



## ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében adott Gyermekvédelmi Erzsébet-utaltvány 2017. évi biztosításáról

---

Tisztelt Polgármester Asszony/Úr!  
Tisztelt Jegyző Asszony/Úr!

Jelen Általános Tájékoztató célja, hogy az Önkormányzatok a 2017-es évben is maradéktalanul – a jogszabályi határidőket betartva és azoknak megfelelően – tudjanak eleget tenni a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében adott Gyermekvédelmi Erzsébet-utaltvány biztosításával kapcsolatos normatív kötelezettségeiknek. Ennek érdekében e dokumentum, valamint annak mellékletei összefoglalva tartalmazzák a 2017-es évi folyósításra vonatkozó valamennyi információt.

### **I. Általános információk a Gyermekvédelmi Erzsébet-utaltvánnyal kapcsolatban**

A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 20/A.§ - a alapján a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében adott fogyasztásra kész étel, ruházat, valamint tanszer vásárlására felhasználható **Erzsébet-utaltvány** formájában biztosított természetbeni támogatás **összege a 2017-es évtől emelésre és differenciálásra** került. A differenciálás alapján a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult és egyben hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek számára emelt összegű támogatás, az e feltételnek nem megfelelő, de a természetbeni támogatásra jogosult gyermekek számára alapösszegű támogatás kerül biztosításra, első alkalommal 2017 augusztus hónapjában. A Magyarország 2017. évi központi költségvetéséről szóló 2016. évi XC. törvény az **emelt összegű támogatás értékét 6500 Ft-ban, az alapösszegű támogatást 6000 Ft-ban** határozta meg.

A Gyermekvédelmi Erzsébet-utaltvány (a továbbiakban Utaltvány) biztosításával kapcsolatos részletszabályok a gyámhatóságokról, valamint a 2017-es évben módosított gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) sz. Kormányrendeletben (a továbbiakban: Kormányrendelet) található. A Kormányrendelet 68.§-a és az Utaltvány igénylésére szolgáló, a Kormányrendelet 4. számú mellékletében található Adatlap a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásáról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet módosításáról szóló 148/2017. (VI.12.) Kormányrendelettel módosításra került (megjelent: Magyar Közlöny 88. száma).

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az Általános Tájékoztató, illetve annak mellékletei tartalmazzák az Utaltvány 2017-es biztosítására vonatkozó valamennyi információt, határidőt és a támogatás folyósításával kapcsolatos valamennyi tájékoztatást tartalmazó dokumentumot és a letölthető (kitöltendő) nyomtatványok kitöltéséhez segítséget biztosító útmutatót.

### **E dokumentum mellékletei:**

1. számú melléklet – Kiszállítási és kézbesítési útmutató (4-9. oldal)
2. számú melléklet - Segédlet a Magyar Posta Zrt. részére megküldendő „Gyermekvédelmi Címösszesítő Táblázat” nyomtatvány megfelelő kitöltéséhez (10-11. oldal)
3. számú melléklet – Tájékoztató a pótigénylés menetéről (12. oldal)
4. számú melléklet – Tájékoztató a Kormányrendelet 68. § (9) bekezdésében foglalt eljárás, azaz a Határidőn túli pótigénylés menetéről (13-14. oldal)
5. számú melléklet – Tájékoztató az utaltványok visszaváltásának folyamatáról (15-16. oldal)
6. számú melléklet – Tájékoztató a sérült utaltványok cseréjéről és a panaszok kezeléséről (17-23. oldal)



Figyelemmel a Kormányrendeletben meghatározott kötelezettségek teljesítésére vonatkozó határidők változására, kérjük Önöket, hogy a melléklet dokumentumokat figyelmesen tekintsék át és fokozottan ügyeljenek a dokumentumokban foglalt határidők és kitöltési útmutatókban foglaltak betartására annak érdekében, hogy a jogosultak a támogatásokat a jogszabályokban előírtaknak megfelelően megkaphassák.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy valamennyi, a szóban forgó támogatás Magyar posta Zrt. általi kézbesítéséhez (szolgáltatás megrendelése, adatok szolgáltatása) kapcsolódó, az Önkormányzat által letölthető és kitöltendő egyéb nyomtatvány a [www.erzsebetutalvany.hu](http://www.erzsebetutalvany.hu)/Szociális célú/Letölthető dokumentumok/Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény menüpontra kattintva található.

E nyomtatványok a következők:

- Szolgáltatás megrendelése Erzsébet-utalvány tartalmú értéküldemények előállítására és kézbesítésére Önkormányzatok részére (külön augusztus és külön november hónapra)
- Gyermekvédelmi Címösszesítő Táblázat.

## **II. A 2017. augusztus 1./november 1. napján fennálló jogosultság alapján járó Utalványok igénylésével kapcsolatos információk és határidők**

Az Utalványok előállítása továbbra is a Jegyző által a Magyar Államkincstár részére szolgáltatott, támogatásra vonatkozó adatok alapján, az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.-nél (a továbbiakban: EUF Zrt.) történő közvetlen megrendelés nélkül, automatikusan megy végbe.

### **Az adatszolgáltatás határideje: 2017. augusztus 5./november 5.**

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Kormányrendelet módosítás következtében az ÖNEGM rendszeren keresztül szolgáltatott adatok leadására irányadó határidők a 2017-es évtől megváltoztak! A Kormányrendelet 68.§ (2) bekezdése alapján a Jegyző a fenti határidőig értesíti a Magyar Államkincstár területi szervét a jogosultak számáról és az igényelt támogatás összegéről.

A Kormányrendelet 68.§ (3)-(4) bekezdése alapján a támogatás biztosításához szükséges adatokat és annak fedezetét, azaz az Utalványok névértékének megfelelő összeget a Magyar Államkincstár – a korábbi évek eljárásrendjével megegyező módon - közvetlenül EUF Zrt. részére adja, illetve utalja át, tehát az Önkormányzatnak a [www.erzsebetutalvany.hu](http://www.erzsebetutalvany.hu) Online Megrendelő Felületén Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány megrendelést nem kell feladnia.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a támogatásra jogosultak részére járó Erzsébet-utalvány 6000,- forint összegű juttatás esetén 5X1000 forint és 2X500 forint értékű címletekben, míg a 6500,- forint névértékű Utalvány 6X1000 forint és 1X500 forint értékű címletekben kerül biztosításra.

## **III. A 2017. augusztus 1./november 1. napján fennálló jogosultság alapján járó Utalványok kiszállításával és jogosultak részére történő eljuttatásával kapcsolatos információk és határidők**

**2017. július 20./október 20. napjáig az** Önkormányzatnak döntést kell hoznia az Utalványok jogosultak részére történő eljuttatásának módjáról.

Az Általános Tájékoztató az Utalványok kiszállításával és kézbesítésével kapcsolatosan csak a legfontosabb információkat tartalmazza, a részletek a jelen Tájékoztató 1. számú mellékleteként csatolt „Kiszállítási és kézbesítési útmutatóban” található.



