

VII. SZEÜSZ-ök – Konceptió és példák

Tarpai Zoltán

DOI: 10.36250/00733.07

A fejezet célkitűzése

Az egyre inkább felgyorsuló életvitel, valamint a túgoló információszerzés lehetősége és szükségessége automatikusan új elvárásokat generál az elérhető szolgáltatásokat illetően. Elvárásaink az ügyintézással, valamint a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosan fokozatosan átalakulnak, és egyre inkább teret nyer az elektronikus kiszolgálás iránti igény relevanciája.

Ezzel a változással igyekszik lépést tartani a közigazgatás is, amelynek elektronikus ügyintézési és kapcsolattartási dimenziója markáns átalakuláson ment keresztül az elmúlt években.

A koncepcionális megújulás mellett a jogi környezet módosulása, valamint a fejlesztéseket támogató szolgáltatások kialakítása is megtörtént. Jelen fejezetben ezt az új működési modellt mutatjuk be, néhány gyakorlati példával kiegészítve.

1. Bevezetés

Az internet ma már az életünk részévé vált, a dinamikus technológiai fejlődés hihetetlen mértékben változtatott mindennapjainkon. Életünket fokozatosan átszövi az infokommunikáció, hiszen ma már számtalan területen eszközök és technológiák sokasága befolyásolja tevékenységeinket.

A folyamatosan digitalizálódó világ egyúttal állandóan változó környezetet is teremt, amelyben mind fontosabb szerep jut az informatikai alkalmazásoknak. Az ügyféligények alapját évekkel ezelőtt még a személyes jellegű és a papíralapú dokumentumok által meghatározott ügyintézés képezte. Mára a technikai fejlődés, a mobil- és informatikai penetráció, valamint a digitális írástudás növekedésének hatására az állampolgárok igényeinek fókuszában továbbra is az egyszerű, gyors, hatékony ügyintézés áll, de az igények kiegészültek a magánszférában tapasztalható elektronikus úton történő ügyintézéshez és kapcsolattartáshoz fűződő elvárásokkal. Ez pedig új kihívások elé állítja az állami működést. Ma már az állammal szemben is alapvető elvárás, hogy könnyen alkalmazható és felhasználóbarát szolgáltatásokat biztosítson, amelyek pedig valós igényekre reagálnak. Mindez egyrészt

tervezhetőbbé teheti az állampolgárok közigazgatással kapcsolatos interakcióit, másrészt pedig ennek hatására optimalizálható a közigazgatás belső működése.

A digitális fejlődés másik aspektusa, hogy az informatikai rendszerek és megoldások nagymértékben segítik, megkönnyítik munkánkat, az életünk szerves részévé válnak. Az elektronizálás és a működési folyamatok elektronikus útra való terelése ma már nem csupán az ügyfelek számára közvetlenül érzékelhető szolgáltatásokat jelent, hanem a belső működés hatékonyságát, integrált alkalmazásokkal megtámogatott ügyviteli folyamatokat, nyilvántartásokat és az azokra épülő szakrendszerek együttműködési képességét is. Az elektronikus közigazgatás szempontjából az is kifejezetten fontos, hogy a belső folyamatok modern alkalmazásokra épüljenek, amelyek kiaknázzák az informatikai együttműködési lehetőségeket, megtámogatva ezáltal a szervezetek működését.

Az elektronikus közigazgatást érintően ez a szemléletbeli változás egy teljesen új megközelítést, valamint egy teljesen más működési és fejlesztési logikát követel meg. Ez az új logika az úgynevezett SZEÜSZ-ök és legújabban már a KEÜSZ-ök világa a közigazgatásban.

2. A működési modell újszerűsége és főbb jellemzői

Új szemlélettel új alapokra helyeződött az elektronikus ügyintézés filozófiája. A kiépülő új modell építőköveiként a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások, vagyis SZEÜSZ-ök, valamint a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások, vagyis KEÜSZ-ök szolgálnak. Az elektronikus ügyintézés új felfogásának, szemléletmódjának gyakorlati, tulajdonképpen kézzel fogható leképezése a SZEÜSZ-rendszer.

A SZEÜSZ-definíció valójában egy tág keretet határoz meg a fogalmi behatárolást illetően. Tulajdonképpen ebbe a fogalomkörbe minden, az ügyintézéshez közvetlenül vagy közvetett (a működéshez szükséges) módon kapcsolódó, elkülönítetten azonosítható informatikai szolgáltatás beleértendő. Egzakt definíció nincs az értelmezést illetően, így a jelentéstartalmat leginkább a mozaikszót alkotó szavak értelmezésével lehet érzékeltetni:

- szabályozott: jogszabály és egyéb előírások által behatárolt keretek mentén meghatározott a funkcionalitás;
- központi: az állam által kötelezően nyújtott;
- elektronikus: kihasználja az infokommunikációs lehetőségeket;
- ügyintézési: ügymenetet támogató;
- szolgáltatás: informatikai megoldás, amely igénybe vehető.

