelvű úti okmánya kiadásának illetéke 2500 forint.</p>	<b>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény mellékletei IX. melléklet I. pont</b>
J028	<p><b>21/A. § (1)</b> Az útlevélhatóság erre irányuló kérelemre a magánútlevelet, a második magánútlevelet, a szolgálati útlevelet, valamint a hajós szolgálati útlevelet soron kívüli, a magánútlevelet, valamint a második magánútlevelet sürgősségi vagy azonnali eljárás keretében adja ki. A magánútlevél, a második magánútlevél, a szolgálati útlevél, valamint a hajós szolgálati útlevél soron kívüli, valamint a magánútlevél és a második magánútlevél sürgősségi, illetve azonnali eljárásban történő kiadásának eljárási szabályait a Kormány rendeletben állapítja meg.</p> <p>(2) A magánútlevél, valamint a második magánútlevél soron kívüli, azonnali, illetve sürgősségi eljárásban történő kiadásáért az ügyfél az illetékekről szóló törvényben meghatározott illetéken felül <b>igazgatási szolgáltatási pótdíjat</b> köteles fizetni.</p> <p><b>3.</b> A magánútlevél, valamint a második magánútlevél soron kívüli kiállításáért az 1-2. pontban</p>	<b>A külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény</b>  <b>Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény</b>





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>meghatározott mértékű illetéket, valamint jogszabályban meghatározott igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni.</p> <p><b>4.</b> A magánútlevél, valamint a második magánútlevél sürgősségi kiállításáért az 1-2. pontban meghatározott mértékű illetéket, valamint jogszabályban meghatározott igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni.</p> <p><b>5.</b> A magánútlevél, valamint a második magánútlevél azonnali kiállításáért az 1-2. pontban meghatározott mértékű illetéket, valamint jogszabályban meghatározott igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni.</p>	<b>mellékletei IX. melléklet I. pont</b>
<b>J029</b>	<p>Magánútlevél és második magánútlevél, valamint az elveszett, megsemmisült, továbbá – az Itv. Melléklet IX. cím I/7. pont <i>d)</i> alpontjában meghatározott eset kivételével – a megrongálódott és utazásra alkalmatlanná vált magánútlevél és második magánútlevél helyett kiállított új magánútlevél és második magánútlevél soron kívüli eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja: 19 000 forint.</p> <p><b>II.</b> Magánútlevél és második magánútlevél valamint az elveszett, megsemmisült, továbbá – az Itv. Melléklet IX. cím I/7. pont <i>d)</i> alpontjában meghatározott eset kivételével – a megrongálódott és utazásra alkalmatlanná vált magánútlevél és második magánútlevél helyett kiállított új magánútlevél és második magánútlevél sürgősségi eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja: 29 000 forint.</p> <p><b>III.</b> Magánútlevél és második magánútlevél valamint az elveszett, megsemmisült, továbbá – az Itv. Melléklet IX. cím I/7. pont <i>d)</i> alpontjában meghatározott eset kivételével – a megrongálódott és utazásra alkalmatlanná vált magánútlevél és második magánútlevél helyett kiállított új magánútlevél és második magánútlevél azonnali eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja: 39 000 forint.</p>	<b>A magánútlevél soron kívüli, sürgősségi, valamint azonnali eljárásban történő kiállításáért fizetendő igazgatási szolgáltatási pótdíj megfizetéséről szóló 69/2011. (XII. 30.) BM rendelet</b>
<b>J030</b>	<p><b>52. § (1)</b> Az előzetes eredetiségvizsgálatot el kell végezni:</p> <p><i>a)</i> a 42. § (3) bekezdés <i>b)</i> pontjában foglalt eseteket kivéve, a használt jármű, továbbá a gyártótól származó járműkísérő lappal nem rendelkező új jármű, valamint a</p>	<b>A közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011. (XII. 28.)</b>







Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<p>járműnyilvántartásba korábban még nem vett lassú jármű, vagy egyéb jármű első forgalomba helyezésekor;</p> <p>b) a forgalomból végleg, vagy átmeneti időszakra kivont járművek ismételt forgalomba helyezésekor, illetve a forgalomból ideiglenesen kivont járművek esetében az ismételt forgalomba helyezéskor akkor, ha tulajdonosváltás következett be;</p> <p>c) a jármű alvázszámának megváltoztatásával járó műszaki beavatkozást – alvázszámot hordozó szerkezeti elem, alváz vagy karosszéria cseréje – megelőzően;</p> <p>d) a jármű – kivéve a lassú járművet és a lassú jármű pótkocsiját – tulajdonjogában bekövetkezett változás nyilvántartásba vételekor.</p> <p>(2) A forgalomba még nem helyezett sérült jármű esetében az előzetes eredetiség ellenőrzést a jármű alvázszámának megváltoztatásával járó műszaki beavatkozást – alvázszámot hordozó szerkezeti elem, alváz vagy karosszéria cseréje vagy javítása – és a közlekedési hatóság műszaki megvizsgálását megelőzően kell kezdeményezni.</p> <p>(3) A 43. §-ban meghatározott külföldről belföldi üzemeltetés céljából behozott járművek esetében az előzetes eredetiségvizsgálatot a származás-ellenőrzés eredményéről szóló határozat jogerőre emelkedését követően lehet elvégeztetni.</p> <p>(4) Az (1) bekezdés a)–d) pontjában felsorolt esetekben a közlekedési igazgatási ügyintézés megkezdésének feltétele az eljárás kezdeményezését megelőzően legfeljebb hatvan napon belül elvégzett előzetes eredetiségvizsgálat. A hatvan napos határidőbe nem számít be az az idő, amíg az eredetiségvizsgálatot követő büntetőeljárás során a jármű lefoglalás miatt a hatóság őrizetében volt.</p> <p>(5) A jármű eredetiségvizsgálatának eredménye a közlekedési igazgatási eljárásban egyszer használható fel, amelynek tényét a közlekedési igazgatási hatóság a nyilvántartásba rögzíti.</p> <p>(6) Az (1) bekezdésben felsorolt közlekedési igazgatási eljárásban a közlekedési igazgatási hatóság ellenőrzi a jármű előzetes eredetiségvizsgálatának meglétét, eredményét, valamint annak érvényességi idejét.</p>	<b>Korm. rendelet</b>
---	-----------------------





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

<p>(7) Az előzetes eredetiségvizsgálat elvégzése nélkül is nyilvántartásba kell venni a jármű tulajdonjogában bekövetkezett változást, ha</p> <p>a) annak jogalapja öröklés,</p> <p>b) annak jogalapja gazdasági társaságok átalakulásával bekövetkezett vagyonszerzés, feltéve, hogy az újonnan létrejött gazdálkodó szervezet a korábbinak általános jogutódja lesz,</p> <p>c) annak jogalapja a közös tulajdon megszüntetése, amennyiben a jármű valamelyik tulajdonostárs tulajdonába kerül, vagy közös tulajdon létesítése esetén, ha az egyik tulajdonostárs korábban a jármű tulajdonosa volt,</p> <p>d) a jármű nyilvántartott üzemben tartója változatlan marad, feltéve, ha a lízingszerződés teljesülésével a jármű tulajdonjogát megszerzi,</p> <p>e) annak jogalapja állami vagy önkormányzati szerv, vagy önkormányzat kezelésében lévő jármű más állami vagy önkormányzati szerv, vagy önkormányzat részére történő átadása,</p> <p>f) annak jogalapja a használt jármű cégjegyzék vagy vállalkozói igazolvány alapján az adásvétel időpontjában fő tevékenysége szerint gépjármű-kereskedelemre jogosult szervezet vagy vállalkozó tulajdonába kerülése, kivéve a rendeltetésszerű használat céljából történő tulajdonszerzést.</p> <p>(8) A muzeális jellegű járművekkel kapcsolatos közlekedési igazgatási eljáráshoz, továbbá a négykerekű segédmotoros kerékpárok első magyarországi forgalomba helyezésére irányuló közlekedési igazgatási eljáráshoz az előzetes eredetiségvizsgálatot nem kell elvégezni.</p>	
--	--

Megjegyzés: az adatbázisokat egy online mappában tesszük elérhetővé a szerzők számára. A link megadása nem kötelező.

