

Elektronikus állampolgári ügyintézési szolgáltatások



Papp Gergely Zoltán

A kiadvány a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001
„A közszolgáltatás komplex kompetencia, élet-
pálya-program és oktatás technológiai fejlesztése”
című projekt keretében készült és került hatályosításra.

Szerző:

Papp Gergely Zoltán

2022-ben a hatályosítást végezte:

Dr. Orbán Anna

Szakmai lektor:

Dr. Kőnig Balázs

Olvasószerkesztő:

Császár-Biró Anna

Eredeti megjelenés éve:

2017

A hatályosított kézirat lezárásának dátuma:

2022. március 1.

Kiadó:

Nemzeti Köszolgáltatati Egyetem
Közigazgatási Továbbképzési Intézet
www.uni-nke.hu

Felelős kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert rektorhelyettes

Címe:

1083 Budapest, Üllői út 82



A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva. A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.

TARTALOM

1. Szemléletváltás és új dimenziók a közigazgatási ügyintézésben.	5
1.1. Az elektronikus közigazgatás-fejlesztés múltja, jelene és jövője	5
1.2. Kormányzati stratégiák az elektronikus közigazgatásban	6
1.3. Az elektronikus közigazgatás szabályozási rendszere.	9
1.4. Az E-ügyintézési törvény újszerű megoldásai.	10
2. Elektronikus ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban	14
2.1. Az elektronikus alkalmazások természete, jellemzői	14
2.1.1. <i>Az elektronikus ügyintézés feltételei, az elektronizáltság szintjei</i>	14
2.1.2. <i>A webes és mobilalkalmazások viszonya a gyakorlatban – generációs elvárások és preferenciák megjelenése.</i>	16
2.2. Webes ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban	17
2.2.1. <i>Webes Ügysegéd: webes szolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban</i>	17
2.2.2. <i>Közigazgatási portálok webes ügyintézési szolgáltatásai.</i>	20
2.3. Mobil ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban	23
2.3.1. <i>Mobilszolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban</i>	23
2.3.2. <i>Mobilszolgáltatások egyéb ügyekben</i>	25
3. Telefonos tájékoztatás és ügyintézés a közigazgatásban	27
3.1. Az egységes telefonos tájékoztatási szolgáltatás megjelenése a közigazgatásban.	27
3.2. A telefonos ügyintézés és szabályozási keretei	28
3.2.1. <i>A telefonos ügyintézés igazgatási és szolgáltatási alapjai</i>	28
3.2.2. <i>Azonosítás a telefonos ügyintézésben</i>	30
3.3. A telefonos kormányzati szolgáltatás jelene és jövője.	31
3.3.1. <i>A 1818 kormányzati ügyfélvonal szervezete, működése</i>	32
3.3.2. <i>Az egységes kormányzati telefonos szolgáltatás tervezett kiterjesztése, továbblépési irányai</i>	33
4. Kényelmi és kiegészítő szolgáltatások az e-ügyintézésben	37
4.1. Az elektronikus rendelkezéstétel előnyei és felhasználási lehetőségei a közigazgatásban	37
4.1.1. <i>A rendelkezési nyilvántartáshoz kötődő rendelkezések típusai, funkciói.</i>	38
4.1.2. <i>A rendelkezési nyilvántartás előnyei, felhasználási lehetőségei</i>	39
4.2. Elektronikus értesítési szolgáltatások a közigazgatási ügyintézésben.	40
4.3. A személyre szabott ügyintézési felület célja, szerepe, megoldásai	41
5. Intelligens kártya alapú technológiák a közigazgatásban	43
5.1. Az intelligens kártyák evolúciós fejlődése, és napjaink trendjei.	43
5.1.1. <i>Biztonság és szolgáltatás – az intelligens kártya alapú technológia jelene és jövője</i>	43
5.1.2. <i>A chip alapú kártyás technológia természete, megjelenése Európában</i>	44
5.1.3. <i>Legjobb nemzetközi gyakorlatok.</i>	44
5.2. A Nemzeti Egységes Kártyarendszer célkitűzése és működése.	45
5.2.1. <i>A nemzeti egységes kártyarendszer megjelenése és jogszabályi keretei.</i>	45
5.2.2. <i>A nemzeti egységes kártyarendszer célja, intézményi és szolgáltatási rendszere</i>	46

5.3. Az elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) természete, jelentősége	48
5.3.1. Kormányzati célkitűzés és megvalósítás	48
5.3.2. Az eSzemélyi	48
5.3.3. Az új személyazonosító igazolvány szabályozási környezete.	49
5.4. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere és a továbblépés tervezett irányai	50
5.4.1. Az eSzemélyi funkciói	50
5.4.2. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere	52
5.4.3. Az eSzemélyi szerepe az állami feladatellátásban – a továbblépés tervezett irányai	52
Jogszabálytár	54

1. SZEMLELETVÁLTÁS ÉS ÚJ DIMENZIÓK A KÖZIGAZGATÁSI ÜGYINTÉZÉSSEN

1.1. Az elektronikus közigazgatás-fejlesztés múltja, jelene és jövője

Az ügyféli igények alapját évekkel ezelőtt még a személyes jellegű és a papír alapú dokumentumok által körülhatárolt ügyintézés képezte. A legalapvetőbb elvárás a minél gyorsabban megvalósuló, sikeres ügyintézés volt. Mára a technikai fejlődés, a mobil és informatikai penetráció, valamint a digitális írástudás növekedésének hatására kijelenthető, hogy a társadalmi igények jelentős mértékben átalakultak. Az állampolgárok igényeinek fókuszában továbbra is az egyszerű, gyors, hatékony ügyintézés áll, de az igények kiegészültek a magánszférában tapasztalható elektronikus ügyintézéshez és az elektronikus kapcsolattartáshoz, mobilkommunikációs eszközök használatához, valamint a kényelmi, prémium szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó elvárásokkal.

Ma már nem csupán személyesen kívánunk kapcsolatba kerülni egy szervezettel, vagy akár a közigazgatás egészével. Tájékozódunk például elektronikus felületeken, ahol akár már ügyeket is indíthatunk, vagy teljes körűen elintézhethetünk. Időpontot foglalhatunk, érdeklődhetünk a majdani ügyintézésrel kapcsolatos információkról, figyelemfelhívó és tájékoztató elektronikus üzeneteket kérhetünk bizonyos elektronikusan indított kérelmeinket illetően, és a lehetőségek rohamosan bővülnek. A telefonok, és legújabban az okostelefonok elterjedésével például már az sem újszerű igény, ha mindezeket e készüléken keresztül szeretnék az állampolgárok végrehajtani akár élőbeszédese kapcsolat, akár applikációk segítségével.

Az emberek mindennapi életében fokozatosan vált meghatározóvá az internet használata, amely annak intenzitása tekintetében folyamatos fejlődésen ment keresztül, ám még ma sincs az optimális szinten. Magyarországon 2020-ban – a Központi Statisztikai Hivatal kimutatása szerint – a rendszeres internet használók aránya a 16-74 év közötti személyek csoportjának 79% volt¹, amely megfelel az Európai Unió átlagának.²

Az egyes ügyintézési lehetőségek elektronikus útra való terelését a digitális írástudás minél magasabb szintje egyre fokozottabban kikényszeríti. Továbbá azt is, hogy egyre több olyan alternatíva jelenjen meg egy-egy eljárást, illetve a közigazgatás által nyújtott szolgáltatást tekintve, amelyek ezeknek a szolgáltatásoknak az elektronikus elérését biztosítják. A közigazgatás oldaláról nézve mindezt, megállapítható, hogy az ügyfélkiszolgálásnak ezen az új felületen kellett megjelennie, és meg kellett kezdeni azt a rendkívül hosszú munkát, amely a szolgáltatások elektronikus úton történő elérhetőségét hivatott biztosítani.

Egészen új ügyfél elérhetőségi lehetőség kezd kibontakozni a mobiltelefonoknál zajló generációváltás eredményeként. Az okostelefonok már valójában kis számítógépek, ugyanakkor sajátosságuk egy egészen más kapcsolattartási logika. Az okostelefon logikája viszont már nem IT eszközökről, hanem az alkalmazásokról szól. Itt nem általános programot keres a felhasználó, hanem az adott feladathoz szükséges alkalmazást. Mindezt úgy, hogy a szolgáltatások egyszerű elérhetőségét várja el

¹ KSH (2021): Egyre jobban terjed az internethasználat hazánkban (<http://www.ksh.hu/adatvizualizaciok>)

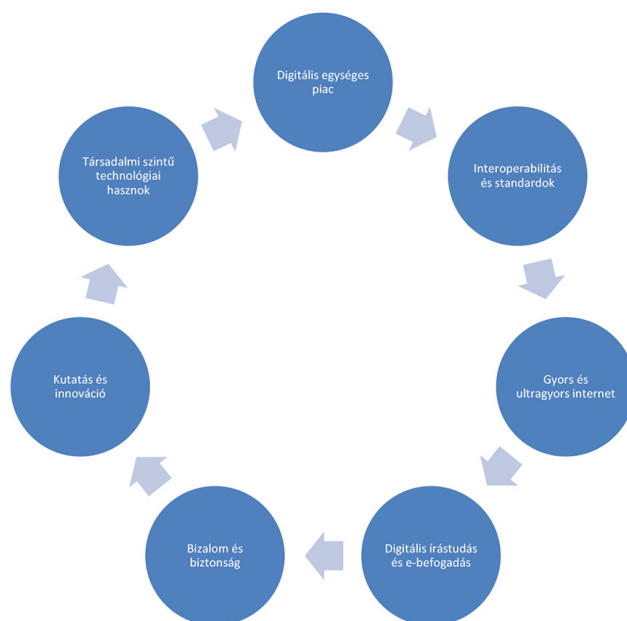
² Eurostat (2021.01.26): Egyének – az internet használatának gyakorisága - naponta (ISOC_CI_IFP_FU) (https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_ifp_fu/default/table?lang=en)

a közigazgatástól, megfelelően informatív belépési pontokkal és – probléma esetén – szakszerű több csatornás támogatással és iránymutatással. Mindezen komplex igényrendszernek való megfeleléshez jelentős szemléletváltásra, a korábbinál pragmatikusabb, a valós társadalmi igények és realitások figyelembevételével átalakított megközelítésre van szükség.