Minden egyes SZEÜSZ, illetve KEÜSZ valamilyen egyedi funkciót hordoz magában (például azonosítás, hitelesítés, kézbesítés), amely valójában az egyes eljárások bizonyos részcelemeknyeit hivatott támogatni.

Ezen gondolatmenet szerint tehát az egyes SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök az egyes ügyintézési mozzanatokhoz biztosítanak elektronikus megoldást (például elektronikus fizetés, hitelesítés), így egy eljárás elektronizálásánál ezeket nem kell fejleszteni, csupán az adott SZEÜSZ-t vagy KEÜSZ-t kell beilleszteni a fejlesztési folyamat egy adott szejébe. Valójában tehát ezeknek a szolgáltatásoknak a segítségével fejleszthetők hatékonyan és költségarányosan az ügyfelek számára is ajánlható szolgáltatások, illetve a belső működést hatékonyabbá tevő megoldások. A SZEÜSZ-ök, illetve KEÜSZ-ök az egyes szervezetek meglévő háttér-

rendszereihez, szakrendszereihez illesztve tudják biztosítani az elektronikus ügyintézés, valamint az informatikai együttműködést bizonyos egységesség mentén amellet, hogy a szervezeteknek nem kell külön rendszereket kifejleszteniük, hiszen elegendő ezeket a SZEÜSZ-öket, illetve KEÜSZ-öket beépíteniük saját folyamataikba. Mindez költségsökkenést eredményez a beruházások és az üzemeltetés terén egyaránt, mivel a saját szolgáltatások fejlesztéséhez nem szükséges olyan részelemeket, rendszereket újra kifejlesztetni vagy azt követően üzemeltetni, amelyek már léteznek, hiszen azokat csak be kell illeszteni a saját fejlesztésekbe. Egy-egy SZEÜSZ vagy KEÜSZ tehát szigetszerű szolgáltatás, önmagában nem értelmezhető, minden esetben ügyintézési folyamathoz kapcsolódik.

A SZEÜSZ-öket alapvetően hatóságok, állami szervek, de piaci szolgáltatók is nyújthatják. Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás az elektronikus azonosítási szolgáltatás, a biztonságos kézbesítési szolgáltatás, valamint az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható, jogszabályban meghatározott követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatás.

A KEÜSZ-ök abban különböznek a SZEÜSZ-öktől, hogy KEÜSZ-t csak az állam által kijelölt szolgáltató nyújthat, más nem. KEÜSZ-öket tehát a kormány központilag, kijelölt szolgáltató útján és ingyenesen nyújt. Ezek a következők:

- az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása;
- iratérvényességi nyilvántartás;
- Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer;
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés;
- központi érkeztetési ügynök, amelynek keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézését biztosító szerv javára ellátja a részére elektronikus úton érkezett küldemények átvétele, felbontása és érkeztetése tekintetében kormányrendeletben meghatározott feladatokat;
- központi kézbesítési ügynök, amelynek keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézését biztosító szerv javára ellátja az általa kiküldendő elektronikus iratok kézbesítésének előkészítése, adathordozójának, fajtájának meghatározása, továbbá a kézbesítés módja tekintetében a kormányrendeletben meghatározott feladatokat;
- az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről, amelynek keretében a szolgáltató az ügyfelet az általa meghatározott elektronikus ügyintézését biztosító szervek tekintetében és időszakonként összesítve tájékoztatja a kormányrendeletben meghatározott ügyintézési cselekményekről;
- papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá;
- elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása;
- központi azonosítási ügynök;
- személyre szabott ügyintézési felület;
- űrlapbenyújtási támogatási szolgáltatás;
- központi dokumentumhitelesítési ügynök;
- általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás;
- összerendelési nyilvántartás.

A korábbi évek a SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök kialakításával teltek. Ma már a hangsúly ezeknek a szolgáltatásoknak az alkalmazására, az egyes szervezetek ügyintézési szolgáltatásaikhoz történő integrációjára helyeződött. A minél szélesebb körben való alkalmazás

követelményét egyrészt az uniós fejlesztések szakpolitikai követelményei, másrészt pedig a jogszabályi környezet katalizálja.

3. A szabályozási dimenzió alapvetései

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások kiterjesztésével az e-ügyintézés szabályai túlléptek a korábbi szabályozási keretek határain, amelyet a Ket. rögzített. A szabályok ma már valamennyi fontosabb eljárástípusra alkalmazandók kell, hogy legyenek, ez pedig megkövetelte, hogy egy új kerettörvény határozza meg az e-ügyintézés alapvető szabályait. Ez az új szabályozás az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.), valamint annak végrehajtási rendelete, az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.

Az Eüsztv. célja az elektronikus úton történő ügyintézés kiterjesztése, az ehhez szükséges technikai fejlesztések jogalapjának megteremtése, valamint az ügyfelek széles körének ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó állami és nem állami szervezetek, egységes elvek mentén történő elektronikus ügyintézési szolgáltatások kialakításának elősegítése.