**Az Utalványok jogosultakhoz történő eljuttatása a korábbi években alkalmazott, alábbi módokon történhet:**

1. A Jegyző az Utalványokat az **Önkormányzat saját címére kéri kiszállítani**. Ebben az esetben **Önöknek az Utalványok kiszállítását érintően további teendője nincs**, mert azokat a Magyar Államkincstár felé leadott adatok alapján az EUF Zrt. automatikusan legyártja, és a Kormányrendelet 68.§ (5) bekezdésének megfelelően 2017. augusztus 24./november 24. napjáig díjmentesen kiszállítja az Önkormányzat által korábban megadott címre. Ebben az esetben az Utalványok támogatásra jogosultak részére történő átadásáról a Kormányrendelet 68.§ (6) bekezdése alapján a Jegyző gondoskodik.
2. Abban az esetben, ha az Önkormányzat a Kormányrendelet 68.§ (7) bekezdése alapján az Utalványok **jogosultak címére történő közvetlen kézbesítése** mellett dönt, azt a Magyar Posta Zrt. erre vonatkozó szolgáltatásának megrendelésével, a kézbesítési költség közvetlen megfizetése útján biztosíthatja az 1. számú mellékletben ismertetett eljárásrend szerint.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a mellékletben ismertetett eljárási lépések megtételének hiányában, továbbá a határidők elmulasztása esetén az utalványokat az EUF Zrt. az III/1. pontban rögzítettek szerint az Önkormányzat címére fogja kiszállítani.

**IV. Pótligénnyelssel, határidőn túli pótligénnyel és az Utalványok visszaváltásával kapcsolatos információk**

A **pótligénnyelés és határidőn túli pótligénnyelés** tekintetében meghatározott kötelezettségeket és a jogszabály módosítás miatt **megváltozott határidőket a Kormányrendelet 68.§ (8)-(10) bekezdései** tartalmazzák. Ezen eljárások vonatkozásában **valamennyi információ a jelen Általános Tájékoztató 3. számú, illetve 4. számú mellékletében** található.

Az **Utalványok visszaváltásával** kapcsolatban tájékoztatjuk, hogy a módosult Kormányrendelet 68.§ (11)-(14) bekezdésében foglaltak alapján a ki nem osztott Utalványok visszaküldésére a **2017-es évtől a korábbi szabályoktól eltérően csupán egy alkalommal, a tárgyévet követő évben kerül sor**. Az Utalványok visszaváltását érintő valamennyi információ megtalálható a jelen **Általános Tájékoztató 5. számú mellékleteként** csatolt dokumentumban.

Kérjük, hogy amennyiben bármely dokumentummal, eljárással kapcsolatban kérdése, észrevétele van, szíveskedjen felvenni velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségeken:

Telefonon: 061 248 2150

E-mailben: [megrendeles@euf.hu](mailto:megrendeles@euf.hu)

Üdvözlettel:

Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.



## 1. számú melléklet

### Kiszállítási és kézbesítési útmutató

Jelen Melléklet tartalmazza a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében biztosított Utalványok jogosultak részére történő eljuttatásával (kiszállítással/kézbesítéssel) kapcsolatos részletes információkat.

Amennyiben **az Önkormányzat az Utalványokat a saját címére kéri kiszállítani** (Általános tájékoztató III/1. pont), az Utalványok kiszállítását érintően az EUF Zrt. irányába **egyéb tennivalója nincs**, mivel – amennyiben az Önkormányzat az EUF Zrt. weboldalán nem jelöl be más szállítási módot – az EUF Zrt. az Utalványokat 2017. augusztus 24. / november 24. napjáig automatikusan és díjmentesen az Önkormányzat címére szállítja ki. Az Utalványok Önkormányzathoz történő kiszállítását követően a Jegyző köteles gondoskodni azok jogosultak részére történő haladéktalan átadásáról.

Tájékoztatjuk, hogy az EUF Zrt. a korábban, az Önkormányzat által megadott, illetve ennek hiányában az EUF Zrt. által rögzített kézbesítési címet tekinti az Önkormányzat hivatalos címének. A címváltozások, illetve a korábbi adatszolgáltatás hiánya okán a rendszerben szereplő téves cím adatok kiigazítása az Önkormányzat kötelezettsége és felelőssége. A megfelelő címre történő kiszállítás érdekében **kérjük, hogy a szállítási címet és az átvételért felelős személy nevét szíveskedjenek ellenőrizni és szükség esetén javítani a [www.erzsebetutalvany.hu](http://www.erzsebetutalvany.hu) weboldalon az Online Megrendelés a Törzsadatok/Szállítási helyek menüpontban.** Kérjük továbbá, hogy ügyeljenek arra, hogy az Utalványok átvételére jogosult személy a szállítás időszakában elérhető legyen, illetve akadályoztatása esetén az Utalványok átvétele érdekében előre gondoskodjanak egy, vagy akár több személy írásos meghatalmazásáról.

**Amennyiben az Önkormányzat az Utalvány jogosultak részére történő közvetlen kézbesítése mellett dönt** és igénybe veszi - az Általános tájékoztató levél III/2. pontjában említett - az EUF Zrt. és a Magyar Posta Zrt. által közösen kialakított szolgáltatást, **az alábbiakat kell tennie:**

#### I. A jogosultak részére történő postai, közvetlen kiszállítási mód kiválasztása 2017. július 20. / október 20. napjáig az EUF Zrt. online felületén az alábbiak szerint:

Tájékoztatjuk, hogy az EUF Zrt. elektronikus rendszerében 2017. július 1./október 1. napján alapértelmezettként valamennyi Önkormányzat esetén az Önkormányzat részére történő kiszállítási mód kerül beállításra. Az Utalványok közvetlenül a jogosultak részére történő kézbesítése érdekében az alapértelmezett szállítási módot a fenti határidőig meg kell változtatni.

Az Önkormányzat a [www.erzsebetutalvany.hu](http://www.erzsebetutalvany.hu) honlap kezdő oldalán található *Online megrendelés* gombra kattintva, vagy közvetlenül a <https://megrendeles.erzsebetutalvany.hu/> címen jelentkezhet be a rendszerbe. Kérjük, hogy itt válassza ki a felső menüsorban a *Törzsadatok / Szervezet* menüpontot.

Kezdőoldal

Tisztelt Felhasználó!  
Üdvözöljük az Erzsébet-utalvány új megrendelő felületén, ahol az összegyűjtöttük a legfontosabb tudnivalókat.

Üdvözöljük a rendszerben!  
Hírek

Kezdőoldal Törzsadatok Megrendelés Beállítások Súgó Kilépés

Szervezet  
Szállítási helyek  
Személyek  
Felhasználók

Szállítási hely Rögzítése

Megrendelés Feladása

A *Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány szállítási mód* lenyíló listából jelölje ki a postai szállítási módot és mentse el az adatok megváltoztatását az alábbi ábra szerint.

**Szervezet**

Kezdőoldal   Törzsadatok   Megrendelés   Beállítások   Súgó   Kilépés

A "Szervezet" oldalon a regisztráció során megadott - illetve több szervezet esetén a rögzített - cégjegyzés szerinti adatokat találja.  
[Tovább...](#)

**Szervezet alapadatai**

Szervezet rövid neve\*    Adószám\*  -  -

Közös kód    *A közös kód segítségével tud több szervezetet azonos adószámmal regisztrálni!*

Jogi státusz\*    Bankszámlaszám\*  -  -

KSH kód

Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány szállítási mód

Munkavállalók száma    Utalványban részesülők száma

**Amennyiben az Önkormányzat az EUF Zrt.-nek még nem regisztrált ügyfele:**

1. Kérjük, hogy a Jegyző által aláírt és lepecsételt kérelemmel, valamint az Önkormányzat adatainak megadásával (Önkormányzat neve, címe, e-mail címe, statisztikai számjele, KSH kódja) igényeljen jelszót az EUF Zrt.-től. A kérelmet haladéktalanul juttassa el az EUF Zrt. részére beszkenelt formában elektronikus úton, majd hivatalos levél formájában is az alábbi címekre:

Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.

Ügyfélszolgálat

1146 Budapest Hermina út 63.

[megrendeles@euf.hu](mailto:megrendeles@euf.hu)

Kérjük, hogy a levél tárgyaként a „GYVK jelszóigénylés” megjelölést tüntessék fel.