1.2. Kormányzati stratégiák az elektronikus közigazgatásban

A digitális technológia vívmányainak hasznosítására, a digitális társadalom létrehozására és ezen keresztül az elektronikus közigazgatás fejlesztésére irányuló hazai kormányzati programok egy összetett stratégia egymásra épülő elemiként jelennek meg. Ezen programok szerepének és egymáshoz való viszonyának, valamint a programok együttes célrendszerének ismerete elengedhetetlen a jelenleg folyó és még előttünk álló kormányzati infokommunikációs fejlesztések megértéséhez. Jelen fejezet célja, hogy egy egyszerű, de átfogó képet adjon az Európai Unió stratégiai elképzeléseire is illeszkedő, a digitális átalakulást előmozdító stratégiákról és fejlesztési programokról.

A 2010-ben elfogadott *Digitális Menetrend 2020* a következő ábrán vázolt pillérrendszerben rögzítette az információs társadalmi kihívásokra adott válaszokat.



1. ábra: A Digitális Menetrend 2020 úgynevezett pillérrendszere

Forrás: A szerző saját szerkesztése Az Európai Bizottság közleménye az Európai Digitális Menetrendről című dokumentum alapján. Elérhető: http://infoter.eu/attachment/0003/2807_com2010_0245hu01.pdf (A letöltés dátuma: 2017. 07. 01.)

A *Digitális Megújulás Cselekvési Terv* (2010–2014) a nem elég hatékony és nem elég olcsó állam jelenségét felszámolva elérendő célként definiálta - többek között - a hatékonyan és biztonságosan működő, szolgáltató állam képét, a 2. ábrán látható részcélok mentén. Megvalósítása kapcsán részcélként azonosította a központi szakirányítást, a kormányzati informatikai üzemeltetési konszolidációt, a fejlesztések központosított támogatását, a technológiai konszolidációt, az erős pénzügyi- és folyamatellenőrzés bevezetését, a folyamatokat és műszaki tartalmakat meghatározó egységes szabályrendszerek megfogalmazását és kötelezővé tételét.



2. ábra: A szolgáltató államhoz kapcsolódó részecskék

Forrás: A szerző saját szerkesztése a *Digitális Megújulás Cselekvési Terv 2010–2014 – Az infokommunikációs ágazat cselekvési terve a társadalom és gazdaság megújításáért* című dokumentum alapján. Elérhető: http://infoter.eu/attachment/0003/2700_digitalis_megujulas_cselekvési_terv.pdf (A letöltés dátuma: 2017. 07. 01.)

A *Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program*³ (a továbbiakban: Magyary Program) alapvetően rögzítette, hogy a sikeres e-közigazgatás kialakítása érdekében egyszerre szükséges az informatikai infrastruktúra (hardver), az alkalmazás (szoftver) és az ehhez szükséges emberi erőforrás fejlesztése. A megvalósítás módjával kapcsolatban kiemelte, hogy a közigazgatási informatika fejlesztésében is a lehető legnagyobb fokú központosítást kell elérni a rendszerek biztonságos működése adta keretek között.

A *Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014–2020* (a továbbiakban: NIS) az Európai Unió infokommunikációs szakpolitikájával, valamint az aktuális pénzügyi tervezési időszak céljaival szoros összefüggésben és egyúttal összhangban született meg [„a Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájáról” szóló 1069/2014. (II. 19.) Korm. határozat]. A stratégia négy kiemelt területet azonosított, amelyek pilléreként kerültek nevesítésre. A pillérekén túl három horizontális tényező is azonosításra került (E-befogadás, K+F+I, Biztonság).

A *Zöld Könyv* az infokommunikációs szektor 2014–2020 közötti fejlesztési irányairól szóló akciótervi dokumentum, amelynek célja a NIS-ben meghatározottak részletesebb és mélyebb kifejtése volt, ezen belül is az egyes intézkedések operatív teendőinek, forrásigényének, a várható eredmények és felelős intézmények megjelölésével.

A *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával* kapcsolatos feladatokról szóló 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozattal elfogadott, gyakran Államreform II. néven hivatkozott Stratégia – amely a Kormány 2020-ig érvényes közigazgatás-fejlesztési elképzeléseit tartalmazta – az első olyan középtávú közigazgatás-fejlesztési dokumentum volt, amely európai uniós forrásokra építő fejlesztéspolitikai ciklus szakmai megalapozásául szolgált. A Stratégia a közigazgatás versenyképes-

³ Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0) A haza üdvére és a köz szolgálatában, Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, 2011. június 10.; A Magyary Program következő verziója (MP 12.0) már az átfogó feladatok között szerepelteti „Az elektronikus közigazgatás kiterjesztését”.

ségének feltételeként és a hatékonyság növelésének egyik legfontosabb eszközeként azonosította az infokommunikációs technológiák használatát, ugyanis az e-közigazgatási szolgáltatások bővítésének és minőségi javításának az eljárások és szervezeti folyamatok egyszerűbbé és gyorsabbá, ezáltal hatékonyabbá tételét kellett szolgálnia.

A *Digitális Nemzet Fejlesztési Program* (a továbbiakban: DNFP) megvalósításáról szóló 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozatban, a DNFP megvalósításával kapcsolatos átfogó feladatrendszert rögzített, amelyhez kijelölte az annak végrehajtásáért felelős tárcákat és intézményeket is. A feladatrendszer az alábbi fő alkotóelemek mentén épült fel:

- a DNFP végrehajtását a Miniszterelnökséget vezető miniszter irányította és a nemzeti fejlesztési miniszter gondoskodott a koordinációjáról;
- kidolgozták az intelligens városi szolgáltatások elterjesztéséhez kapcsolódó koncepciót;
- kidolgozták az egységes logikai és műszaki platformon kialakítható elektronikus ügyintézési szolgáltatások széleskörű elterjesztését lehetővé tevő elektronikus közigazgatási keretrendszer koncepcióját;
- kidolgozták az egészségügy, a köznevelés, a felsőoktatás, illetve a nyilvános könyvtárak és könyvtári szolgáltató helyek országos digitális működtetésének infrastruktúrájára, valamint a digitális kompetenciák fejlesztésére és ezek finanszírozására vonatkozó koncepciót.

Az elmúlt évek stratégiai célkitűzések mentén megfogalmazott törekvések végső célja a *Digitális Magyarország* létrehozása, amely a kormányzat, valamint az érintett intézményi és piaci szereplők közös szerepvállalásával valósulhat meg. A *Digitális Magyarország* átfogó kormányzati program magában foglalta a 2020-ig uniós és hazai forrásból megvalósuló összes infokommunikációs fejlesztést, ugyanakkor nyitott volt arra, hogy a kormányzati szerveken kívül más partnerek, cégek és intézmények is aktív résztvevőként csatlakozzanak a fejlesztési programsorozathoz.

A *Digitális Magyarország Program* – ahogy az annak megvalósítását célzó Stratégia is – négy fő pillére: Szupergyors internet, Digitális közösség és gazdaság, E-közszolgáltatások, Digitális készségek.

Az egymásra épülő, egymást kiegészítő kormányzati infokommunikációs programokat a magyar társadalom és a magyar nemzetgazdaság digitális fejlesztését célzó, a kormány 2012/2015. (XII. 29.) határozatával elfogadott *Digitális Jólét Program* (DJP) ernyője alatt kell összehangolni. A DJP célkitűzéseit a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiával (NIS) és a NIS akciótervi kibontását tartalmazó *Zöld könyv az infokommunikációs szektor 2014–2020 közötti fejlesztési irányairól* című dokumentummal összhangban, a DNFP-ben elért, illetve megvalósítás alatt álló eredményekre építve valósítja meg.

A Digitális Jólét Program története több szakaszra osztható. A DJP 1.0 (2015-2017) fő feladata az internet társadalmasítása volt, célirányos stratégiákat létrehozva, valamint az internet ÁFA csökkentését megvalósítva. A 1456/2017. (VII. 19.) Korm. határozat előírásainak megfelelően a DJP 2.0 (2017-2020) az egymásra épülő, egymást kiegészítő kormányzati infokommunikációs programokat összehangolva egy átfogó versenyképességi programmá vált.

A *Digitális Európa* program (2021-2027) a digitális átalakulás előnyeit valamennyi európai polgár, közigazgatás és üzleti vállalkozás számára maximalizálni törekvő célokat fogalmaz meg.

A következő tíz év feladatait a – jelenleg kidolgozás alatt álló - DJP 2030 foglalja egységes keretbe. A digitalizációs keretstratégia hármas felosztásban, az ember-gép-rendszer viszonylatában határozza meg stratégiai céljait és beavatkozási területeit. Az ember oldalán a digitális kompetenciák kiterjesztése biztosít egy keretet a fejlődéshez. A gép oldalában foglalja a digitális gazdaságot és az infrastruktúrát is. A rendszer oldalán a digitális államkormányzás megteremtését célozza meg, ahol a nemzeti adatvagyonra építve, automatizáltan, közérthető hálózaton keresztül lehet ellátni feladatokat.

A *Nemzeti Digitalizációs Stratégia* (a továbbiakban: NDS) a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia folytatásaként foglalja keretbe a 2021-2030 időszakra vonatkozó és a digitalizációval összefüggő kezdeményezéseket. Az NDS kiemelt célja, hogy a határozott és jól megtervezett kormányzati intézkedéseknek köszönhetően hazánk digitális fejlettsége az évtized közepére meghaladja az európai uniós átlagot, 2030-ra pedig a tíz élenjáró uniós gazdaság közé kerüljön.