Az Eüsztv. tételes felsorolással meghatározza az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására kötelezett szervezeteket, amelyek a következők:

- államigazgatási szervek,
- helyi önkormányzat,
- törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalanyok,
- Országos Bírósági Hivatal és a bíróságok,
- alapvető jogok biztosa,
- ügyészség,
- közjegyzők,
- bírósági végrehajtók,
- hegyközségek kivételével a közttestületek,
- közüzemi szolgáltatók,
- törvényben vagy kormányrendeletben elektronikus ügyintézésre kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalanyok, valamint
- meghatározott ügyek E-ügyintézési törvény szerinti elektronikus intézését önkéntesen és a meghatározott feltételeknek megfelelően vállaló, és ezt az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek bejelentő további jogalanyok.

A törvény alapvető ügyféli joggá emeli az e-ügyintézéshez való jogot, azok kivételével, ahol az ügyek elektronikus intézése értelemszerűen kizárható, valamennyi ügytípusban lehetővé teszi az ügy elektronikus intézését és az elektronikus ügyintézés kizáró szabályokat kiemeli a jogrendszerből.

Az Eüsztv. azt is rendezi, hogy mely ügyeket kell elektronizálni:

- minden olyan kapcsolattartás esetén kötelező az elektronikus forma, amely elektronikus ügyintézésre kötelezett szerv és az ügyfél/fogyasztó között értelmezhető;

- ezekben az esetekben a szervek egymás közötti kapcsolattartása is elektronikus útra terelendő;
- nem cél ugyanakkor a szervek ügyfelek ügyeit közvetlenül nem érintő belső ügyviteli folyamatainak kötelező szabályozása (például fegyelmi ügyek kezelése).

Természetesen azonban az elektronikus ügyintézéshez való jog nem korlátlan, az Eüsztv. is számos korlátot határoz meg. Ilyen például, ha az adott eljárási cselekmény tekintetében nem értelmezhető (például helyszíni szemle). Kizárt az elektronikus ügyintézés lehetősége akkor is, ha azt nemzetközi szerződés vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi eszköze kizárja. Kizárt továbbá az elektronikus ügyintézés olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz. Mindezekon túlmenően az elektronikus ügyintézési szolgáltatás használata csak más ágazati törvényben vagy eredeti jogalkotói jogkörben megalkotott kormányrendeletben korlátozható, azokban az esetekben, amikor az ügyfél személyes megjelenése vagy egyes okiratok személyes benyújtása elengedhetetlen.

4. A modell építőkövei: SZEÜSZ, KEÜSZ – kitekintő

A SZEÜSZ-modell elméleti és jogszabályi megközelítését követően jelen fejezetben bemutatunk néhány SZEÜSZ-t, illetve KEÜSZ-t, ami a modell gyakorlati megértését célozza. Jelen fejezetben nem térünk ki az összes szolgáltatásra tekintettel arra, hogy az szétfeszítené a területi korlátokat, így csupán néhány fontosabb szolgáltatás bemutatását tesszük meg.

4.1. Személyre szabott ügyintézési felület

A Személyre szabott ügyintézési felület (a továbbiakban: SZÜF) olyan támogató szolgáltatás, amely azonosított ügyfelek számára nyújt egységes ügyintézési felületet, eljárási cselekményeik és kötelezettségeik teljesítésére, valamint elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevitelére.

A SZÜF az Eüsztv. meghatározása szerint a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható internetes alkalmazás, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevitelére.

Technológiai értelemben a SZÜF egy keretrendszer, amely elsődlegesen portálfunkciókat lát el, és biztosítja az egységes megjelenést. A különböző elektronikus közigazgatási szolgáltatások egységes, SZÜF-ön való megjelenítésével lehetőséget ad arra, hogy több szakrendszert, illetve intézményt érintő, ügyfél-szituációból fakadó igény alapján lehessen a szükséges ügyintézési folyamatokat végrehajtani. A SZÜF segítségével az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat ki lehet vezetni egyetlen közös felületre, láthatóvá lehet tenni a felhasználó gyakran használt szolgáltatásait vagy futó ügyeit.

A SZÜF az ügyfelek számára személyre szabható felületet biztosít, ezzel elősegítve az ügyfelek általi SZEÜSZ-ök igénybevételét, egyéb elektronikus ügyintézési szolgáltatások, illetve az azokhoz kapcsolódó más felületek elérését. Különösen fontos a SZÜF azon célja, hogy a megoldás az ügyintézést egyszerűsítse és gyorsítsa is, amit elsősorban az ergonomikus felületek, a keresőfunkciók, illetve a magas fokú testreszabhatóság támogathat.

A személyreszabhatóság azt jelenti, hogy a felületet az ügyfelek a saját egyedi (aktuális és/vagy „gyakran előforduló”) igényeik, ügyfél-szituációik alapján tudják majd kialakítani. Lehetőség lesz a gyakori szolgáltatások (ügytípusok) kiemelésére, illetve az egyáltalán nem használtak elrejtésére. Ez biztosítja, hogy az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat eltérő gyakorisággal igénybe vevő felhasználói csoportok számára egyaránt hatékonyan használható felületet lehessen kialakítani.