2. Az EUF Zrt. kérelem beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül megküldi az online felületre történő belépéshez és a postai szállítási mód kiválasztásához szükséges jelszót az Önkormányzat által megadott e-mail címre.

3. A jelszó megküldését követően az [www.erszebetutalvany.hu](http://www.erszebetutalvany.hu) honlap kezdő oldalán található *Online megrendelés* gombra kattintva, vagy közvetlenül a <https://megrendeles.erszebetutalvany.hu/> címen jelentkezhet be a rendszerbe.

**II. A Megrendelő visszaküldése a Magyar Posta Zrt. részére 2017. július 20. / október 20. napjáig**

A postai szállítási mód kiválasztását követően az Önkormányzatnak a [www.erszebetutalvany.hu](http://www.erszebetutalvany.hu) honlap Szociális célú/Letölthető dokumentumok/Rendszeres Gyermekvédelmi Kedvezmény menüpontból letölthető, a Magyar Posta Zrt. részére szóló és az aktuális (*Augusztus/November*) hónapra vonatkozó **Megrendelőt** („*Szolgáltatás megrendelése Erzsébet-utalvány tartalmú értékűküldemények előállítására*



Erzsébet  
Utalványforgalmazó

és kézbesítésére *Önkormányzatok részére*” dokumentum), hivatalos aláírással és pecséttel ellátva, **két eredeti példányban** kell megküldenie az alábbi címre:

**Magyar Posta Zrt. Értékesítés-támogatási Csoport  
Budapest 1540**

*A borítékon kérjük, az alábbi megjelölést feltüntetni: Gyermekvédelmi támogatás megrendelése 2017/1 (ha augusztusra vonatkozik) vagy 2017/2 (ha novemberre vonatkozik).*

Az Utalványok kézbesítése a jogosultak részére kizárólag abban az esetben teljesíthető, amennyiben a Magyar Posta Zrt. visszaigazolja, hogy a Megrendelő beérkezett az Önkormányzat részéről.

A Magyar Posta Zrt. részére címzett **Megrendelőt a megadott címre úgy kell feladni, hogy az legkésőbb 2017. július 20. / október 20. napjáig a Magyar Posta Zrt. részére beérkezzen.** Egy példány – a Magyar Posta Zrt. általi aláírást követően – visszaküldésre kerül az Önkormányzat részére.

Az EUF Zrt. az Utalványok jogosultak részére történő közvetlen eljuttatását **kizárólag** akkor tudja teljesíteni, ha a Magyar Posta Zrt. visszaigazolja az Önkormányzat által aláírt Megrendelő határidőre történő beérkezését. Az Önkormányzat ezen szállítási mód kiválasztásával egyben vállalja, hogy a kapcsolódó adatszolgáltatások teljesítését és a határidők betartását magára nézve kötelezően elfogadja.

### **III. A jogosultak adatainak megküldése a Magyar Posta Zrt. részére legkésőbb 2017. augusztus 4. / november 3. napja 12.00 óráig.**

A támogatásra jogosultak részére történő kiszállításhoz szükséges adatokat az Önkormányzatnak a „Gyermekvédelmi címösszesítő táblázat/sablon” nyomtatványon kell megadnia. A jogosultak adatainak megküldése a Magyar Posta Zrt. irányába a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 55.§-ában foglalt korlátozásokra figyelemmel az alábbiak szerint történik:

1. A [www.erszebetutalvany.hu](http://www.erszebetutalvany.hu) honlap *Szociális célú / Letölthető dokumentumok /Rendszeres Gyermekvédelmi kedvezmény menüpont* alatt található dokumentumok közül le kell tölteni a **Gyermekvédelmi Címösszesítő Táblázat** sablont. Az összesítő táblázatba kell felvezetni a lent megadott szállítási kódot, valamint a jogosultak név- és címadatait.

### **A GYERMEKVÉDELMI CÍMÖSSZESÍTŐ TÁBLÁZAT nyomtatvány kitöltésével kapcsolatos információk:**

▪ Az adatok hiánytalan és hibátlan feltöltése az Önkormányzat felelőssége. **A részletes címadatokat tartalmazó táblázatban szereplő jogosultak számának és a támogatás összegének meg kell egyeznie az Önkormányzat által a Magyar Államkincstár részére 2017. augusztus 5. / november 5. napjáig megjelölt támogatási igény összege alapján számított jogosultak számával és támogatásonkénti összegével.** Amennyiben az adatok hibásan, vagy a fentiekben leírtaktól eltérően kerültek feltöltésre, az Önkormányzatnak a 4. pontban foglaltak szerint van lehetősége azokon módosítani. Egyéb esetben, ha az Önkormányzat által megküldött adatok hibásak, vagy a Címösszesítő nem érkezik be a megjelölt időpontig, úgy a Magyar Posta Zrt. nem vállalja közvetlenül a támogatásra jogosultak részére az Utalványok kiszállítását. Ebben az esetben az Utalványok kiszállítása közvetlenül az Önkormányzat Jegyzője részére történik.

▪ A kitöltéshez segítséget nyújt az Általános Tájékoztató 2. számú mellékleteként csatolt „Segédlet a GYERMEKVÉDELMI CÍMÖSSZESÍTŐ TÁBLÁZAT nyomtatvány kitöltéséhez” elnevezésű



Erzsébet  
Utalványforgalmazó

dokumentum, illetve kérdés esetén munkatársaink készségesen állnak szíves rendelkezésére az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

**E-mail: [megrendeles@euf.hu](mailto:megrendeles@euf.hu)  
Telefon: 06-1-248-2150**

- A Címösszesítő Táblázatban található „Szállítási azonosító” mezőben a postai úton megküldött, Általános Tájékoztató 1. számú mellékleteként csatolt, Kiszállítási és kézbesítési útmutatóban található, 2017-es évre vonatkozó, egyedi, **12 karakterből álló szállítási kódot** szükséges feltüntetni.

**2. A kitöltött táblázatot legkésőbb 2017. augusztus 4. / november 3. napján 12.00 óráig, e-mail útján** kell megküldeni a Magyar Posta Zrt. részére az alábbi címre:

**[gyev.adat@epk.posta.hu](mailto:gyev.adat@epk.posta.hu)**

**A fenti e-mail cím kizárólag adatküldésre szolgál és 2017. augusztus 1./november 2. 8.00 órától 2017. augusztus 8./november 8. 12.00 óráig érhető el.**

A Magyar Posta Zrt. részére az Önkormányzat által megküldött adatok megküldése kizárólag a Megrendelőben megadott adatküldésre szolgáló e-mail címre történhet!