Fejezet	D. Szakrendszer séma	
AZONOSÍTÓ	SZAKRENDSZER MEGNEVEZÉSE	HASZNÁLATI LEÍRÁS
A001	<pl.: Takarnet>	a szakrendszerekről készíthetők képernyőfelvételek (printscreen funkció)
A002	<>	







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

F001	<formanyomtatvány neve>	a formanyomtatványt külön fájlként kérjük csatolni, és a dokumentum neve az azonosító legyen (pl.: F001.docx)
------	-------------------------	---

Fejezet	E. Fogalomtár séma	
	FOGALOM	MEGHATÁROZÁS
	<b>Használt jármű</b>	<b>Használt jármű</b> az egy külföldi hatóság által már – akár ideiglenes jelleggel is – nyilvántartásba vett jármű, vagy Magyarországon már üzemeltetett, de a közúti közlekedési nyilvántartás jármű nyilvántartásában nem szereplő vagy kivont állapotú jármű.
	<b>Gépjármű-átírás</b>	A <b>gépjármű-átírás</b> olyan hatósági eljárás, mely kiterjed a gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változás esetén a változás bejelentésére, és a megváltozott adatok nyilvántartásba vételére.
	<b>Új jármű</b>	<b>Új jármű:</b> a külföldi gyártótól, vagy forgalmazótól, vagy kereskedelmi szervezettől közvetlenül megvásárolt és behozott (importált), még – ideiglenes jelleggel sem – nyilvántartásba nem vett jármű, valamint a Magyarországon gyártott – nyilvántartásban még nem szereplő – jármű.
	<b>Előzetes eredetiségvizsgálat</b>	<b>A jármű előzetes eredetiségvizsgálata:</b> olyan hatósági eljárás, melynek célja a járművek azonosító adatai és a jármű okmányok valódiságának megállapítása.
	<b>EGT- állam</b>	<b>EGT-állam:</b> az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes más állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez;
	<b>Származásellenőrzés</b>	A származásellenőrzés a külföldről belföldi üzemeltetés céljából behozott használt járművek a származási országban valamint a nemzetközi nyilvántartásokban történő ellenőrzésére terjed ki. A <b>származás-ellenőrzését</b> a külföldről belföldi üzemeltetés céljából behozott használt jármű – a jogszabályban





Forgatókönyv:	<élethelyzet>	Szerző:	<Név>
Verzió (dátum):	<vX.Y> <dátum>	Király Katalin	

	<p>meghatározott kivételekkel – forgalomba helyezésének kezdeményezése előtt kell elvégezni. A származás-ellenőrzés kezdeményezése a közlekedési igazgatási hatóságnál származás-ellenőrzési nyilvántartásba vétellel valósul meg.</p> <p><b>Nem kell származásellenőrzést végezni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- a négykerekű segédmotoros kerékpárok esetén;</li><li>- más EGT-államból belföldi üzemeltetés céljából behozott használt jármű belföldi forgalomba helyezését megelőzően, ha az ügyfél a kérelméhez csatolta a származási tagállam hatósága által kiadott</li><li>- nem harmonizált adattartalmú forgalmi engedélyt, vagy annak a kiállító hatóság által hitelesített másolatát, vagy</li></ul> <p>harmonizált adattartalmú forgalmi engedély I. részét, valamint a II. részét feltéve, hogy a jármű származási tagállamában ez utóbbi kiállításra került.</p>
<b>Úti okmány</b>	<p>Úti okmány a magánútlevel, a hivatalos útlevel, valamint nemzetközi szerződésben, továbbá a Kormány rendeletében meghatározott, a külföldre utazásra, illetőleg az onnan való visszatérésre jogosító hatósági igazolvány, bizonyítvány vagy irat:</p> <p>az útlevel az ideiglenes úti okmány (emergency travel document) a menekültként elismert személyek úti okmánya az oltalmazottként elismert személyek úti okmánya a menedékesek úti okmánya a bevándorolt és a letelepedett jogállású személy, valamint a hontalan úti okmánya a menekültként elismert személy, az oltalmazottként elismert személy és a menedékes egyszeri visszautazásra jogosító úti okmánya</p>

Megjegyzés: a KAB projekt keretében készült fogalomtárakat az online mappában tesszük elérhetővé.

Minden táblázat sora bővíthető, de a bemutatott sémán ne változtassunk. Szerkesztési kérdések esetén állunk rendelkezésre.