4.2. Központi Azonosítási Ügynök

A Központi Azonosítási Ügynök (a továbbiakban: KAÜ) az állam által kötelezően létrehozandó, mintegy ügynöki szolgáltatás, az e-azonosításokat összegyűjtő felület. Lényege, hogy nem maga az ügynök nyújtja az azonosítási szolgáltatást, hanem megszervezi és közös szolgáltatási felületen nyújtja a jogi szabályozás által megengedett, különböző szintű azonosítási szolgáltatásokat.

Az ügyintézés alapját az ügyfelek megfelelő azonosítása jelenti. A személyes ügyintézés során ez a személyazonosításra alkalmas okmányok bemutatásával történik. Ennek elektronikus úton történő megoldását támogatja tulajdonképpen a KAÜ, amely egy online felületen teszi elérhetővé az ügyfelek részére biztosított különféle azonosítási szolgáltatásokat.

Az azonosítási szolgáltatásokat az igénybe vevő ügyfelek így egységes, szabványos keretek között érhetik el. Előnye, hogy egy platformon elérhető valamennyi elektronikus azonosítási mód, valamint hogy a KAÜ által elfogadott azonosítási technikákra az ügyintézési rendelkezésben rendelkezés tehető. További előnye, hogy azon szervezetek számára, amelyek elektronizálni szeretnék saját szolgáltatásaikat, eljárásaikat, nem szükséges saját azonosítási mód kifejlesztése, elég a KAÜ-höz csatlakozni, és általa elérhetővé válik az ügyfelek számára a valamennyi azonosítási mód közüli választás lehetősége. Minden elektronikus ügyintézészt biztosító közigazgatási szervnek kötelessége csatlakozni a KAÜ-höz és azt igénybe venni.

Jelenleg a KAÜ mögött elérhető azonosítási szolgáltatások: az ügyfélkapu, a részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA) és az eSzemélyihez kapcsolódó elektronikus azonosítás.

A gyakorlatban az ügyfél által kiválasztott azonosítási módot követően a KAÜ az azonosítási felületre navigál, ahol az ügyfél megadja az azonosító adatait. Az adatok megadását követően a KAÜ feladata az ellenőrzés lefolytatása, amely egyrészt a bevitt adatok helyességére, az azonosítás érvényességére, valamint a rendelkezési nyilvántartásban tett azonosítási rendelkezés vizsgálatára irányul.

A KAÜ tehát biztosítja a különböző szakrendszerek felé a közfeladatot ellátó szervezetek, valamint annak az igénybevevő természetes személy alkalmazottjának, illetve állampolgárok azonosítását és – emelt szintű szolgáltatás esetében – a jogszabályi feltételek fennállása esetén a kért azonosító visszaadását az azonosítást kérő szakrendszer számára.

A KAÜ lényegében megszervezi és közös szolgáltatási felületen nyújtja a jogi szabályozás által megengedett azon azonosítási szolgáltatásokat, amelyeket egységes, szabványos ke-
retek között, a szolgáltatásokat igénybe vevők elérhetnek.

4.3. Összerendelési Nyilvántartás

Az Összerendelési Nyilvántartás (a továbbiakban: ÖNY) adatszolgáltató szolgáltatásként értelmezhető, amely megfelelő jogalap és cél igazolása mellett adatok továbbítását támogatja az egyes nyilvántartások között.

Működése során az eltérő azonosítót használó szakrendszerek közti adatszeréhez biztosítja a természetes személyekhez köthető azonosítók megfeleltethetőségét, ezzel támogatja a természetes személyek azonosítására épülő szolgáltatásokat. Fontos, hogy a rendszer személyes adatokat nem kezel, az azonosítók összerendelését titkosított kapcsolati kódokon keresztül biztosítja. Az ÖNY különböző azonosítók alapján képzett összerendelési kapcsolati kódok titkosított változatát tárolja.

Az ÖNY létrehozásának célja az volt, hogy a nyilvántartások vagy szakrendszerek pont-pontszerű, közvetlen összekapcsolása helyett interoperábilis, programozott szolgáltatási interfészekon keresztül tegye lehetővé a hatálya alá tartozó nyilvántartások azonosítóinak kezelésére feljogosított szervek és személyek számára a jogszabályban meghatározott adatigényeik kielégítését.

Az adatszolgáltatások jogi alapját az Eüsztv. és a Vhr. rögzíti. Az adatigénylés és adat-továbbítás igénybevételének módját a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. tv. (a továbbiakban: Szaztv.) határozza meg.

Az adatszolgáltatásra jogosultak körét illetően fontos előírás, hogy amennyiben az adott szerv a személyes adat kezelésére ágazati törvény által fel van hatalmazva, akkor azt az összerendelési nyilvántartás segítségével is beszerezheti. Természetesen az adatkapcsolatnak minden esetben alapfeltétele a megfelelő jogosultság megléte, kizárólag cél- és jogalap-igazolás megléte esetén lehetséges az adatszolgáltatás. Emellett naplózási kötelezettség is elő van írva az adatlekérdezések vonatkozásában, hiszen rögzíteni kell az összerendelési nyilvántartásból történő adatszolgáltatások időpontját, az érintett azonosításához szükséges adatokat, a szolgáltatott adatok megjelölését, az adatszolgáltatás címzettjét, valamint az adatszolgáltatás címzettjének jogosultságát megalapozó jogszabályi rendelkezést és az adatszolgáltatás célját.