**3. A Magyar Posta Zrt. e-mailben 24 órán belül automatikus visszaigazolást küld az Önkormányzat részére a beküldött adatok fogadásáról, megfelelőségéről. Amennyiben a beküldött adatok megfelelőek, a Magyar Posta Zrt. visszaigazolásként egy feldolgozott adattáblát küld az Önkormányzat részére. Amennyiben a megadott határidőn belül a visszaigazoló e-mail nem érkezik meg, kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Magyar Posta Zrt. munkatársával az alábbi elérhetőségek egyikén:**

**E-mail: [eufhelp@epk.posta.hu](mailto:eufhelp@epk.posta.hu)  
Telefon: 06-40-46-46-46**

**4. Amennyiben a Magyar Posta Zrt. megküldött dokumentum valamilyen okból nem megfelelő, a Magyar Posta Zrt. az Önkormányzatnak – a beküldő e-mail címére – 2017. augusztus 7-én 15.00 óráig / 2017. november 7-én 15.00 óráig értesítést küld a hiba javításának érdekében. Ilyen eset lehet különösen, ha a Magyar Posta Zrt. az Önkormányzat által beküldött adatokat nem tudja a feldolgozáshoz beolvasni, vagy az nem az EUF Zrt. honlapjáról letöltött formátumban érkezik, illetve az Önkormányzat a megküldött adatokat hibásan vagy eltéréssel küldi meg. **A Magyar Posta Zrt. munkatársai az Önkormányzat részére csak a hibát jelzik, az Önkormányzat által beküldött adatokban javítást nem hajtanak végre.****

A hiba megfelelő formában történő javítása az Önkormányzat feladata és felelőssége. **A megfelelő adatállomány átadását ismételt adatátadással kell megvalósítani, legkésőbb 2017. augusztus 8-án 12.00 óráig, illetve 2017. november 8-án 12.00 óráig történő átadással.** Amennyiben az adatok ismételten hibásak, vagy nem érkeznek be a megjelölt időpontig, a Magyar Posta Zrt. nem vállalja közvetlenül a jogosultak részére a Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok eljuttatását. Ebben az esetben az Utalványok szállítása közvetlenül a Jegyző részére történik.

A Magyar Posta Zrt. ebben az esetben az alábbi tartalmú üzenetet küldi meg az Önkormányzat részére:

- E-mail beérkezését követően válasz az adatok fogadásáról: „Tisztelt Ügyfelünk! Adattábláját



Erzsébet  
Utalványforgalmazó

köszönettel fogadtuk, annak ellenőrzése és feldolgozása folyamatos, erre vonatkozóan 2017. augusztus 5-én / november 7-én 17.00 óráig visszajelzést küldünk. Esetleges javításra 2017. augusztus 8-án / november 8-án 12.00 óráig van lehetőség. Kérjük a határidő betartását. Üdvözlettel: Magyar Posta Zrt.”

- Abban az esetben, ha a tábla nem megfelelő, feldolgozása nem lehetséges, a hibáról kapnak egyértelmű hibaüzenetet.
5. A küldemények feladásának visszaigazolása a Megrendelő (Önkormányzat) részére elektronikus formában, tételes feladási igazolással/feladójegyzékkel történik a Magyar Posta Zrt által.

#### IV. A kézbesítésre vonatkozó egyéb szabályok

1. Az Önkormányzatok által megadott név- és címadatok alapján, a Magyar Posta Zrt. 2017. augusztus 31./november 30. napjáig kézbesíti a küldeményeket, vagy megkísérli azok kézbesítését.

2. Amennyiben a Magyar Posta Zrt. a kézbesítés megkísérlése során a küldemény átvételére jogosult átvevőt nem talál, a mindenkor hatályos Postai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeiben (ÁSZF) foglaltak alapján jár el. Ennek megfelelően ilyen esetben kézbesítési értesítőt hagy a címen, amelyen tájékoztatja a jogosultat az átvétel módjáról, idejéről. A jogosultnak a kézbesítés megkísérlését követő 10 munkanapig van módja az értesítőn megjelölt postahelyen a küldeményt átvenni. A határidő eredménytelen elteltét követően az át nem vett, valamint a Magyar Posta Zrt.-n kívül álló okból kézbesíthetetlen küldemények az Önkormányzat részére az ÁSZF szerint visszaküldésre kerülnek.

3. Az Önkormányzathoz visszakerült, át nem vett Utalványok kezelése az Önkormányzat feladata.

#### V. A kézbesítés díja, pénzügyi rendezése

A jogosultak részére történő közvetlen kézbesítési mód (Általános Tájékoztató III/2. pont) választása esetén az Önkormányzatok által fizetendő – a „Szolgáltatás megrendelése Erzsébet-utalvány tartalmú értékűküldemények előállítására és kézbesítésére az Önkormányzatok részére” című dokumentumban (2. számú melléklet) szereplő díjak alapján a kézbesítés díjai a 2017-es évben az alábbiak szerint alakulnak:

**A küldemény előállításának díja: 110 Ft. + ÁFA/küldemény**

A díj magában foglalja a küldemény értékűküldeményként történő postai előkészítését, az etikett és a tértivevény lap beszerzését, megszemélyesítését, a küldemény feladását, illetve elektronikus feladójegyzék biztosítását.

Az értékűküldemény kézbesítési díja:

- |    |   |
|----|---|
| a. | <b>1- 20.000 Ft érték esetén: 499 Ft/küldemény</b>        |
| b. | <b>20.001- 40.000 Ft érték esetén: 690 Ft/küldemény</b>   |
| c. | <b>40.001- 60.000 Ft érték esetén: 850 Ft/küldemény</b>   |
| d. | <b>60.001- 100.000 Ft érték esetén: 1070 Ft/küldemény</b> |

**A fenti árak az ÁFA-t nem tartalmazzák. Az ÁFA mértéke: 27%.**

A fentiekben megjelölt díjakat a Magyar Posta Zrt. külön számlán küldi meg az Önkormányzat részére. A Magyar Posta Zrt. az Önkormányzatnak elektronikus levél formájában tételes feladási igazolást küld,





Erzsébet  
Utalványforgalmazó

amelyben az egyes címeknél feltünteti a küldemény azonosítóját is. A feladási igazolás/feladójegyzék alapján van mód ellenőrizni a kézbesítésről kiállított számlát.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Posta Zrt. **egy küldeményként kizárólag vagy 6000 forint illetve annak egész számú többszörösének megfelelő névértékű, vagy 6500 forint, illetve annak egész számú többszörösének megfelelő névértékű Utalványt tartalmazó borítékot/gyűjtőborítékot kézbesít.** Amennyiben ugyanazon címre, több jogosultra tekintettel járó, de eltérő (alap- és emelt) összegű utalványborítékok kézbesítése kerül megrendelésre, a küldemények több borítékban/gyűjtőborítékban, külön küldeményként kerülnek számlázásra az Önkormányzat, illetve kézbesítésre a címzett részére.

## VI. Panaszkezelés

Bármilyen jellegű bejelentés, panasz, illetve egyeztetés kezdeményezése a Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálatán keresztül lehetséges az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

**E-mail: [gyev.ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:gyev.ugyfelszolgalat@posta.hu)**  
**Telefon: 06-1-767-8200**

Amennyiben a panasz tárgya a címzett által az Önkormányzat irányában jelzett kézbesítés elmaradása, úgy kérjük, hogy a fenti elérhetőségek valamelyikén érdeklődjenek az Elektronikus Posta Központ által megküldött Elektronikus Feladójegyzéken szereplő Küldeményazonosítóra (ragszámra) hivatkozva.

**Összefoglalva a fent leírtakat, amennyiben az Önkormányzat a Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványokat közvetlenül a jogosultak részére, postai úton kéri kézbesíteni, a következő három teendője van:**

1. Postai szállítási mód kiválasztása az EUF Zrt. online felületen 2017. július 20-ig, illetve október 20-ig.
2. Megrendelő visszaküldése a Magyar Posta Zrt. részére 2017. július 20-ig, illetve október 20-ig.
3. A támogatásra jogosultak megfelelő és pontos adatainak megküldése a Magyar Posta Zrt. részére 2017. augusztus 4. 12.00 óráig, illetve november 3. 12.00 óráig.



## 2. számú melléklet

### Segédlet a „GYERMEKVÉDELMI CÍMÖSSZESÍTŐ TÁBLÁZAT” nyomtatvány kitöltéséhez

Jelen dokumentum célja, hogy útmutatást adjon a Magyar Posta Zrt. részére megküldendő, a [www.erzsebetutalvany.hu](http://www.erzsebetutalvany.hu) weboldal *Szociális célú/Letölthető dokumentumok* menüpontjában található és onnan letölthető Gyermekvédelmi Címösszesítő (GYVK CÍMÖSSZESÍTŐ.xls) táblázat (a továbbiakban: Címösszesítő) megfelelő kitöltéséhez.