Az NDS átfogó céljának megvalósulását az egyes pillérek esetében az alábbi specifikus célkitűzések támogatják:

- a megfelelő szolgáltatási képességű és minőségű vezetékes és vezeték nélküli *digitális infrastruktúra* rendelkezésre állása;
- a lakosság *digitális kompetenciájának*, médiatudatosságának és a munkavállalók digitális tudásának folyamatos fejlesztése;
- a *vállalkozások digitális felkészültségének*, a digitális technológia integráltságának növelése, az innovatív digitális megoldások elterjedésének ösztönzése;
- az elérhető ügyfélbarát *digitális közszolgáltatások* körének bővítése és a használatuk iránti nyitottság és motiváció erősítése a lakosság és a vállalkozások körében, a határokon átívelő szolgáltatásnyújtás megteremtése az EU által elvárt területeken, valamint mindezek támogatására a közigazgatási back-office folyamatok hatékonyságának növelése automatizálással és az adatalapú működéshez szükséges interoperábilis adatkapcsolatok hálójának kialakításával.⁴

A Digitális Jólét Program honlapján (<https://digitalisjoletprogram.hu/>) elérhetők a digitális stratégiák, valamint a digitális fejlesztésekkel kapcsolatos tájékoztatók.

1.3. Az elektronikus közigazgatás szabályozási rendszere

A kétezres évek közepe óta jelentősen meghatározza az elektronikus közigazgatási ügyintézés fejlődési irányát az a szemlélet, amely alapján nincs értelme párhuzamos rendszereket fenntartani, helyette a közigazgatásnak központilag kellene biztosítani az elektronikus szolgáltatások nyújtásához szükséges technológiai és igazgatási alapokat, amelyekhez csatlakozva az egyes szervezetek biztosítani tudják saját szolgáltatásaikat. Ennek az elképzelésnek a fizikai megvalósulása az elektronikus közszolgáltatások nyújtását, illetve igénybevételét támogató központi informatikai és kommunikációs rendszerek együttesét magában foglaló Központi Rendszer⁵ formájában realizálódott. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 2005-ös hatályba lépésétől (2018. január 1-i hatályon kívül helyezéséig) megalapozott, egyébként kellően monolitikus és robosztus rendszer kiterjedtsége rugalmatlan keretet biztosított, nem nyújtott reális megoldást a változásokhoz, valamint a technológia dinamikus fejlődéséhez történő gyors és hatékony igazodáshoz.

Az elektronikus közszolgáltatásokról szóló 2009. évi LX. törvény (hatályos 2009. október 1-től 2012. március 31-ig) hatálybalépésével, az ügyfélkapun keresztül indított ügyintézés a papír alapú ügyintézéssel vált egyenértékűvé. Ezen túlmutatóan jelentős előrelépés volt az is, hogy a Központi Rendszerhez való csatlakozás főszabályként a közigazgatási hatóságok, a bíróságok, ügyészségek és a közszolgáltatók számára kötelezően került meghatározásra, más szervek (például: köztisztviselők, gazdálkodó szervezetek) számára pedig mindez lehetőség volt.

Az infokommunikációs technológia további fejlődése modellváltást hozott a közigazgatásban is, részben a SZEÜSZ-ök (Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások), majd a KEÜSZ-ök (Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások) megjelenésével. A SZEÜSZ fogalomkörébe

⁴ ITM, BM (2019. szeptember-2020. június): Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030 (konzultációra bocsátott, nem végleges változat)

⁵ A Központi Rendszer több alkotóelemből áll, amelynek részei az elektronikus kormányzati gerinchálózat (EKG), a kormányzati portál (<https://magyarorszag.hu/>), az ügyfélkapu, a hivatali kapu, a biztonságos elektronikus dokumentumtovábbító szolgáltatás (BEDSZ), az elektronikus tárhely, a központi archiválási szolgáltatás, az elektronikus fizetéseket és elszámolás lehetőségét biztosító rendszer (EFER), valamint a központi ügyfélszolgálat (ügyfélvonal).

tulajdonképpen minden, az elektronikus ügyintézéshez közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó, elkülönítetten azonosítható informatikai szolgáltatás beleértendő, az alábbi jelentéstartalom mellett:

- **Szabályozott:** vagyis jogszabály és egyéb előírások által behatárolt keretek, amelyek a funkcionalitás és célrendszer kettősét határozzák meg;
- **Elektronikus:** vagyis az infokommunikációs technológiai lehetőségeket kihasználó;
- **Ügyintézési:** azaz ügymenetet elvégző és támogató;
- **Szolgáltatás:** vagyis informatikai megoldás, amely segítségével az adott eljárási cselekmény elektronikus alternatívája leképezésre kerül.

A modell előnye többek között az, hogy ügyfél oldalon nem kell több rendszer használatát megtanulni, hiszen az ügyfelek számára azonos minőségű eléréssel és egységes felhasználói élménnyel válnak biztosítható az egyes ügyintézési szolgáltatások. Mindezek mellett ugyanakkor a szervezeteknek sem kell külön rendszereket kifejleszteniük, hiszen elegendő a SZEÜSZ-öket beépíteniük saját folyamataikba. Az új modell így hosszú távon költségcsökkenést eredményezhet mind a beruházások, mind pedig az üzemeltetések terén. A SZEÜSZ-ök gyakorlati alkalmazása a közigazgatási szervek számára biztosít megoldást folyamataik minél szélesebb körű elektronizálására. Használatukkal lehetőség nyílik például a közigazgatás tisztán elektronikus módon történő működésére, hiszen a közigazgatáshoz papíron érkező iratokról hiteles elektronikus másolat készíthető, így a közigazgatáson belül már elektronikus dokumentumokkal dolgozhatnak.

Szintén komoly változást hozott a KEÜSZ-ök megjelenése. A Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás fogalmát az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) vezette be. Tulajdonképpen olyan SZEÜSZ-ökről van szó, amely szolgáltatásokat a Kormány központilag, kijelölt szolgáltató útján és ingyen biztosítja. Az E-ügyintézési törvény 38. §-a nevesíti a KEÜSZ szolgáltatásokat.

2019-től a SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök mellett a törvény definiálta a Központi Állami Szolgáltatások (KÁSZ-ok) fogalmát is. A KÁSZ olyan központi szolgáltatásként nyújtott informatikai, hálózati és infrastrukturális szolgáltatás, amelyet az állam kijelölt központi szolgáltatón keresztül biztosít, de nem minősül SZEÜSZ-nek, vagy KEÜSZ-nek.

1.4. Az E-ügyintézési törvény újszerű megoldásai

Jelen fejezetben azon, a SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök által fémjelzett igazgatási- és technológiai rendszeren is túlmutató, legújabb e-közigazgatási jogi változásokra térünk ki, amelyek a gyakorlatban leginkább az E-ügyintézési törvény rendelkezéseiben öltöttek testet.

Szemléletváltás a hazai e-ügyintézésben

A korábbi elektronikus ügyintézésről, kapcsolattartásról szóló jogszabályokhoz hasonlóan továbbra sincsen egy egységes e-ügyintézési fogalom meghatározva az E-ügyintézési törvényben sem. Ennek számos oka van. Egy ilyen egységes kifejezés megalkotása például azért ütközne nehézségekbe, mert időszakonként eltérő (technikai) megoldások szolgálták az ügyfeleket az elektronikus ügyintézésük során, és a más meglévő és működő megoldásokat semmiféleképpen nem akarta a jogalkotó hátrányos helyzetbe hozni vagy ellehetetleníteni egy ilyen fogalom meghatározással. Az E-ügyintézési törvény (1. § 17. pontja) ehelyett egy taxatív felsorolást tartalmaz az elektronikus ügyintézés biztosító szervek vonatkozásában. Ebből a felsorolásból tükröződik, hogy az E-ügyintézési törvény a Ket. rendelkezéseire képest jelentős mértékben kitágítja az elektronikus ügyintézés személyi hatályát, ezzel is elősegítve az ügyek intézésének és az ügyféli/fogyasztói kapcsolattartásnak elektronikus útra terelését.

Az E-ügyintézési törvény által hozott legfontosabb szabályozási eltérés a korábbi (a Ket. 2011-ben megalkotott előírásai szerinti) szabályozáshoz képest, hogy az E-ügyintézési törvény 25. § (3) bekezdése az elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára kötelezően meghatározza azokat az informatikai részszolgáltatásokat, amelyeket minden elektronikus ügyintézés biztosító rendszer működtetése során biztosítani kell. Ennek az előírásnak az adja az értelmét, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító szervek fogalmi körébe tartozó szervezeteket ezzel is rákényszerítse az ügyek elektronikus intézésére, továbbá segítse azon ügyfeleket, akik ügyeiket elektronikusan kívánják intézni. Produktumai:

- A Ket. korábban huszonnyolc SZEÜSZ-t határozott meg, az E-ügyintézési törvény azonban csak azokat nevesíti, amelyeknél a személyes adatok kezelése miatt törvényi felhatalmazás szükséges, a többi SZEÜSZ-t a végrehajtás részletes szabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) kormányrendelet tartalmazza. Az elektronikus ügyintézés működésének elősegítése érdekében elengedhetetlen, hogy egyes SZEÜSZ-ök létezése mindenképp biztosítva legyen. Ebben az esetben a Kormány köteles a SZEÜSZ működését biztosítani, azaz vagy saját szervén vagy kijelölt szolgáltatón keresztül nyújtani azt.
- Az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek egymás közötti kapcsolatait tekintetében az E-ügyintézési törvény főszabályként az elektronikus út használatát írja elő. Tehát a szabályozás lényege, hogy amennyiben valamely jogszabály – például egy eljárási törvény – az érintett szervek között valamiféle információáramlást ír elő, akkor az információáramlást elektronikusan, a törvényben szabályozott módon kell megvalósítani.
- Az ügyfelek szempontjából a szabályozás megalkotásának legáltalánosabb célja, hogy a hatékony állami működés érdekében, amit csak lehet, az elektronikus ügyintézés biztosító szervek, szervezetek az ügyfelek szükségtelen beavatkozása, terhelése nélkül, egymással együttműködve intézzenek el.
- Az E-ügyintézési törvény nem csupán a nyilvántartások, hanem minden, elektronikus formában megjelenő adat áramlását szabályozza az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek között, ezzel szolgálva az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentését, egyszerűbb, kényelmesebb ügyintézését, valamint együttműködő szervek terheinek csökkentését, hatékonyabb, magasabb színvonalú ügyintézését is. Egyúttal cél volt a biztonsági követelményeknek meg nem felelő elektronikus kapcsolattartási formák (például egyszerű email) visszaszorítása.
- Az E-ügyintézési törvény ügyféli alapjogként nevesíti az elektronikus ügyintézéshez való jogot. Ez alól csak törvény vagy eredeti jogalkotó hatáskörben megalkotott kormányrendelet adhat felmentést, de csak abban az esetben, ha az ügyfél személyes jelenléte vagy valamely okirat eredetisége másként nem pótolható.
- Fontos garanciája az elektronikus ügyintézéshez való jognak a technológiasemlegesség követelménye, ami azt jelenti, hogy egy szerv vagy jogszabály sem írhat elő elektronikus ügyintézéshez olyan technikai követelményt, amely az általában az ügyfelek rendelkezésére álló technikai feltételek megteremtésén, illetve a minden körülmények között szükséges eszközök (mind hardver, mind szoftver) megszerzésén túl többletkötelezettséget eredményezne.