4.4. Rendelkezési Nyilvántartás

Az elektronikus ügyintézés új modelljében hangsúlyos elem az ügyfelek önrendelkezési joga. A Rendelkezési Nyilvántartás (a továbbiakban: RNY) célja annak biztosítása, hogy az ügyfeleknek az ügyintézéssel kapcsolatos rendelkezéseit, jognyilatkozatait nyilvántartásba vegyék, és a nyilvántartásban található információkat az arra jogosult csatlakozott szervezetek megismerhessék. Az RNY az Eüsztv. alapján KEÜSZ-nek minősül, és szolgáltatója a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Az RNY olyan rendszer, amely a természetes és nem természetes személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak részére lekérdezhetővé teszi azokat. Lehetőséget biztosít az ügyfelek részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, az RNY-hez csatlakozott szervezetek számára pedig a rendelkezések megismerésére. Az RNY-ben tett nyilatkozatok teljes bizonyító erejű magánokiratoknak minősülnek, ezért teljes mértékben kiváltják a papíralapon megtett nyilatkozatokat.

Az ügyintézési rendelkezések keretei között az érintett személy saját azonosítására, a közigazgatási hatóságokkal történő kapcsolattartására, személyes adatai kezelésére vonatkozóan kizáró (tiltó), illetve megengedő ügyintézési rendelkezést is tehet.

Az ügyfelek megadhatják a hivatalos kapcsolattartási adataikat, rendelkezhetnek arról, ha egyáltalán nem kívánnak elektronikusan ügyet intézni, illetve hogy milyen módon azonosíthatja őket az adott szervezet az e-ügyintézés során. Az egyik legnépszerűbb rendelkezéstételi lehetőség az ügyek intézéséhez történő elektronikus meghatalmazás megtétele. A meghatalmazásokat a nyilvántartás tárolja, és azokat az ügyintézés során a meghatalmazással érintett szervezet köteles figyelembe venni és elfogadni. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az adott ügyintézés során már nem szükséges papíralapú meghatalmazás. Ezek a rendelkezések a szervezet oldalán egyszerűen lekérdezhetők vagy automatizált módon szakrendszerekhez integrálva, vagy ügyintézők által webes felületen.

Az RNY tehát lehetőséget biztosít az ügyfelek részére – regisztrációt követően – ügyintézési rendelkezéseik megtételére, a csatlakozott szervezetek számára pedig a rendelkezések megismerésére.

A szolgáltatás használata kötelező az e-ügyintézés során. A hatályos jogszabályok alapján az adott szerv az ügyféllel való kapcsolattartás során az ügyfél ügyintézési rendelkezéseit köteles figyelembe venni elektronikus és nem elektronikus kapcsolattartás esetén is.

Az RNY az ügyfelek oldaláról önkéntes módon vehető igénybe, lehetőség van személyesen, elektronikus úton, illetve telefonon keresztül is regisztrációra. Az RNY-ben olyan 18 év feletti természetes személyek tehetnek rendelkezést, akik szerepelnek a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban vagy a központi idegenrendészeti nyilvántartásban vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartásában.

4.5. Ügyfél időszaki értesítése az eljárási cselekményekről (RÉR)

Az időszaki értesítés elsődleges célja, hogy az ügyfél megbízható információt kapjon a nevében történt elektronikus cselekményekről, adatainak elektronikus úton történő kezeléséről. Működése szerint leginkább a banki szolgáltatók által kiállított bankszámlakivonathoz hasonlítható, amelynek segítségével hatékonyan növelhető az ügyfél bizalma az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal szemben.

A szolgáltatás lényege, hogy az ügyfél ügyintézési rendelkezésében meghatározhatja azon hatóságok körét, amelyek elektronikus úton, az ügyfél által kijelölt keretek között, meghatározott időszakonként összesítve, egy vagy több értesítési címen tájékoztatják őt arról,

hogy az adott időszak alatt az ügyfél részéről elektronikus nyilatkozatot vagy papíralapú iratot fogadtak, illetve részére elektronikus nyilatkozatot vagy papíralapú iratot kézbesítettek.

Az időszaki értesítés igénybevételének feltétele, hogy az ügyfél a Rendelkezési Nyilván tartásban e-profillal rendelkezzen, ezt követően az időszaki értesítésre vonatkozó szolgáltatást személyesen, elektronikus úton, telefonos csatornán egyaránt igénybe veheti az RNY-ben tett időszaki értesítés-rendelkezés rögzítésével.

Az RNY keretében történő rendelkezés során az ügyfél az értesítés szakmai tartalmának részletezettsége alapján választhat egyszerű vagy bővített kivonat között.