#### 1. MEGRENDELŐ ADATAI

A Címösszesítő megfelelő sorait kérjük, hogy töltsék ki az Önkormányzat megfelelő, alábbi adataival:

- Önkormányzat vevőkódja
- Önkormányzat adatai – az Önkormányzat hivatalos neve és címe;
- Kontakt személy adatai – kontakt személy neve, elérhetősége;
- Számlafogadó adatai - Önkormányzat neve, címe;
- Önkormányzat szállítási azonosítója - a szállítási azonosító kód a postai úton megküldött Általános Tájékoztató 1. számú mellékletében (Kiszállítási és Kézbetűzési Tájékoztató) feltüntetett, 12 karakterből álló egyedi kód.

|                         |                                  |                              |                     |                |  |
|-------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------|--|
| Önkormányzat vevőkódja: | 1111111                          |                              |                     |                |  |
|                         | Neve                             | Címe                         | ontakt személy neve | Tel/fax/e-mail |  |
|                         | Minta Önkormányzat               | 1111, Budapest Minta utca 1  | Kontakt Béla        | 123-4567       |  |
| Számlafogadó:           | Neve                             | Címe                         |                     |                |  |
|                         | Minta Önkormányzat szociális cég | 1111, Budapest Minta utca 1  |                     |                |  |
| Szállítási azonosító:   | 123ASD456FGH                     | Megfelelő szállító azonosító |                     |                |  |

#### 2. AZ UTALVÁNYOK KÉZBESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ADATOK FELTÖLTÉSE

A) Amennyiben **1 CÍMRE**, az **1 SZEMÉLYRE** járó támogatás kézbesítését rendelik meg, az Utalvány egy küldeményként **1 borítékban** kerül kézbesítésre (1. ábra).

| Neve         | Irányítószám | Település     | Utca, házzszám | Összeg   | Jogosultak száma | Egy főre járó összeg |
|--------------|--------------|---------------|----------------|----------|------------------|----------------------|
| Kovács Árpád | 1221         | Budapest XXII | Nagy utca 1    | 6 500 Ft | 1                | 6500                 |

1. ábra: Támogatás 1 címre, 1 személyre, 1 borítékban.

B) Amennyiben **1 CÍMRE, a TÖBB SZEMÉLYRE** járó támogatás kézbesítését rendelik meg, a küldemények kézbesítése az alábbiak szerint történik:

a. egy címre megrendelt szolgáltatás esetén, amennyiben a támogatásra jogosultak között **kiskorú és nagykorú személy** is szerepel, a küldemények külön borítékokban kerülnek kézbesítésre a címzettek részére (2. ábra);

| Neve          | Irányítószám | Település   | Utca, házzszám | Összeg   | Jogosultak száma | Egy főre járó összeg |
|---------------|--------------|-------------|----------------|----------|------------------|----------------------|
| Kiss Miklós   | 1115         | Budapest XI | Kis utca 3     | 6 500 Ft | 1                | 6500                 |
| Kiss Miklósné | 1115         | Budapest XI | Kis utca 3     | 6 000 Ft | 1                | 6000                 |

2. ábra: Támogatás 1 címre, kis és nagykorú személyre.



b. egy címre megrendelt szolgáltatás esetén, amennyiben egy címzett **több** támogatásra jogosult **kiskorú személyre** járó juttatásra jogosult és

- a kiskorúakra tekintettel járó **juttatások összege MEGEGYEZŐ** (azaz valamennyi kiskorú személy kizárólag alapösszegű, vagy kizárólag emelt összegű támogatásra jogosult,) a küldemények, egy küldeményként egy (gyűjtő) borítékban kerülnek kézbesítésre (3. ábra).

| Neve          | Irányítószám | Település     | Utca, házszám | Összeg    | Jogosultak száma | Egy főre járó összeg |
|---------------|--------------|---------------|---------------|-----------|------------------|----------------------|
| Kovács Árpád  | 1221         | Budapest XXII | Nagy utca 1   | 32 500 Ft | 5                | 6500                 |
| Kiss Miklósné | 1115         | Budapest XI   | Kis utca 3    | 60 000 Ft | 10               | 6000                 |

3. ábra: Támogatás 1 címre, kiskorú személyre, megegyező juttatási összeggel.

- a kiskorúakra tekintettel járó **juttatások összege ELTÉRŐ** (azaz egyik kiskorú személy alapösszegű, a másik emelt összegű támogatásra jogosult,) a küldemények több küldeményként, több (gyűjtő) borítékban kerülnek kézbesítésre (4. ábra).

| Neve          | Irányítószám | Település     | Utca, házszám | Összeg    | Jogosultak száma | Egy főre járó összeg |
|---------------|--------------|---------------|---------------|-----------|------------------|----------------------|
| Kiss Miklósné | 1221         | Budapest XXII | Kis utca 3    | 13 000 Ft | 2                | 6500                 |
| Kiss Miklósné | 1115         | Budapest XI   | Kis utca 3    | 18 000 Ft | 3                | 6000                 |

4. ábra: Támogatás 1 címre, kiskorú személyre eltérő juttatási összeggel.

Kérjük, hogy a táblázat adatokkal történő feltöltése során ügyeljenek arra, hogy a sorok között üres sorok ne maradjanak.



### 3. számú melléklet

#### Tájékoztató a pótigénylés menetéről

---

Jelen Melléklet tartalmazza a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében biztosított Utalványok pótigénylésével kapcsolatos információkat.

A pótigénylés tekintetében meghatározott kötelezettségeket és határidőket a Kormányrendelet 68.§ (8)-(10) bekezdései tartalmazzák, mely alapján a jegyző a tárgyévi augusztus hónapjára tekintettel járó támogatás nyújtásához szeptember 5. napjáig, a tárgyévi november hónapjára tekintettel járó támogatás nyújtása érdekében pedig december 5. napjáig nyújthat be pótigényt.

Tekintettel arra, hogy a **jogszabály módosítás következtében a 2017-es évben a pótigénylésre vonatkozó határidők is módosultak**, kérjük, hogy fokozottan ügyeljenek a megváltozott rendelkezések betartására. A pótigénylés során a Magyar Államkincstár irányába szolgáltatott adatok leadásának határideje: **2017. szeptember 5./ december 5. napja**.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Államkincstár felé az Önkormányzat által leadott természetbeni támogatás **pótigénylése alapján** az EUF Zrt. a **Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványokat** kizárólag **az Önkormányzat címére szállítja ki**, a pótigénylés során a Magyar Posta Zrt. által biztosított szolgáltatások nem választhatók.

A Kormányrendelet 68.§ (10) bekezdése alapján az Utalványok eljuttatása szeptember 24./december 24. napjáig történik az Önkormányzat részére, melyek jogosultak részére történő kézbesítéséről a Kormányrendelet 68.§ (6) bekezdése alapján a jegyzőnek kell gondoskodnia.



#### 4. számú melléklet

### Tájékoztató a Kormányrendelet 68.§ (9) bekezdésében foglalt eljárás, azaz a Határidőn túli pótigénylés menetéről

---

Jelen Melléklet tartalmazza a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében biztosított, a Kormányrendelet 68.§ (9) bekezdésében szabályozott, az Utalványok határidőn túli pótigénylésével kapcsolatos információkat.