2018-tól az E-ügyintézési törvény a cégek és a közigazgatás, valamint a közigazgatáson belüli kapcsolattartás főszabályává az e-ügyintézés teszi.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályozása

Az E-ügyintézési törvény az alábbi intézmények számára írhatja elő az elektronikus ügyintézés követelményeinek érvényesítését:

- az állami és önkormányzati szervek;
- a köztestületek;
- az alapvető jogok biztosa;
- az igazságszolgáltatás szervei;
- valamint a közüzemi szolgáltatók.

Az E-ügyintézési törvény legfontosabb rendelkezései a kapcsolattartásra vonatkozóan a következők:

- Az E-ügyintézési törvény alapján – a fent felsoroltakon túl – jogszabály írhatja elő más közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó szervezet számára is az elektronikus ügyintézés követelményeinek az érvényesítését.
- Az E-ügyintézési törvény nem csupán e szervek közhatalom-gyakorlása körében, hanem az általuk jogszabály alapján nyújtandó szolgáltatásai igénybevétele tekintetében is egységes minimumszabályozást vezet be. Ennek megfelelően az ügyfél fogalmát is tágan értelmezi, amibe beletartozik az elektronikus ügyintézését biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként, félként, vagy egyébként az eljárás alanyaként, az eljárás egyéb résztvevőjeként, a szolgáltatás igénybevevőjeként, ezek képviselőjeként részt vevő bármely személy is.
- A törvény nem kívánja jogi úton megszüntetni az elektronikus ügyintézését biztosító szervek által már kialakított, bejártott, működő elektronikus ügyintézési lehetőségeket, hanem ezekkel párhuzamosan tenné kötelezővé, hogy az így nyújtott ügyintézési szolgáltatásokhoz az egységes felületen és feltételek mellett is biztosítsák a hozzáférést.
- A fenti pontban megfogalmazott cél érdekében, a meglévő megoldásokra is építve hozza létre az *Egységes Digitális Ügyintézési Teret*, amelyben az ügyfél számára egy helyen, személyre szabottan nyílik lehetőség valamennyi elektronikusan intézhető ügye elintézésére.
- Gazdálkodó szervezet jogállású ügyfelek részére az E-ügyintézési törvény előírja, hogy az elektronikus kapcsolattartásra szolgáló hivatalos elérhetőségét a nyilvántartásba vételét (ennek hiányában létesítését) követő 8 napon belül, annak változását viszont előre be kell jelentenie. Biztosítani kell, hogy a gazdálkodó szervezet rendelkezzen olyan hivatalos elektronikus elérhetőséggel, amelyen keresztül az E-ügyintézési törvény hatálya alá tartozó ügyekben a biztonságos kézbesítés követelményeinek megfelelő módon kommunikál.
- További követelmény, hogy ez az elektronikus elérhetőség szerepeljen a Rendelkezési Nyilvántartásban és az adott gazdálkodó szervezetre vonatkozó közhiteles nyilvántartásban (például cégnyilvántartás, egyéni vállalkozók nyilvántartása, civil szervezetek nyilvántartása).
- Természetes személyek számára a hivatalos értesítési cím megadása továbbra is lehetőség marad.

Bizalmi szolgáltatások az elektronikus ügyintézésben

Az E-ügyintézési törvény a bizalmi szolgáltatások körét, fogalmát egy uniós norma a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: eIDAS rendelet) segítségével határozza meg. Ennek alapján bizalmi szolgáltatás a rendszerint díjazás ellenében nyújtott, az alábbiakból álló elektronikus szolgáltatás:

- elektronikus aláírások, elektronikus bélyegzők vagy elektronikus időbélyegzők, ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatások, valamint az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése;
- vagy weboldal-hitelesítő tanúsítványok létrehozása, ellenőrzése és érvényesítése;
- vagy elektronikus aláírások, bélyegzők vagy az ilyen szolgáltatásokhoz kapcsolódó tanúsítványok megőrzése.

Az e-aláírásokról korábban irányelv (1999/93/EK irányelv) rendelkezett, amely alapján a legtöbb tagállamban törvényi szabályozás készült az e-aláírásokra. Magyarországon ez az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (a továbbiakban: Eatv.) volt. Tekintettel arra, hogy az irányelvet hatályon kívül helyezte az eIDAS rendelet, amely alapvetően változtatta meg az uniós jogi kereteket, ezért a hazai jogrendben az Eat. helyébe az E-ügyintézési törvény lépett. Az E-ügyintézési törvénynek ebben a vonatkozásban a bizalmi szolgáltatásokról szóló negyedik része a hangsúlyos. Tekintettel az eIDAS rendeleti mivoltára, az E-ügyintézési törvény az eIDAS-hoz képest csak végrehajtási jogszabály, és legfeljebb csak az eIDAS által nyitva hagyott kérdésekben tartalmazhat szabályozást.

Az eIDAS rendelet célja, hogy átfogó uniós keretet adjon az elektronikus tranzakciók biztonságának és megbízhatóságának, jelentősen kibővítve a korábbi 1999/93/EK irányelv hatókörét. Az eIDAS rendelet egyaránt lefedi az e-kormányzati és a piaci szereplők által használt elektronikus biztonsági megoldásokat is. Az eIDAS rendelet alapján a felügyeleti szervek nagyobb mértékben vannak együttműködésre kötelezve egymással és az Európai Bizottsággal, továbbá a rendelet az e-azonosítási rendszerek terén együttműködési kötelezettséget definiál. Ez tartalmilag a többi tagállam e-azonosítási megoldásainak kötelező vizsgálata, és sikeres vizsgálat után kényszerű elfogadása. *Ezáltal a valamely tagállam bejelentett, megfelelő (alacsony, jelentős vagy magas) biztonsági szintű e-azonosítási megoldását használó természetes vagy nem természetes személy képes lesz másik tagállam elektronikus szolgáltatásaihoz hozzáférni, határokon átívelő módon.*

Az E-ügyintézési törvény a korábbi Eat. rendelkezéseit és a meglévő hatósági gyakorlatot próbálja megőrizni úgy, hogy egyúttal e rendszert hozzáilleszti az eIDAS rendelet (mint magasabb szintű jogforrás) szerkezetéhez és fogalmiához.

2. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK A GYAKORLATBAN

2.1. Az elektronikus alkalmazások⁶ természete, jellemzői

2.1.1. Az elektronikus ügyintézés feltételei, az elektronizáltság szintjei

A Digitális Magyarország létrehozását célzó kormányzati elképzelések, az azokat szolgáló stratégiai szintű célkitűzések, valamint a mindennek gyakorlati megvalósulását szolgáló különböző programok és projektek elemei és hatásai a közigazgatás széles spektrumában jelennek meg. Az állam célja, hogy a közigazgatás minden területén megteremtse a bürokrácia és a kapcsolódó költségvetési forrásigény csökkenésének feltételeit: részben a szervezetrendszer optimalizálásával, részben az erőforrások újraszervezésével, részben pedig – és napjainkban ezek a megoldások kapják a legnagyobb figyelmet – az infokommunikációs technológiák (a továbbiakban: IKT) telepítésével. Ennek a törekvésnek egy kiemelt célterülete, az állami és önkormányzati adminisztráció különböző területei mellett, az otthoni és mobilizált állampolgári ügyintézés feltételeinek megteremtése is, ahol az elmúlt években jelentős eredmények születtek és jelenleg is számos fejlesztési projekt irányul az úgynevezett teljesen elektronikusan intézhető ügyek körének fokozatos bővítésére. Ezen törekvés végcélja pedig nem lehet más, mint átfogó és összehangolt programokon keresztül a közigazgatás valamennyi eljárásának elérhetővé tétele az elektronikus térben. Igaz ez akkor is, ha várhatóan évtizedeken belül sem jut el társadalmunk (de jó eséllyel a világ egyetlen társadalmába sem) arra a szintre, amikor minden természetes- és jogi személy, minden ügyét, minden alkalommal elektronikus úton intézi – ennek oka pedig nem a technológia hiánya, sokkal inkább a felhasználói preferenciák lassú változása.

A felhasználói szemléletformálás

Az IKT megoldások eredményes átvétele és beépítése a közigazgatási eljárásokba rendkívül összetett feltételrendszer meglétét (illetve hiánya esetén, annak fokozatos felállítását) követeli meg. Az állandó kérdés, hogy milyen módon adaptálhatók hatékonyan és eredményesen a múlt és jelen ideje múlt (legtöbbször papír alapú) megoldásainak elektronizált tükröi a jövő modernizált társadalmába úgy, hogy az elektronikus szolgáltatások (mint végtermékek) felhasználói ne csak képesek, hanem hajlandóak is legyenek igénybe venni azokat. Az IKT megoldások hatékony implementálásának tehát elengedhetetlen feltétele, hogy az egyes felhasználói rétegek elfogadják és befogadják az IKT megoldásokat. Magasabb fókusszal tekintve, elengedhetetlen, hogy az IKT megoldások implementálásával járó változás fokozatosan a társadalmi kultúra részévé váljon. Ennek a fokozatosságnak minimálisan az alábbi lépésekre kell épülnie:

- a felhasználók ismerjék és értsék meg az IKT megoldások célját;
- minél nagyobb arányban tudjanak ezzel a céllal és annak szemléletével azonosulni;
- kerüljenek birtokába annak a tudásnak, amely az IKT megoldások napi szintű használatához szükséges;
- már rövid távon is találkozzanak az IKT megoldások gyakorlati hasznosulásával.