Az ügyfél az időszakos értesítésről szóló ügyintézési rendelkezésben 15 napos intervallumonkénti beállítással értesítési időszakokat határozhat meg (15, 30, 45, 60, 75, illetve 90 nap). Az első időszakos értesítés határidejét fő szabály szerint az ügyintézési rendelkezés megtételétől kell számítani.

Biztosított a lehetőség egyszeri és rendszeres értesítés kérésére, ez utóbbi esetében a rendelkezés visszavonásáig, illetve hatályosságáig a megadott időszakonként a rögzített elektronikus levelezési címre rendszeresen megküldik az értesítőt. Továbbá lehetséges egyszeri, visszamenőleges értesítést is igényelni, ez esetben a rendelkezéstételtől visszafelé számítottan, a rendelkezésben megadott időszakra vonatkozóan küldik meg az értesítést.

Az időszaki értesítés igénybevételéről szóló rendelkezés során az ügyfél az adattartalom mellett megadhatja, hogy milyen e-mail-cím(ek)re kéri az értesítés megküldését.

4.6. Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer

Az Elektronikus Fizetési és Elszámolási rendszer (a továbbiakban: EFER) a közigazgatás elektronikus és személyes megjelenéssel járó ügyintézéseivel kapcsolódó elektronikus fizetési szolgáltatás, amely lehetővé teszi az ügyfelek részére a több jogcímen fizetendő (illeték, igazgatási szolgáltatási díj) összegek egy tranzakcióval való fizetését. Az EFER egyúttal elvégzi az elszámolást a célszámlák vonatkozásában, valamint az utalásimegbi zítás-analitika előállítását, amelyet továbbít a csatlakozó felhasználó részére, továbbá elvégzi a tranzakciós díjszámolást.

A szolgáltatás lényege, hogy az ügyfelek a közigazgatással szemben fennálló fizetési kötelezettségeiket az eddigi lehetőségek megtartása mellett elektronikus ügyintézés során bankkártya, illetve internetbank, személyes megjelenéssel járó ügyintézés során pedig bankkártya segítségével is teljesíthetik.

Az EFER lehetővé teszi az egy ügyhöz tartozó több jogcímen fizetendő összegek egy tranzakcióval való fizetését. Így elegendő egyetlen utalással rendezni azt, amit eddig több postai csekken volt szükséges befizetni, amennyiben egy ügyről van szó. Nem kezel konkrét fizetési folyamatokat, nem azonosít ügyfeleket.

Az EFER segítségével megvalósuló utalás gyakorlatilag az intézmény által használt szakrendszeri folyamat része, így a megtörténte azonnal érzékelhető, az ügymenetnek nem szükséges várakoznia.

4.7. Azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés

Az ügyintézési folyamatok fontos részét képezi a hiteles dokumentumok csatolása. Papíralapú dokumentumok esetén a dokumentum hitelességét az azon szereplő, kézzel írott aláírás biztosítja, az elektronikus dokumentumok pedig többféle megoldással hitelesíthetők.

Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatás (a továbbiakban: AVDH) abban nyújt segítséget az állampolgárok számára, hogy hivatalos ügyeiket biztonságosan tudják intézni. Azoknak az ügyfeleknek biztosít ügyintézési lehetőséget, akik nem rendelkeznek elektronikus aláírással, azonban az adott eljárás megköveteli azt, így a csak elektronikus azonosítással rendelkező ügyfél is teljeskörűen részt tud venni az elektronikus ügyintézésben.

A szolgáltató az ügyfél által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot az általa igazolt személyhez rendeli (a névhez kötött azonosítás szabályai szerint azonosítja), majd a személyhez rendelést hitelesen igazolja.

A dokumentum hitelességét a szolgáltató úgy biztosítja, hogy az igazolást elektronikus dokumentumba vagy az elektronikus dokumentumhoz kapcsolt záradékba foglalja, amelyet külön jogszabályban meghatározott szervezeti aláírással és időbélyegzővel hitelesít. Az igazolást a hatóságok kötelesek elfogadni annak hiteles igazolására, hogy az érintett dokumentum a nyilatkozattevőtől származik.

A felhasználók a megfelelő szintű, sikeres azonosítás és hitelesítés után távolról – akár mobil eszközeikről – tudják kezdeményezni az aláírás-létrehozási folyamatot az aláíró oldalán, az aláíró saját titkos kulcsának segítségével. A hitelesíteni kívánt dokumentumot fel kell tölteni, majd meg kell adni a hitelesítés típusát. A dokumentum beküldése után a felhasználónak azonosítania kell magát. A sikeres azonosítást követően az AVDH hitelesíti a dokumentumot, a saját kulcsával aláírja, és az azonosított felhasználó adatait az aláírás záradékába helyezi. Majd ezt a felhasználó számára letölthetővé teszi, továbbá emailben is kérhető a dokumentum elérési útvonala.