A jogszabály alapján a települési önkormányzat jegyzője a tárgyév augusztus hónapjára tekintettel járó támogatás nyújtásához szeptember 5. napjáig, a tárgyév november hónapjára tekintettel járó támogatás nyújtása érdekében pedig december 5. napjáig nyújthat be pótigényt. **A pótigény benyújtására nyitva álló**, a fentiekben meghatározott **határidő elmulasztása** a Kormányrendelet alapján  **jogvesztő, azaz az igénylés elmulasztása a jegyző természetbeni támogatás nyújtására előírt kötelezettségét nem érinti.**

**Az Önkormányzatnak a Kormányrendelet 68.§ (9) bekezdésében fennálló körülmények esetén az alábbiak szerint kell az élelmiszer, tanszer, ruházat vásárlására felhasználható Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány megrendelése érdekében eljárnia.**

Az Utalványok díjmentes megrendelésére, illetve kiszállítására, annak díjára a **Szociális célú Erzsébet-utalvány vásárlására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban: **ÁSZF**) alapján biztosítjuk a lehetőséget. Az Utalványok elektronikus úton történő megrendelésével kapcsolatos információk megtalálhatók a [www.erszebetutalvany.hu](http://www.erszebetutalvany.hu) weboldal Szociális célú/Települési Támogatások és egyéb szociális célú juttatások Erzsébet-utalványban menüpontban.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a határidőn túli pótigénylés keretében **leadott Utalvány megrendelések a 2017-es évtől kizárólag elektronikus úton adhatók le a [www.erszebetutalvany.hu](http://www.erszebetutalvany.hu) honlap Online Megrendelési felületén keresztül a Települési Támogatások és egyéb szociális célú juttatások Erzsébet-utalványban történő biztosításával azonos módon.**

Az Online Megrendelő Felület a honlapunk főoldalán az „Online Megrendelés” menüpontra kattintva érhető el, illetve megtalálható közvetlenül a következő címen: <https://megrendeles.erszebetutalvany.hu>.

1. Tájékoztatjuk, hogy az online megrendelés feladásához az Önkormányzatnak regisztrálnia kell. A regisztráció során az Önkormányzatnak nyilatkoznia kell arról, hogy az ÁSZF feltételeit elfogadja, valamint, hogy a megrendelt Utalványokat kizárólag szociális célra használja fel. Az Önkormányzat, mint megrendelő a regisztráció és nyilatkozat megtétele után válik jogosulttá az Erzsébet-utalvány, mint természetbeni szociális juttatás megrendelésére. Az Online Megrendelő Felület használatához segítséget nyújt az oldalak tetején található Súgó menüpont.
2. Kérjük, hogy a megrendelés során az „Alap Gyermekvédelmi” megrendelési opciót válasszák ki.
3. Tájékoztatjuk Önöket, hogy a határidőn túli pótigénylés során az Utalványok kiszállítása továbbra is kizárólag az Önkormányzatok címére történik, ezekben az esetekben a Magyar Posta Zrt. által biztosított szolgáltatások nem választhatók.



Erzsébet

Utalványforgalmazó

Amennyiben az Önkormányzat a rendszerünkben még nem regisztrált, vagy felhasználóneve számára nem ismert, illetve a folyamat elvégzése során bármilyen kérdésük merül fel, kérjük, vegyék fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

**Telefon: 06-1-248-21-50**  
**E-mail: [megrendeles@euf.hu](mailto:megrendeles@euf.hu)**



## 5. számú melléklet

### Tájékoztató az utalványok visszaváltásának folyamatáról

---

Jelen Melléklet tartalmazza a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében biztosított Utalványok visszaváltásával kapcsolatos információkat.

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményhez kapcsolódó természetbeni ellátásként nyújtott **Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány visszaválthatóságáról** és az ahhoz kapcsolódó, az Önkormányzatokat érintő eljárásról a **Kormányrendelet 68. § (11)-(14) bekezdése** rendelkezik.

Tájékoztatjuk, hogy a módosult rendelkezésekben foglaltak alapján a ki nem osztott Utalványok visszaküldésére a **2017-es évtől a korábbi szabályoktól eltérően csupán egy alkalommal, a tárgyévet követő évben kerül sor.** Az új rendelkezések alapján valamennyi **jegyzőnek nyilatkoznia kell 2018. március 15. napjáig a Magyar Államkincstár irányába a tárgyévben igényelt Utalványok kézbesítésének megtörténtéről, illetve ezen elektronikus adatszolgáltatás keretében kell nyilatkoznia arról is, hogy visszaváltást kíván-e érvényesíteni.** A Jegyzőnek a visszaváltási adatközlés keretében kell megadnia a Kormányrendelet 68.§ (12) bekezdésében meghatározott esetek miatt visszaváltani kívánt Utalványok adatait, illetve ezzel egyidejűleg igazolható módon meg kell küldenie az Utalványokat az EUF Zrt. címére.

A jogszabály alapján, amennyiben a kézbesítés megghiúsul, az alábbi esetekben van lehetőség térítésmentes utalvány-visszaváltásra:

- ha a jogosultságot a kézbesítést megelőzően, visszamenőlegesen meg kellett szüntetni;
- ha a jegyző illetékessége az igénylést követően megszűnt;
- ha a jogosult az Utalványt a települési Önkormányzathoz történő kiszállítását vagy a kézbesítés megkísérlését követő két hónapon belül nem vette át.

Az e szempontoknak megfelelő esetben a Jegyző köteles a 2017. augusztus, illetve november hónapjára járó – normál-, illetve pótigényléssel érintett- támogatás esetén 2018. március 15. napjáig visszaváltási adatközlést teljesíteni a Magyar Államkincstár felé.

Ezúton szeretnénk felhívni a figyelmet továbbá arra, hogy az EUF Zrt. -nek a 2018. március hónapban végrehajtandó visszaváltási eljárás során kizárólag a 2017-es évre járó, a Kormányrendelet 68.§ (12) bekezdésében meghatározott esetek miatt át nem adott Utalványokat áll módjában visszaváltani. A 2017-es évet megelőzően igényelt Utalványokat az EUF Zrt. nem váltja vissza.

A jegyző kötelessége továbbá, hogy a visszaváltással érintett Utalványokat az EUF Zrt. részére igazolható módon eljuttassa. Kérjük, hogy a visszaváltani kívánt Utalványok EUF Zrt. részére történő megküldésekor fokozottan ügyeljenek az ÖNEGM rendszerbe felvitt adatok és az EUF Zrt. részére visszaszolgáltatót Utalványok darabszámának és adatainak egyezőségére és ennek érdekében a visszaváltással érintett **Utalványok mellett küldjék meg az EUF Zrt. részére a Magyar Államkincstár (a továbbiakban: MÁK) elektronikus rendszerén (ÖNEGM) keresztül kitöltött Visszaváltási Igénylőlap (Adatlap) kinyomtatott másolatát** is. Amennyiben a másolat megküldése valamilyen okból nem lehetséges, kérjük, hogy a visszaváltáshoz szükséges adatokat (az Önkormányzat KSH-száma; az Önkormányzat statisztikai számjele; az Önkormányzat címe; az ügyintéző neve, elérhetőségei; a visszaküldendő tömb-sorszámok tételesen; a visszaküldendő érték összesen) egyéb módon, összesítve küldjék meg az Utalványokkal együtt.