⁶ Az elektronikus alkalmazás kifejezést ebben a megközelítésben a webes és mobilalkalmazások összefoglaló fogalmaként kezeljük.

Elengedhetetlen tehát a felhasználók készségeinek és felkészültségének ismerete és fejlesztése. A szemléletformálás így kétirányúvá válik:

- formálni szükséges a felhasználók szemléletét, az elektronikus közszolgáltatások igénybevétele érdekében;
- és formálni szükséges az elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó szervezetek szemléletét is, a felhasználók szemléletformálásának megszervezésére való hajlandóság növelésének érdekében.

Az elektronizáltság és az elektronikus ügyintézés szintjei

Az eljárások és ügyintézési folyamatok elektronizálása során különböző szinteket, fokozatokat különböztetünk meg, amelyek értékelésével kapcsolatban több megközelítéssel is találkozhatunk, azonban a leginkább elfogadott és alkalmazott (ötszintű) értékelési skála az alábbi:

1. szint: Információnyújtás

Ezen a szinten csak az ügyintézéshez szükséges információk elérése biztosított elektronikus úton, például amikor egy közigazgatási szervezet honlapján lehet tájékozódni az ügyfélfogadási rendről, az ügyintézés várható időtartamáról, a szükséges okmányokról, dokumentumokról, az ügyintézés módjáról.

2. szint: Egyirányú kapcsolat

Az a szint, amikor a tájékozódás mellett, már elektronikusan letölthetők az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok is, azonban azok kitöltése után elektronikusan nem küldhetők vissza.

3. szint: Interaktivitás

Ezen a szinten már megjelenik az interaktivitás, vagyis online kitölthetők az űrlapok, beleértve azok hitelesítését is. Mivel az esetleges illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak befizetését ez a szint nem teszi lehetővé, az ügyfél egyszerű megjelenése továbbra is szükséges.

4. szint: Tranzakció

Ezen az ügyintézési szinten már a teljes ügymenet elektronizált, annak minden lépése az elektronikus térben vihető végig, beleértve az esetleges illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak levonását is.

5. szint: Perszonalizáció

Bizonyos szolgáltatások esetében megjelent az ötödik szint, amely a felhasználó adatainak felhasználása és átemelése tekintetében lehetővé tesz bizonyos automatizálást. Az ilyen célú perszonalizációnak köszönhetően, ha az adott eljárást, szolgáltatást nyújtó szervezet rendelkezésére állnak már más adminisztratív (jogszerű) forrásból az állampolgár, ügyintézéshez szükséges meghatározott adatai, azokat már eleve feltüntetik a személyre szabott felületen/űrlapon, így az állampolgárnak ezeket nem kell újra beírnia. Az ilyen megoldások keretében, az adatok átemelése mellett, akár az ügyintézési felületek testre szabására is van az ügyfélnek lehetősége.

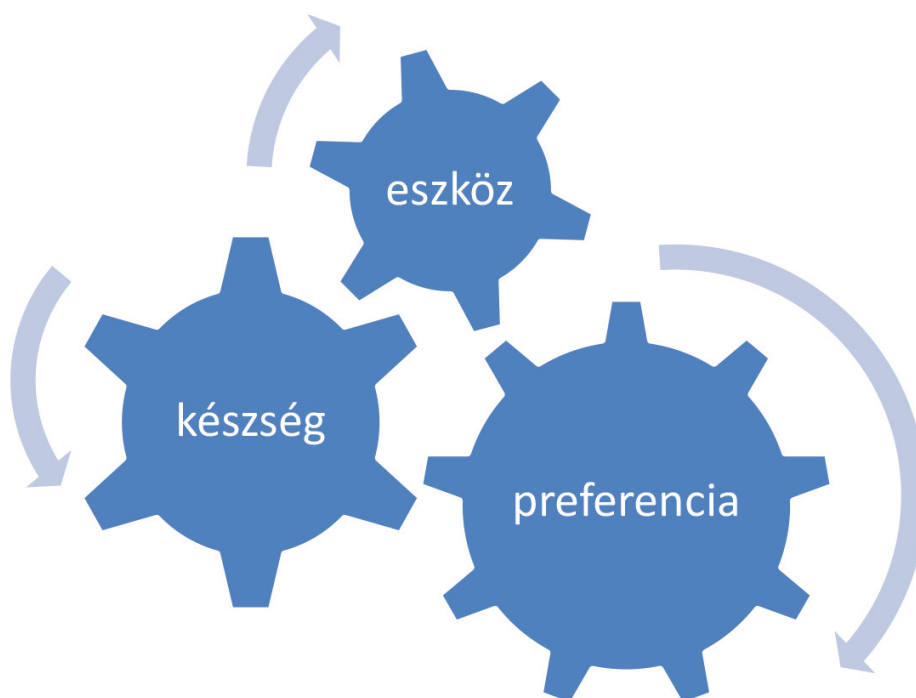


2.1.2. A webes és mobilalkalmazások viszonya a gyakorlatban – generációs elvárások és preferenciák megjelenése

Napjainkban a legtöbb szolgáltató számára már nem az a kérdés, hogy elérhetővé tegye-e szolgáltatásait elektronikus úton, hanem az, hogy milyen csatornákat és platformokat használjon fel mindehhez. Az interneten keresztül elérhető webes – a köznyelvben leginkább számítógépes – szolgáltatások mellett ugyanis az utóbbi években egyre nagyobb számban jelentek és jelennek meg az okostelefonon, tableten futó mobilalkalmazások (appok), amelyek egészen új frontot nyitottak a digitális térbe csábítható felhasználókért vívott küzdelemben. A platformok megválasztása és szervezése azonban nem triviális kérdés.

Az elmúlt évek (sokszor helytelen) gyakorlata leginkább azt a menetrendet követte, hogy amikor egy szolgáltatás/eljárás megjelent webes felületen, utána automatikus beidegződésként továbbgondolták mobil platformra és elkészítették ugyanazon szolgáltatás/eljárás mobilalkalmazását is. Ez nem egy esetben járható és logikus lépés lenne, de sokszor nem a tudatosság vezeti ezeket a döntéseket. Pedig az elektronikus platformválasztás ma már nem a webes és mobil platformok evolúciós egymásra épüléséről szól. Sokkal inkább a felhasználói preferenciák számítanak, vagyis mára már olyan, kiszolgálásra váró generációk nőttek föl, amelyek jó eséllyel már nem is fognak webes szolgáltatásokat igénybe venni, helyette azonnal az okostelefonokon és tableteken keresztül keresik majd a kapcsolatot – a piaci szolgáltatókkal és a közigazgatással egyaránt.

A felhasználói preferenciák mellett – részben azokat is befolyásolva – persze további tényezők is befolyásolhatják a platformválasztást. Ezek között leginkább az adott élethelyzetet (és az arra megoldást nyújtó konkrét szolgáltatás/eljárás jellemzői), valamint a felhasználó oldalon megjelenő adottságok (eszközök rendelkezésre állása, digitális készség) határozzák meg a platformválasztás kimenetét. Ezen jellemzőket és körülményeket szolgáltatásonként/eljárásonként érdemes megvizsgálni és minden esetben azon platformok irányában megtervezni és megvalósítani a fejlesztéseket, amelyekkel a leghatékonyabban érhetjük el a lehető legszélesebb célcsoportot.



3. ábra: Az online platformválasztást befolyásoló tényezők
 Forrás: A szerző saját szerkesztése

2.2. Webes ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban

2.2.1. Webes Ügysegéd: webes szolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban

A Webes Ügysegéd a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által fejlesztett, 2013. január 1-jétől elérhető webes szolgáltatás, amely egyfajta ügyintézési keretrendszerként ad számos közigazgatási hatósági szolgáltatás/eljárás (bizonyos esetekben teljes körű) elektronikus ügyintézési lehetőséget a felhasználók számára.

A szolgáltatás kapcsolódó funkciói:

- *Elektronikus azonosítás:* a keretrendszer integrálásra került a Központi Azonosítási Ügynökkel (KAÜ), így a felhasználók – az azonosítást igénylő ügytípusok esetében – ma már négyféle azonosítás szolgáltatásból választhat.
- *Elektronikus fizetés:* az egyes ügytípusokhoz kapcsolódó illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak elektronikus úton (bankkártyás fizetéssel, banki átutalással) is rendezhetők.
- *Elektronikus dokumentumkezelés:* bizonyos eljárásokban elektronikus (PDF formátumú) dokumentum keletkezik, amely igény esetén lementhető és kinyomtatható.
- *Dokumentumfeltöltés:* bizonyos eljárások esetén lehetőség van előre elkészített elektronikus fájlok feltöltésére.
- *Tárhely szolgáltatás:* az egyes eljárások során keletkezett elektronikus dokumentumok, igény esetén a Webes Ügysegéden belül bármikor újra megtekinthetők, letölthetők és kinyomtathatók.

Az ügyintézés az új kérelem indításával kezdődik. A legtöbb szolgáltatás használatához be kell jelentkezni az alkalmazásba a KAÜ-n keresztül. A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) egy felületen teszi elérhetővé az ügyfelek számára biztosított azonosítási szolgáltatásokat.

Az E-ügyintézési tv. 35. § (1) bekezdése szerint az ügyfél a következő, a Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatásokat veheti igénybe:

- tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvány útján (eSzemélyi) biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás,
- ügyfélkapu,
- részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA),
- (2021-től) videotechnológiával történő azonosítás (VKTA)⁷.

Az eSzemélyi e-azonosítás (eID) funkciója lehetővé teszi, hogy az állampolgár elektronikusan azonosítsa magát és intézze ügyeit. A kártya tárolóelemén (chip) rögzített adatok leolvasásához a PIN kód ismerete és kártyaolvasó szükséges.