Alkalmazási területei közé tartozik a személyes ügyintézések során való használat, amikor az ügyfél az ügyintéző segítségével, elektronikusan indíthatja el az ügyét. Ez a közigazgatás belső működése szempontjából rendkívül előnyös, hiszen a kérelem így nem papíralapon, hanem hiteles módon, elektronikusan kerül be a közigazgatásba, csökkentve ezzel a különböző átfutási időket (áttétel, az irat napi szintű papíralapú használata stb.).

4.8. Biztonságos kézbesítési szolgáltatás

Az elektronikus ügyintézés során fontos folyamat lépés az elektronikus dokumentumok biztonságos módon történő eljuttatása az ügyfelek és az elektronikus ügyintézészt biztosító szervezet között, továbbá adott esetben az egyes szervezetek között.

A biztonságos kézbesítési szolgáltatás (a továbbiakban: BKSZ) jelentősége elsősorban az ügyfél és hatóság közötti elektronikus kapcsolattartásban mutatkozik meg. Az ügyfél ennek keretében igénybe vehet egy speciális elektronikus postafiókot, amelyen keresztül biztonságos módon kézbesíthetők a hatóság által küldött dokumentumok.

A szolgáltatás elektronikus üzenet biztonságos és igazolt kézbesítését, továbbá a kézbesítés megtörténének igazolását biztosítja. A szolgáltatás során üzenet feladása, továbbítása,

fogadása, tárolása, titkosítása, feladó vagy címzett értesítése, feladó vagy címzett kézbesítési szolgáltatással kapcsolatos egyes nyilatkozatainak tárolása történik.

A BKSZ a dokumentumok hagyományos továbbítási logikájához illeszkedő módon biztosítja az azonosított ügyfelek közötti kézbesítést és címezhetőséget, garantálva a szükséges bizonyítóerőt a kommunikáció eseményeiről. A feladónak tudnia kell igazolni azt, hogy a levelet elküldte, továbbá mind neki, mind pedig a címzettnek tudnia kell bizonyítani azt, ha a kézbesítés megtörtént. A szolgáltatás biztosítja, hogy csak és kizárólag a címzett ismerhesse a levél tartalmát és azt is, hogy maga a levél ne legyen észrevétlenül módosítható.

4.9. Űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás

Meghatározott technikai előírásoknak megfelelő elektronikus űrlapok ügyfél általi kitöltését, valamint az elektronikus ügyintézészt biztosító szervhez való elektronikus azonosítással egybekötött benyújtását biztosító szolgáltatás.

A szolgáltatás két részszolgáltatást tartalmaz: egyrészt az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatást, másrészt pedig az elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatást.

Az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás egy régóta használt szolgáltatásként a technikai előírásoknak megfelelő elektronikus űrlapok megtervezését, ügyfél általi kitöltését és az azonosított ügyfél általi benyújtását biztosítja. A szolgáltatás az ügyfelek oldaláról a nyomtatvány letöltését, kitöltését és Ügyfélkapun keresztül történő beküldését feltételezi, míg az elektronikus nyomtatványt biztosító szervezet részéről annak általános nyomtatványtervezővel (a továbbiakban: ÁNYT) való megtervezését, kialakítását.

4.10. Általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás

Az általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás (a továbbiakban: e-Papír) az azonosítást követően biztosítja az ügyfél számára, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szervhez szabadszöveges beadványt terjesszen elő, ha a beadvány elektronikus úton történő előterjesztését a jogszabály nem zárja ki, és a beadvány elektronikus úton történő előterjesztésére jogszabály további formai követelményt nem állapít meg. Az e-Papír az Eüsztv.-ben foglaltak alapján nevesített KEÜSZ, a szolgáltatást a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. nyújtja.

Az elektronikus ügyintézés egyre szélesebb körű elterjedése érdekében a korábbinál lényegesen egyszerűbb ügyintézési mód kialakítása hívta életre az e-Papír létrejöttét. A szolgáltatás célja, hogy erősítse az e-ügyintézésben kevésbé járatos ügyfelek elektronikus ügyintézési hajlandóságát.

A szolgáltatás célja egy, az elektronikus ügyintézési lehetőségek kiszélesítésének irányába ható ösztönzés, amely lehetőséget ad az elektronikus úton történő gyors, egyszerű és hiteles kapcsolatfelvételre akkor is, ha a címzett szervezet még nem vagy csak részben épített ki tényleges elektronikus ügyintézészt.

Az ügyfelek KAŰ-n keresztül történő azonosítást követően állíthatják össze küldendő dokumentumaikat. Ezek összeállításához kiválaszthatják a témacsoportot, ügyet és hivatalt, amelynek levelet akarnak írni, és egy szabad szöveges mezőben megírhatják, hogy milyen

okból fordulnak az adott hivatalhoz. Ezt követően mellékelhetnek csatolmányokat és akár a kérelmet, akár a csatolmányokat hitelesíthetik az AVDH-szolgáltatás segítségével, majd beküldhetik a kérelmüket. Ezeket a küldeményeket a hivatalok az erre a célra megjelölt hivatali kapujukon fogadhatják.