**Kérjük, hogy a MÁK Visszaváltási Igénylőlap másolatát és az Utalványokat értékbiztosított küldeményként az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt. alábbi címére jutassák el legkésőbb 2018. március 15. napjáig:**

**1146 Budapest, Hermina út 63.  
A csomagra kérjük, írják rá: „GYVK”.**



## 6. számú melléklet

### Tájékoztató a sérült Utalványok cseréjéről és a panaszok kezeléséről

Jelen Melléklet tartalmazza a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény keretében biztosított Utalványok kapcsán felmerült problémák, panaszok kezelésére vonatkozó információkat, formanyomtatványokat és egyéb dokumentumokat (I. pont - Sérült Utalványok cseréjének folyamata; II. pont - Panaszkezelési Szabályzat)

#### **I. SÉRÜLT GYERMEKVÉDELMI ERZSÉBET-UTALVÁNY CSERÉ**

**Sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány cseréjét az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.-nél** (a továbbiakban: EUF Zrt) **kizárólag az Önkormányzat jogosult kezdeményezni.** Ennek megfelelően amennyiben a jogosult jelzi, hogy a kapott Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványa megsérült, az EUF Zrt. az illetékes Önkormányzathoz fogja irányítani.

#### **Az Önkormányzat teendői a sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány cseréje érdekében:**

- A sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok jogosulttól történő átvétele.
- Az Átadás-átvételi jegyzőkönyv két példányban történő kiállítás (,,Sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány cseréje - Átadás-átvételi jegyzőkönyv” - formanyomtatvány – megtalálható jelen dokumentum Függelékeként csatolva).
- A sérült utalványok Önkormányzat általi érvénytelenítése (lyukasztóval történő kilyukasztása, vagy lepecsételése).
- A sérült utalványok és az Átadás-átvételi jegyzőkönyv kitöltött, eredeti példányának ajánlott postai küldemény formájában az EUF Zrt. (Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt. Ügyfélszolgálat - 1146 Budapest, Hermina út 63. – a borítékra kérjük ráírni a következőt: „GYVK csere”) részére történő megküldése az Önkormányzat által.
- Az Utalványok és a jegyzőkönyv megérkezését követően az EUF Zrt. Ügyfélszolgálat visszaigazolást küld az Önkormányzat részére, mellyel igazolja, hogy az Utalványokat megkapta. A sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok gyártását az EUF Zrt. ezt követően kezdi meg.

Az újragyártott Utalványokat az EUF Zrt. az Önkormányzat részére, az Átadás-átvételi jegyzőkönyvben megadott személy nevére küldi meg.

**Függelék:** Sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány cseréje – Átadás-átvételi jegyzőkönyv



Erzsébet  
Utalványforgalmazó

## SÉRÜLT GYERMEKVÉDELMI ERZSÉBET-UTALVÁNY CSERÉJE ÁTADÁS-ÁTVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

**Tárgy: Sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány átadása-átvétele.**

Átadó (Jogosult) adatai:

Neve:.....  
Címe: .....

Átvevő (Önkormányzat) adatai:

Intézmény neve: .....  
Intézmény címe: .....  
Ügyintéző neve: .....  
Ügyintéző beosztása: .....

Az alább felsorolt Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványokat (címllet vonalkódja<sup>1</sup> és címllet értéke szerint) a jogosult átadja az Intézménynek abból a célból, hogy az Intézmény a sérült Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok cseréjét kezdeményezze az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt.-nél.

.....  
.....  
.....

Az újragyártott Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványokat az Erzsébet Utalványforgalmazó Zrt. az Önkormányzat részére, az alábbi címre juttatja vissza:

Önkormányzat neve: .....  
Önkormányzat címe: .....  
Ügyintéző neve: .....  
Ügyintéző telefonszáma: .....  
Ügyintéző e-mail címe: .....

Az Önkormányzat gondoskodik arról, hogy az újragyártott Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult személyhez eljussanak.

Kelt: .....

.....  
Átadó

.....  
Átvevő

.....  
Tanú

<sup>1</sup> Címllet vonalkód: 20 karakterű azonosító szám, mely az Utalványon található.



## II. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 2.1. A szabályzat célja és hatálya

2.1.1. Jelen Szabályzat a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendeletben szabályozott, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményként biztosított Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány (a továbbiakban: Utlvány) kiszállításával/kézbesítésével kapcsolatos kifogások bejelentésére és azok elbírálására terjed ki.

2.1.2. Jelen Szabályzat célja, hogy az Önkormányzatoktól az Erzsébet Utlványforgalmazó Zrt. részére (a továbbiakban: EUF Zrt.) a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény Utlványban történő folyósítása tárgyában érkezett kifogások egységes elvek szerint kerüljenek elbírálásra.

### 2.2. Fogalmak

2.2.1. Kifogás: az Utlvány kiszállításával/kézbesítésével kapcsolatos valamennyi panasz, amelyet a jogosult az Önkormányzat irányába terjeszt elő (közvetett kifogás), vagy amelyet közvetlenül az Önkormányzat észlel (közvetlen kifogás).

2.2.2. Gyűjtőboríték: a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult személy címére küldött, több jogosult Utlványait tartalmazó egyedi azonosítóval ellátott boríték.

2.2.3. Értékcscskó: a Magyar Posta Zrt. vagy a JNT Kft. által az Önkormányzat címére történő kézbesítéskor, több jogosult Utlványait tartalmazó, egyedi azonosítóval ellátott biztonsági tasak.

2.2.4. Átvételi elismervény: a Magyar Posta Zrt. vagy a JNT Kft. által használt, a jogosultak részére történő közvetlen, vagy az Önkormányzatokhoz történő kézbesítéskor használt az átadás-átvételt igazoló dokumentum (tértivevény, szállítólevél stb.).

### 2.3. A Kifogás előterjesztése

2.3.1. Az átvett Utlványokkal kapcsolatos közvetett/közvetlen kifogás előterjesztésére az EUF Zrt. irányába kizárólag az Önkormányzatnak van lehetősége, a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosultaknak erre egyedileg nincs módja.

2.3.2. A Kifogást az Önkormányzat kizárólag írásban, a „Kifogás Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány tárgyában - jegyzőkönyv” elnevezésű nyomtatványon (a továbbiakban: Nyomtatvány), az azon feltüntetett adatok hiánytalan kitöltésével, - az e Szabályzatban foglalt előírásokat betartva, postai úton, faxon vagy elektronikusan, szkennelt formában - nyújthatja be az EUF Zrt. részére az alábbi címek egyikére:

Erzsébet Utlványforgalmazó Zrt. 1146 Budapest, Hermina út 63.

Fax: +36-1- 319-7511

E-mail: [megrendeles@euf.hu](mailto:megrendeles@euf.hu)

#### 2.3.3. A Nyomtatvány kötelező tartalmi elemei:

##### 2.3.3.1. A közvetett kifogások esetén:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- az előterjesztett Kifogás pontos tárgya, rövid leírása (beleértve különösen a Kifogás alapjául szolgáló átvétel és a jegyzőkönyv felvételének pontos dátumát);
- a jogosultak adatai, a részükre járó utalványok értéke;
- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
- hivatalos pecsét;
- mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata);



#### 2.3.3.2. **A közvetlen kifogások esetén**

A közvetlen kifogások esetén, amennyiben az Önkormányzat közvetlen jogosultak részére jogosultaknak történt kézbesítést kért:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az Utalványokat átvevő ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- az Utalványok Magyar Posta Zrt.-től történt átvételének időpontja;
- a Kifogással érintett jogosultak megnevezése;
- a jogosultak adatai, a részükre járó utalványok értéke;
- a jogosultnak/jogosultaknak a jogszabály alapján járó utalványok értéke és a Magyar Posta Zrt.-től sértetlen borítékban átvett utalványok értéke, az átvett utalványok küldeményazonosítója;
- az előterjesztett Kifogás pontos tárgya, rövid leírása;
- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
- hivatalos pecsét
- mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata).