Az ügyfélkapu a kormányzat legrégebben használt és legnépszerűbb elektronikus azonosító rendszere, mely biztosítja a felhasználók számára, hogy egyszeri belépéssel kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel.

Az ügyfélkapu és a telefonkódos azonosító felhasználói név és hozzárendelt jelszó alkalmazásával azonosítja az ügyfelet.

⁷ A videotechnológiával történő azonosítás meghatározó eleme a biometrikus adat (videojellel készült arcképmás), az érvényes személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány adatainak és a nyilvántartásokban tárolt adatok összevetése.

A videotechnológiával történő azonosítási folyamat a következő:

- azonosítási mód (arcképes azonosítás) kiválasztása, az alkalmazás elindítása,
- érvényes személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély) felmutatása,
- a videojel útján az okmányról felvett személyazonosító és okmányazonosító adatok összevetése a közhiteles hatósági nyilvántartásban tárolt adatokkal,
- arcképmás ellenőrzése (az ügyfélről videojellel készült arcképmás arckép profillá történt átalakítását követően az alkalmazás az ügyfélről az arckép profil nyilvántartásban kezelt, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt utolsó alkalommal nyilvántartásba vett arcképmásából képzett arckép profillal összehasonlítja),
- az azonosítás sikeresnek tekinthető meghatározott egyezőségi arány felett.

Az azonosítás szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez szükséges ügyfél-regisztráció. A Központi Ügyfélregisztrációs Nyilvántartás (KÜNY) biztosítja az azonosítási szolgáltatásokhoz az érintett személy azonosításához szükséges adatok és technikai azonosítók közhiteles kezelését.

4. ábra: KAÜ azonosítás szolgáltatások (2021. februártól)
 Forrás: A szerző saját szerkesztése

Sikeres azonosítást követően a Webes Ügysegéd első használatakor meg kell adni a hiányzó természetes személyazonosító adatokat és elektronikus levélcímet is. A kiválasztott ügýtípushoz tartozó űrlap ellenőrzött és online kitöltését követően kerül sor az elektronikus fizetésre (ha szükséges). A kérelem benyújtásával kezdődik az ügy intézése. A felület lehetőséget biztosít az elindított ügyek és azok státuszának a megtekintésére is.

A Webes Ügysegéd alkalmazás azoknak javasolt, akik kedvelik az online ügyintézést, szeretnének időt megtakarítani, és biztonságos, kényelmes megoldást keresnek közigazgatási ügyeik intézésében. A WÜ indulásakor három ügytípussal kezdte meg éles működését, majd ezt követően az elérhető ügyek folyamatosan bővültek.

Az elmúlt évek dinamikus bővülésének köszönhetően, jelenleg közel harminc közigazgatási eljárás félszáz ügytípusát lehet elektronikusan intézni a Webes Ügysegédben. A szolgáltatás folyamatos fejlesztésére tekintettel figyelemreméltó eredménynek mondható az, hogy a monitoring adatok és jelentések⁸ szerint 2019-ben több mint másfél millió ügyindítás történt, és öt ügyintézési folyamatból jellemzően csak egy nem jutott el a kérelem benyújtásáig, az esetleges díj megfizetéséig. 2020 első félévében az ügyindítások száma hasonlóan alakult az előző évvel összevetve, viszont a benyújtott kérelmek számánál jelentős növekedés (30,1%) figyelhető meg. A Webes Ügysegéd felületén az elektronizáltság szintjét tekintve jelenleg harmadik és negyedik szintű szolgáltatások érhetőek el.

Az elmúlt években a Webes Ügysegéd felülete is megújult, igazodva a Személyre szabott Ügyintézési Felület új arculatához.



➔ BEJELENTKÉZÉS

KÉRELMEIM, NYILATKOZATAIM | **ÚJ KÉRELEM, NYILATKOZAT BENYÚJTÁSA** | TÁJÉKOZTATÓ | WEBCHAT

TISZTELT ÜGYFELEINK!

TÁJÉKOZTATJUK ÖNÖKET, HOGY 2020. JÚLIUS 1-JEI HATÁLYAL MÓDOSULT AZ EGYÉNI VÁLLALKOZÓRÓL ÉS EGYÉNI CÉGRŐL SZÓLÓ 2009. ÉVI CXV. TÖRVÉNY ÉS AZ EGYÉNI VÁLLALKOZÓK NYILVÁNTARTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ RÉSZLETSZABÁLYOKRÓL SZÓLÓ 254/2018. (XII. 18.) KORM. RENDELET, AMELY ALAPJÁN A **BELÜGYMINISZTERIUM - AZ EGYÉNI VÁLLALKOZÓK NYILVÁNTARTÁSÁNAK VEZETÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ VALAMENNYI - HATÁSKÖRÉT A NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL VETTE ÁT.**

Erkölcsei bizonyítvány »

Hatósági erkölcsi bizonyítványt igényelhet, a bünyügyi nyilvántartási rendszerben kezelt adatok alapján, jogviszony létesítésére, fenntartására vagy egyéb, törvényben meghatározott feltételnek való megfelelés igazolására.

Ellenőrizheti a birtokában lévő bizonyítvány érvényességét. A szolgáltatás specialitása az, hogy nem igényel bejelentkezést.

A bünyügyi nyilvántartási rendszerben kezelt adatokkal kapcsolatos tájékoztatás »

Tájékoztatást kérhet a bünyügyi nyilvántartásban Önrel kezelt adatokról.

Jármű »

A jármű korábbi tulajdonosaként lehetősége van a **tulajdonosváltás ingyenes bejelentésére.** A jármű tulajdonosaként és üzembentartójaként elektronikus úton kérheti a **gépkocsi ideiglenes kivonását / a jármű visszahelyezését / a kivonás meghosszabbítását a 2300 forintos igazgatási szolgáltatási díj megfizetése ellenében.** Lehetőség van elektronikus úton a törzskönyv elvesztésének, eltulajdonításának vagy megsemmisülésének bejelentésére és az okmány pótlására, ha a kérelmező a jármű tulajdonosa és az okmány jogosultja is egyidejűleg.

eSzemélyi »

Lehetősége van a tároló elemmel ellátott személyazonosító igazolványhoz (eSzemélyi) **tartozó vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám módosítására, törlésére,** valamint a 2016. november 14. előtt kiállított eSzemélyire **szolgáltatásazonosító telepítésére.**

5. ábra: A Webes Ügysegéd nyitóoldala

Forrás: www.nyilvantarto.hu/ugyseged (utolsó letöltés: 2021. február 10.)

⁸ BM NYHÁT Statisztikák <https://www.nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=monitoring>

2.2.2. Közigazgatási portálok webes ügyintézési szolgáltatásai

A közigazgatásban jelenleg elérhető további elektronikus szolgáltatások – nem teljes körű, inkább példálózó – bemutatása előtt mindenképpen fontos szót ejteni az egyes szolgáltatások és a kapcsolódó információk összefogására hivatott kormányzati portálokról is, amelyeknek nemcsak a múltban volt kiemelt jelentősége, de amelyeknek a jövőben is hangsúlyos szerepet szán a kormányzat a jövő elektronikus közigazgatási szolgáltatási rendszerében is. A magyarorszag.hu mellett a kormány.hu, a kormányhivatal.hu és a kormányablak.hu portálok gyakorlati jelentősége és látogatottsága a legmagasabb, de mindenképpen fontos kiemelni az egyes kormányzati szervek (például Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő, Magyar Államkincstár) által működtetett portálokat is. Mindezt természetesen újragondolva és sokkal inkább az átlag felhasználók (állampolgárok, vállalkozások) igényeihez és a kor elvárásaihoz igazítva.

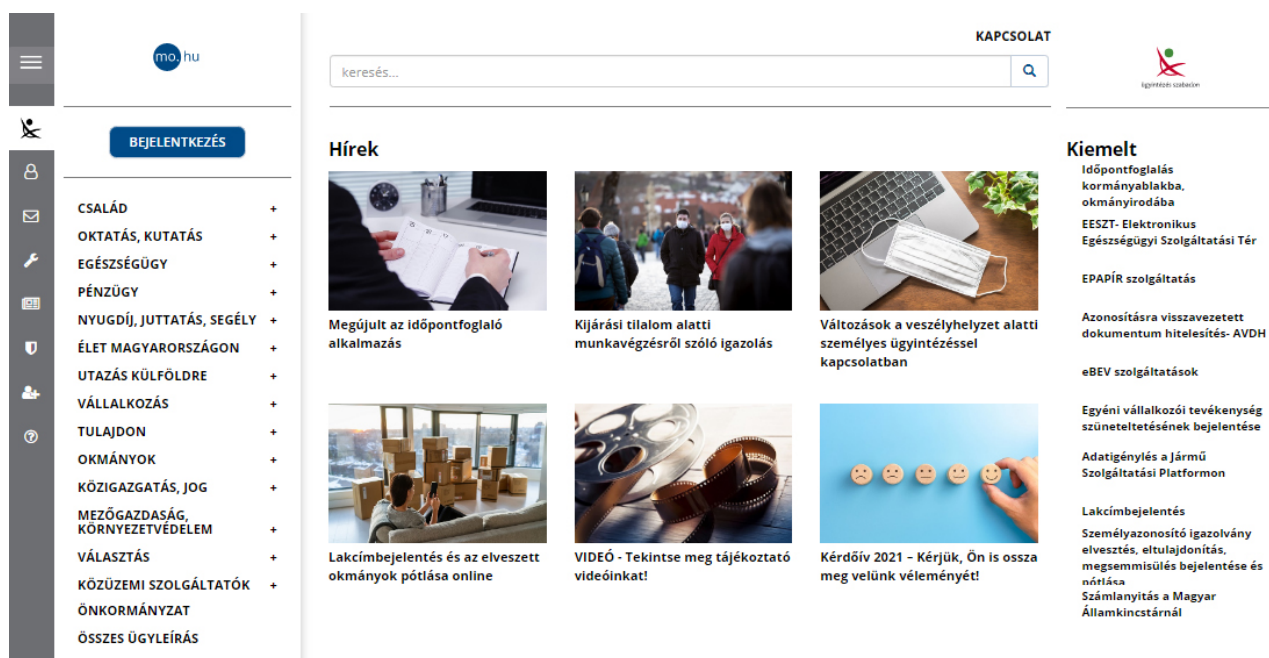
2.2.2.1. Új Magyarország.hu - Személyre szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)

Az egyes szervezeti portálok és az azokon keresztül elérhető információk és szolgáltatások tekintetében – felhasználói szemmel – az egyik legnagyobb probléma, hogy azok nem rendelkeznek egységes technikai háttérrel és egységes arculattal sem. Ezek a szolgáltatások és portálok a korábbi években leginkább szigetszerűen kerültek kialakításra, így az általuk nyújtott információk és szolgáltatások gyors elérése praktikussági és ergonómiai szempontból egyaránt kihívást jelentett az átlag felhasználók számára. Ennek az adottságnak a felszámolására több elképzelés is megfogalmazódott az elmúlt időszakban, amelyek eredményeképpen leginkább a Személyre szabott Ügyintézési Felület fejlesztése nyújt megoldást.