Az e-Papír-szolgáltatás keretében előterjesztett beadvány, illetve a válasz kézbesítéséről vagy annak eredménytelenségéről a szolgáltató legalább a beadvány előterjesztését, időpontját és tartalmát igazoló visszaigazolást tesz letölthetővé az ügyfél számára, vagy a biztonságos kézbesítés szabályai szerint kézbesíti azt az ügyfél kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségére.

Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír-szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus úrlappal nem támogatott.

A szolgáltatás legfontosabb előnye, hogy a papíralapú, szabad szöveges küldemény elektronikus változatának megfelelő szolgáltatás minden, hitelesen azonosított felhasználó számára elérhető. Az e-Papír mind az elektronikus ügyintézés biztosító szervek, mind az ügyfelek számára speciális tudás, infrastruktúra, illetve szoftverfejlesztés nélkül elérhető és igénybe vehető.

Összegzés

Az állami működés célkeresztjében immár a könnyen alkalmazható és felhasználóbarát elektronikus ügyintézési szolgáltatások biztosítása áll, lehetőség szerint pedig mindezek mellett a lehető legszélesebb körben lefedve az ügyfelek életútja során jelentkező igényeket.

Az államra vár az a feladat, hogy az állampolgárok élethelyzeteihez igazodó olyan állami közszolgáltatásokat valósítson meg, amelyek leveszik az állampolgárok válláról összetett ügyeik kezelésének terhet.

Az új irány a tudatosabb formálás jövőképét vetíti előre. Ez egyrészt egy olyan kiszolgálási logikára fókuszál, amely igyekszik minél inkább tervezhetővé tenni az állampolgárok közigazgatással kapcsolatos interakcióit, másrészt pedig ennek hatására optimalizálható a közigazgatás működése. Ezekre a megváltozott igényekre és kihívásokra reagál az állam az elektronikus ügyintézés új modelljével, a SZEÜSZ-, illetve KEÜSZ-rendszerrel.

A SZEÜSZ-modell lényege, hogy alapvetően az egyes SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök egyfajta építőkökként értelmezendők. Felhasználásukkal az egyes szervezetek saját fejlesztéseiket és az általuk nyújtott szolgáltatásokat tudják hatékonyabbá tenni, valamint szolgáltatási színvonaluk emelését egységes keretek és szabványok mentén, költségtakarékosan tudják biztosítani. Emellett az ügyfelek oldalán egységes érintkezési felületeket és módszereket ajánlanak, függetlenül attól, hogy mely szervezetnél milyen ügyet szeretnének elektronikusan intézni.

Fogalmak

- általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés

- biztonságos kézbesítési szolgáltatás
- Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer
- KEÜSZ
- Központi Azonosítási Ügynök
- Összerendelési Nyilvántartás
- Rendelkezési Nyilvántartás
- személyre szabott ügyintézési felület
- SZEÜSZ
- titkos kapcsolati kód
- ügyfél időszaki értesítése az eljárási cselekményekről
- űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás

Áttekintő kérdések

1. Mi a SZEÜSZ-modell jellemzője?
2. Mi a SZEÜSZ-modell előnye?
3. Miért volt szükség a SZEÜSZ-modell kialakítására?
4. Miben különbözik egymástól a SZEÜSZ és a KEÜSZ?
5. Mi a jogszabályi alapja az elektronikus ügyintézésnek?
6. Mely szolgáltatások a KEÜSZ-ök?
7. Mire szolgál a KAÜ?
8. Mi az előnye a személyre szabott ügyintézési felületnek?
9. Mi az e-Papír-szolgáltatás jellemzője?
10. Mi a rendelkezéstételi lehetőség?

Felhasznált irodalom

1996. évi XX. törvény

2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól

Az egyes SZEÜSZ-ök publikus dokumentációi. Forrás: <https://euf.gov.hu/> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

Ajánlott irodalom

E-közigazgatási keretrendszer koncepció (2015). Belügyminisztérium. Elérhető: www.kormany.hu/download/0/05/50000/E-k%C3%B6zigazgat%C3%A1si_keretrendszer_koncepci%C3%B3.pdf
(A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

E-papír. Elérhető: <https://epapir.gov.hu> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

KAÜ. Elérhető: <https://kau.gov.hu> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

Kormányzati Hitelesítés Szolgáltató. Elérhető: <http://hiteles.gov.hu/> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

Mo.hu. Elérhető: <https://ekozig.mo.hu> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)

- Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Rendelkezési Nyilvántartás. Elérhető: <https://rendelkezes.gov.hu>
- Neten a hivatal. Elérhető: <http://netenahivatal.gov.hu/> (A letöltés időpontja: 2018. 02. 15.)
- PAPP Gergely Zoltán (2017): *Elektronikus állampolgári ügyintézési szolgáltatások*. Budapest, Dialóg Campus.
- TARPAI Zoltán Tamás (2016): Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök). *Jegyző és Közigazgatás*, 18. évf. 3. sz. 36–38.
- TARPAI Zoltán Tamás (2017a): *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Budapest, Dialóg Campus.
- TARPAI Zoltán Tamás (2017b): Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök). *Jegyző és Közigazgatás*, 19. évf. 4. sz. 27–29.