A közvetlen kifogások esetén, amennyiben az Önkormányzat az utalványok kiszállítását az Önkormányzat címére kérte:

- az Önkormányzat neve, címe, statisztikai számjele;
- az Önkormányzat szociális ügyeiért felelős vezető és az Utalványokat átvevő ügyintéző neve, valamint elérhetőségeik;
- az Utalványok Magyar Posta Zrt.-től vagy JNT Kft.-től történt átvételének időpontja;
- a Magyar Posta Zrt.-től vagy a JNT Kft.-től sértetlen állapotban átvett csomag küldeményazonosítója;
- az átvevő ügyintéző megnevezése, beosztása, elérhetősége;
- az előterjesztett kifogás pontos tárgya, rövid leírása;
- a szociális ügyekért felelős vezető és a jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve és aláírása;
- hivatalos pecsét;
- mellékletek (boríték/gyűjtőboríték és tértivevény fénymásolata).

2.3.4. Amennyiben az Utalvány kiszállítása/kikézbésítése – bármilyen okból – az Önkormányzat részére történik, Kifogást az Önkormányzat csak abban az esetben terjeszthet elő, ha:

- az ügyintéző az Erzsébet-utalványt tartalmazó boríték/gyűjtőboríték/ értékzacskó átvétele során meggyőződött annak sértetlenségéről és azt a Magyar Posta Zrt. / JNT Kft. által biztosított tértivevényen / átvételi elismervényen aláírásával igazolta, valamint
- a kikézbésített/kiszállított Erzsébet-utalványok jogosultak részére történt átadása során a sértetlenül átvett gyűjtőborítékot a jogosult az ügyintéző előtt bontotta ki és az ügyintéző személyesen meggyőződött arról, hogy a jogosult által előadott, a Kifogás alapjául szolgáló körülmények fennállnak, melyet az ügyintéző a nyomtatványon aláírásával is igazol.

2.3.5. Az Önkormányzat a kifogással érintett Utalványokat köteles a körülményeket figyelembe véve, az adott helyzetben általánosan elvárható legnagyobb gondossággal megőrizni, hogy azok szükség esetén az EUF Zrt. által megtekinthetők legyenek.

2.3.6. A jogosultak jelen Szabályzatban foglaltakról történő igazolható tájékoztatása az Önkormányzat kötelezettsége.

## **2.4. A Kifogás/Nyomtatvány benyújtására vonatkozó határidők**

2.4.1. Az Önkormányzatnak valamennyi Kifogás nyomtatványon történő rögzítésére az Utalvány – igazolható - átvételét követő 5 napon belül van lehetősége, azaz a jegyzőkönyv felvételének dátuma az Utalvány jogosult vagy Önkormányzat általi átvételét követő legkésőbb 5. nap lehet.



2.4.2. A Kifogást az EUF Zrt. csak abban az esetben bírálja el, ha az, a Nyomtatvány kitöltését követő 2. nap 17.00 óráig, a jelen Szabályzat 2.3.2. pontjának megfelelően az EUF Zrt. részére megérkezik.

## **2.5. A Kifogások elbírálása**

2.5.1. Az EUF Zrt. csak a jelen Szabályzat előírásait betartva benyújtott kifogásokat veszi nyilvántartásba és kizárólag a 2.3.2. pont rendelkezéseinek megfelelő formában, hiánytalanul kitöltött kifogásokat vizsgálja ki.

2.5.2. Az EUF Zrt. a kifogásokat a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseknek megfelelően – a Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kitöltött – nyomtatvány beérkezését követő naptól számított 15 munkanapon belül bírálja el, kivételes és indokolt esetben méltányossági szempontokat is figyelembe véve.

2.5.3. Az elbírált kifogás eredményéről az EUF Zrt. az Önkormányzatot a nyomtatványon megjelölt címen, postai úton, írásban értesíti. Amennyiben az ügy kivizsgálásához a Nyomtatvány tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, az EUF Zrt. az Önkormányzatot erről tájékoztatja.

2.5.4. Amennyiben a benyújtott Nyomtatvány hiánypótlásra szorul, az EUF Zrt. annak beérkezésétől számított 2 napon belül felhívja az Önkormányzatot a hiányok pótlására, melynek megtételére az Önkormányzatnak további 2 nap áll rendelkezésére.

2.5.5. Az EUF Zrt. a kifogást érdemi vizsgálat nélkül utasítja el, ha:

- az Utalvány Önkormányzathoz történt kiszállítása vagy jogosult részére történt kézbesítése és a jegyzőkönyv felvétele között több mint 5 nap telt el;
- a Nyomtatvány bármely kötelező adata vagy melléklete hiányzik, és az Önkormányzat a hiányzó adat, illetve melléklet pótlása iránt az erre irányuló felhívást követő 2 napon belül sem intézkedik.

Budapest, 2013. augusztus 13.

**Függelék:** Kifogás Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány tárgyában - Jegyzőkönyv



Erzsébet  
Utalványforgalmazó

|   |  |
|---|--|
| Önkormányzat neve:  |  |
| Önkormányzat címe:  |  |
| Önkormányzat statisztikai számjele:   |  |
| A szociális terület vezetéséért felelős személy megnevezése, elérhetőségei (telefonszám, e-mail cím): |  |

## KIFOGÁS GYERMEKVÉDELMI ERZSÉBET-UTALVÁNY TÁRGYÁBAN JEGYZŐKÖNYV

**Kérjük a Panaszkezelési Szabályzat 2.3. pontját figyelembe véve kitölteni.**

**Tárgy:** A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet alapján, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményként biztosított Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványt érintő kifogások.

**A jegyzőkönyv felvételének helye, időpontja:** .....

**A jegyzőkönyv felvételénél jelen lévő személyek neve, beosztása:** .....

.....

### **1. Közvetett kifogás – a jogosult/jogosultak által – az Önkormányzat felé – előterjesztett kifogás**

A Gyermekvédelmi Erzsébet-utalvány jogosult általi átvételének napja: .....

A kifogás jogosult általi előterjesztésének napja: .....

A jogosult neve, címe: .....

Kifogás pontos tárgya, a panasz rövid leírása: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### Mellékletek:

- a jogosult által átvett boríték/gyűjtőboríték fénymásolata
- a térítvény fénymásolata.



4. **Közvetlen kifogás – az Önkormányzat által közvetlenül észlelt eltérések tekintetében előterjesztett kifogás**

A Gyermekvédelmi Erzsébet-utalványok Magyar Posta Zrt.-től történt átvételének időpontja:

.....  
...

Az átvett utalványok küldeményazonosítója (Magyar Posta Zrt. vagy JNT Kft.):

.....  
.....  
.....

Az átvevő ügyintéző neve, beosztása, elérhetősége:..... A kifogással érintett jogosult/jogosultak megnevezése (amennyiben az Önkormányzat az utalványok kiszállítását az Önkormányzat címére kérte e sor kitöltése nem szükséges): .....

A jogosultnak/jogosultaknak a jogszabály alapján járó utalványok értéke: .....

A Magyar Posta Zrt.-től/JNT Kft.-től sértetlen borítékban átvett utalványok értéke: .....

A kifogás pontos tárgya, a panasz rövid leírása: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Mellékletek:**

- az Önkormányzat ügyintézője által átvett boríték/gyűjtőboríték fénymásolata
- a tértivevények fénymásolata.

**Egyéb megjegyzések**

Amennyiben a benyújtott Kifogást az EUF Zrt. helybenhagyja, úgy a pótlólagosan küldött Erzsébet-utalvány átvételéért felelős ügyintéző neve, beosztása, elérhetőségei: .....

.....

Keltezés helye, időpontja: ....., 2017. ....

**Aláírás, pecsét**