Az új Magyarország.hu oldal 2018-ban indult azzal a céllal, hogy egységes felületet biztosítson az elektronikus ügyintézési szolgáltatások számára és közérthető, valamint teljes körű tájékoztatást nyújtson azok használatához.

A 2020-ban megújult közigazgatási portál az év februárjában lépett a sokak számára ismert korábbi honlap helyébe. Egyszerű és átlátható felületének köszönhetően nincs szükség keresgélésre, különböző hivatalok honlapjainak böngészésére, minden ügy egy helyről indítható. A havi 5 millió látogatót számláló Magyarország.hu oldalon ma már több, mint 1300 ügy érhető el, melyek közül 1100 esetben elektronikus ügyindításra is van lehetőség.⁹

⁹ mo.hu Hírek (2021.01.14): Kérdőív 2021 – Kérjük, Ön is ossza meg velünk véleményét!



6. ábra: Új Magyarország.hu főoldala

Forrás: https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fooldal (utolsó letöltés: 2021. február 10.)

2.2.2.2. Magyar Államkincstár

A Magyar Államkincstár elektronikus ügyintézési felülete (eÜgyfél portál) a <https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/> címen érhető el. A felületről bejelentkezés nélkül letölthetők űrlapok (PDF, vagy Microsoft Word formátumban). Az elektronikus ügyindítást egy előzetes elektronikus regisztrációt (ügyfélkapu) követően lehet igénybe venni. Bejelentkezett felhasználók a leginkább elektronikus űrlap-technológiát alkalmazó szolgáltatás keretében elektronikusan el tudják indítani többek között az alábbi ügyeket:

- kérelem anyasági támogatás megállapítására,
- kérelem családi pótlék megállapítására,
- kérelem családi pótlék megállapítására intézményi elhelyezés esetén,
- kérelem gyermekgondozási segély megállapítására,
- kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására,
- kérelem fogyatékosági támogatás megállapítására.

A benyújtható kéreleműrlapok típusai:

- online kitölthető és online beadható űrlapok,
- online kitölthető, PDF formátumban letölthető és offline beadható űrlapok,
- (üresen) letölthető és lokálisan kitölthető, majd postai úton vagy személyesen beadható űrlapok.

2.2.2.3. Nemzeti Adó- és Vámhivatal

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) csaknem minden ügye online is intézhető. A személyhez kötött elektronikus szolgáltatások a Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztüli azonosítással vehetők igénybe.

A NAV online szolgáltatásai többek között:

- SZJA-bevallás kitöltése, jóváhagyása, a bevallási tervezet módosítása, az 1+1%-ról rendelkezés az eSZJA-portálon (<https://nav.gov.hu/nav/szja/szja>).
- Bevallások, adószámla egyenlegének, saját vagy vállalkozás adatainak, foglalkoztatotti, biztosított adatainak a lekérdezése az eBEV-portálon (<https://ebev.nav.gov.hu>).
- Adószám igénylése, nyilatkozatok, bevallások, bejelentések (például adat- és változásbejelentések, adóelőleg-nyilatkozatok, egyszerűsített foglalkoztatás, biztosított jogviszony bejelentése) az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazáson (ONYA) keresztül (<https://onya.nav.gov.hu>).
- NAV hivatalos iratainak az átvétele az Értesítési Tárhelyen (<https://tarhely.gov.hu>).
- Beadványok készítése és küldése kötetlen formában az ePapír szolgáltatással (<https://epapir.gov.hu>).
- Jövedelemigazolás igénylése az online keresetkimutatás szolgáltatással (<https://ebev.nav.gov.hu>).
- Igazolások igénylése (például kollégiumi elhelyezéshez, hitelfelvételhez, szociális támogatásokhoz vagy különböző pályázatokhoz) az Általános nyomtatványkitöltő (ÁNYK - AbevJava) alkalmazással az IGAZOL nyomtatványon.
- Tartozásmentesség igazolása elektronikus formában, felvételt kérve a köztartozásmentes adózói adatbázisba az Általános nyomtatványkitöltő (ÁNYK - AbevJava) alkalmazással a KOMA nyomtatványon.

A NAV stratégiai fejlesztésének a célja a hatékonyság növelése, az ügyfélközpontú, online eljárások bevezetése, a hatóságnál rendelkezésre álló adatokból kinyerhető információk hasznosítása. Ezt mutatja a NAV portálfelületének a 2021-es megújulása is. Regisztrációt követően a myNAV profillal személyre szabható a weboldal felülete is.

2.2.2.4. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő

A Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő ((NEAK) online rendszerében Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) azonosítással érhetők el a szolgáltatások. Lehetőség van bármely TAJ-szám érvényességének ellenőrzésére, de naponta csak három lekérdezésre. A biztosítási jogviszony lekérdezésével ellenőrizhető, hogy a foglalkoztató teljesítette-e bejelentési kötelezettségét. A betegéletúttal összefüggő, alábbi történeti információk érhetők el:

- Egészségügyi ellátások (pl. kórház, szakrendelő, fogászat, diagnosztika, házi szakápolás),
- Vényinformációk (pl. gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, gyógyfürdő ellátások),
- Pénzbeli ellátási adatok (pl. táppénz)¹⁰,
- Kezelőorvosi betegéletút napló,
- Háziiorvosi betegéletút napló.

A lekérdezések maximum tíz évre visszamenőleg szolgáltatnak az egészségügyi ellátók által szolgáltatott adatokat. A felületen kezelhetők a vénytörténeti, kezelőorvosi és háziiorvosi beállítások is. Itt adható engedély az adatok megtekintésére az érintett kör számára.

A lekérdezések a NEAK honlapjáról (<http://neak.gov.hu/>) közvetlenül, vagy a magyarorszag.hu oldalról, TAJ-nyilvántartással kapcsolatos szolgáltatásokként indíthatók.

¹⁰ A NEAK pénzbeli ellátásokkal, utazási költségtérítéssel, baleseti táppénzzel összefüggő egyes feladatait 2017. január 1-től a Magyar Államkincstár vette át, így ezek az adatok csak eddig állnak rendelkezésre.

2.2.2.5. További portálok

A teljesség igénye nélkül, elektronikus szolgáltatások elérését biztosító további portálok:

- közlekedési bírságok ügyintézésének nyomon követése – gyorshajtás (<https://kozigbirsag.police.hu/>),
- építésügyi hatósági engedélyezések – Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató elektronikus Dokumentációs Rendszer (ÉTDR) (www.e-epites.hu/etdr/),
- nyugdíjhoz, nyugellátáshoz kapcsolódó ügyek 2017-től a Magyar Államkincstárnál (<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/>),
- társadalombiztosítási egyéni számla, bevallott nyugdíjjárulék lekérdezése ügyfélkapus azonosítással, a TAJ szám megadásával (<https://egyeniszamla.onyf.hu/>),
- várólista, gyógyszerkereső – (www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak),
- céginformáció – (www.e-cegjegyzek.hu/),
- tulajdoni lap igénylés – Földhivatal online szolgáltatással, ügyfélkapus, vagy KAÜ azonosítást követően (<https://www.foldhivatal.hu/>).

2.3. Mobil ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban

2.3.1. Mobilszolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban

OkmányApp

Az e-ügyintézési platformok kiszélesítése érdekében, az EKOP 2.1.14-2011-2011-0001 jelű, *Telefonos ügyfélszolgálat megújítása* című projekt keretében került a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által kifejlesztésre, majd 2014 októberében publikálásra az OkmányApp elnevezésű mobilalkalmazás, amely lehetővé teszi több, a Webes Ügysegéden keresztül elérhető ügy intézését. A mobil platformra való továbblépést elsősorban az indokolta, hogy a Webes Ügysegédben elérhető hatósági szolgáltatások és eljárások olyan széles társadalmi spektrumot érintenek, amely mindenképpen indokoltá teszi a felhasználói preferenciákra való reagálást és a webes platformmal párhuzamosan a mobil platform felhasználóinak elérését.

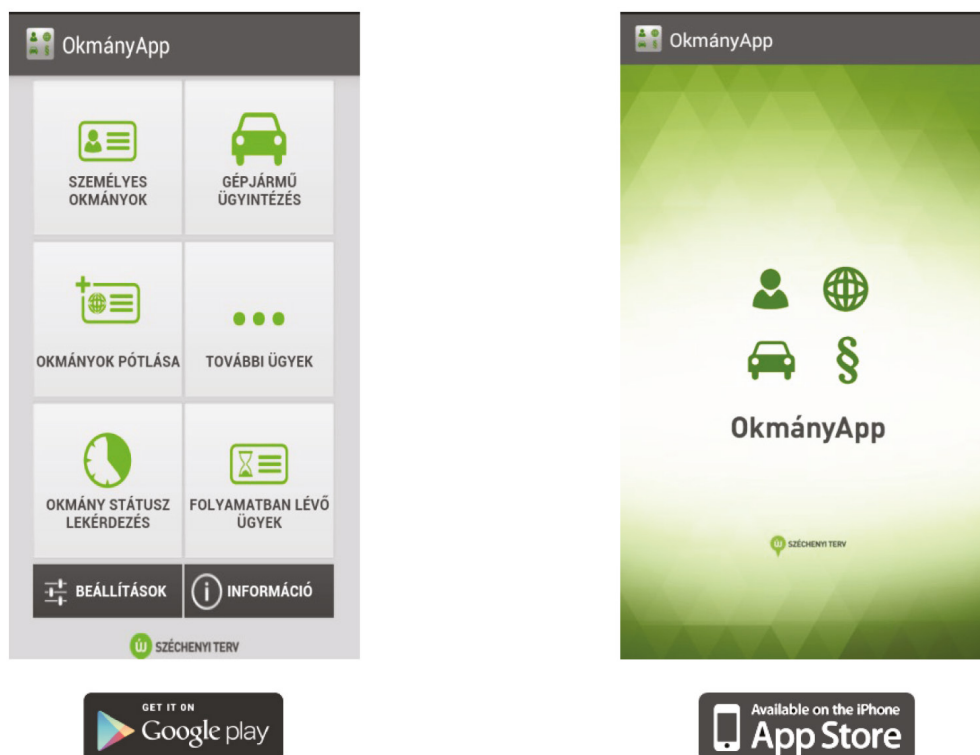


Az OkmányApp megjelenése a későbbi statisztikai mutatók alapján is jelentősen kibővítette a felhasználói kört, hiszen az alkalmazással már akár utazás közben intézhető mindaz, ami korábban csak webes felületen volt elérhető. A publikált mobilalkalmazással az elektronikus szolgáltatások/ügyintézés lehetőség – követve az infokommunikációs fejlődési trendeket és alkalmazva a korszerű technológiai eszközöket – közelebb kerülhet az állampolgárokhoz, időt és energiát megtakarítva számukra.

Az alkalmazás kapcsolódó funkciói:

- *Elektronikus azonosítás:* az alkalmazás a közelmúltban – a Webes Ügysegédhez hasonlóan – integrálásra került a Központi Azonosítási Ügynökkel (KAÜ), így a felhasználók hitelesítése (bejelentkezése) – az azonosítást igénylő ügytípusok esetében – ma már ügyfélkapu-regisztrációval és Telefonos Azonosítással (RKTA) egyaránt lehetséges.
- *Elektronikus fizetés:* az egyes ügytípusokhoz kapcsolódó illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak elektronikus úton (bankkártyás fizetéssel vagy banki átutalással) is rendezhetők.

- *Elektronikus dokumentumkezelés:* bizonyos eljárásokban elektronikus (PDF formátumú) dokumentum keletkezik, amely igény esetén lementhető a készülék memóriájába.
- *Dokumentumfeltöltés:* bizonyos eljárások esetén lehetőség van előre elkészített elektronikus fájlok feltöltésére.
- *Kamera használat:* bizonyos eljárások esetén lehetőség van dokumentumok fotózással történő csatolására, valamint fotózással történő adatbeolvasásra is.
- *Tárhely szolgáltatás:* az egyes eljárások során keletkezett elektronikus dokumentumok, igény esetén az alkalmazásban és akár a Webes Ügysegéden belül is bármikor újra megtekinthetők, letölthetők és kinyomtathatók.
- *Telefonhívás:* amennyiben a felhasználó elakad az alkalmazás használata közben, az adott képernyőről (egyetlen koppintással) azonnal felhívhatja a 1818 Kormányzati Ügyfélvonalat, ahol az ügyintéző az adott lépést ismerve tud segítséget nyújtani.



7. ábra: OkmányApp mobilalkalmazás

Forrás: <https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/> (utolsó letöltés: 2021. február 10.)

2.3.2. Mobilszolgáltatások egyéb ügyekben

Az alábbiakban néhány olyan további mobilalkalmazás kerül röviden bemutatásra, amelyek a közigazgatási feladatellátáshoz közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódva nyújtanak kényelmes tájékoztató és ügyintézési lehetőséget az állampolgároknak. Ezek az alkalmazások leginkább a közelmúlt termékei, így jól mutatják a Kormányzat, felhasználói preferenciák változásaira való reagálását.

AUTOSZKÓP

Felhasználása: rendszámalapú járműinformációs mobilalkalmazás.

Szolgáltatásai:

- műszakiadat-lekérés hatósági adatbázisból azonosítással – 625 Ft,
- valós kilométeróra állás lekérdezése,
- vásárlói vélemények (Totalcar népitélet adatbázis)¹¹ – ingyenes.

Az ingyenes Jármű Szolgáltatási Platform bevezetését követően népszerűsége csökkent. További információk: <https://nisz.hu/autoszkop>



CÉGRADAR

Felhasználása: Cégszámok teljes körű, gyors, rugalmas és ingyenes lekérdezését szolgáló mobilalkalmazás.

Szolgáltatásai:

- összefogja a különböző hatósági adatbázisból elérhető információkat,
- adó-törzsszám vagy cégnév alapján lehet keresést indítani,
- regisztráció és felhasználói azonosítás nélkül igénybe vehető,
- segítségével bármely cég hitelessége azonnal ellenőrizhető,
- a keresési eredmények pedig PDF formátumban elmenthetők.

További információk: <https://nisz.hu/cegradar>



EFO

Felhasználása: Az egyszerűsített foglalkoztatással létesített munkaviszony elektronikus úton történő bejelentésére szolgáló mobilalkalmazás.

Szolgáltatásai:

- támogatja az egyedi beküldéseket, valamint lehetőséget ad több munkáltató, nagyobb foglalkoztatási létszám együttes bejelentésére is,
- használatához ügyfélkapu-azonosítás szükséges,
- lehetővé teszi a tájszám és az adóazonosító jel gyors, pontos beolvasását a kamerán keresztül,
- exportálható adatok a havi összegző bevallás elkészítéséhez.



EFO PRO

2020-ban megújult alkalmazás új, kényelmi szolgáltatások nyújtásával:

- felhő alapú adatmentés,
- lehetőség több eszköz párhuzamos használatára,
- adatállományok előállítás közvetlenül a könyvelői programokhoz,
- munkavállalói adatok kiolvasása a személyi igazolványból.

További információk: <https://nisz.hu/egyszerusített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo>



¹¹ A felhasználók által szerkesztett, nem hivatalos forrás.

KORMÁNYABLAK

A Kormányhivatalok hivatalos alkalmazása.

Felhasználása: térképen jeleníti meg az ország valamennyi kormányablakát és tájékoztatást ad arról, hogy a kiválasztott ügytípusban mennyi a várható várakozási idő a közelben lévő ügyfélszolgálatokon.

Szolgáltatásai:

- ügytípus kiválasztása,
- térképes kereső,
- tájékoztatás.



VÍRUSRADAR

Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség alkalmazása.

A VírusRadar a felhasználók védelmére és a koronavírus megállítására tervezett mobilalkalmazás, amely az egymás közelében hosszabb időn át tartózkodó, és az alkalmazást futtató mobil eszközök egymáshoz viszonyított távolságát méri és rögzíti Bluetooth technológia segítségével. Az alkalmazás célja, hogy a járványügyi szakemberek gyorsabban és alaposabban feltárhassák, hogy a bizonyítottan fertőzött személyek kikkel kerültek kapcsolatba az elmúlt 14 napban.



ÉLETMENTŐ

Országos Mentőszolgálat és a Vodafone Magyarország Alapítvány alkalmazása.

Az Életmentő mobilalkalmazással könnyen elérhető a mentőszolgálat olyan helyzetekben, amikor a leginkább szükségünk van rá. Továbbítja a pontos tartózkodási helyünket és a mentéshez szükséges egyéb gyakorlati információkat. Magyarországon, Ausztriában, Csehországban és a szlovák hegyvidéken működik.



Szolgáltatásai:

- segélykérés pontos tartózkodási hely és főbb egészségügyi adatok megadásával,
- lokátor a pontos koordinációhoz és környezetben található fontosabb szolgáltatások (pl. defibrillátor, sürgősségi ambulancia, orvos vagy gyógyszerár) elérésének mutatása,
- elsősegély interaktív útmutatókkal.

NOVA VOKS

Az IdomSoft Zrt. új alkalmazása.

Az alkalmazás a vezető testületek számára biztosít előterjesztési, szavazási (akár szavazási) és határozathozatali lehetőséget.



KONZINFO UTAZOM

Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálatának alkalmazása.

Az alkalmazás célja, hogy segítse a magyar állampolgárokat az utazás előkészítésében, útközben is hasznos tudnivalókkal lássa el az utazókat, és vészhelyzetben azonnali figyelmeztetést, gyors elérést biztosítson.

További információk: <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/konzinfo-utazom-mobil-alkalmazas>



3. TELEFONOS TÁJÉKOZTATÁS ÉS ÜGYINTÉZÉS A KÖZIGAZGATÁSBAN

3.1. Az egységes telefonos tájékoztatási szolgáltatás megjelenése a közigazgatásban

Tény, hogy telefonja ma már szinte mindenkinek van. Ezen technikai eszköz a társadalom legnagyobb része számára elérhető, és a magánszféra egyes területei is, mint például a bankok, sikerrel aknázzák ki a benne rejlő lehetőségeket. A statisztikák szerint ma már több mobilkészülék van forgalomban, mint a lakosság száma, és ezen belül is a készülékek döntő hányada okostelefon. Kijelenthetjük tehát, hogy érdemes kellő figyelmet fordítani erre az eddig kiaknázatlan területre, hiszen az igény oldalán jelentős elvárások realizálódtak.

Az egységes ügyfélszolgálat biztosítása érdekében kiemelten fontos ezen szegmens felé való kapcsolódás lehetőségének megteremtése is. A telefonos kiszolgálás, és legfőképp a telefonos ügyintézés egy teljesen új dolog, amely esetében a társadalmi bizalom erőteljesebben jelenik meg, mint az elektronikus szolgáltatások kapcsán. Fontos kiemelni, hogy kiszolgálási vonatkozásban inkább kiegészíti a személyes és az elektronikus kiszolgálást, és csak olyan élethelyzetekben lehet releváns, amely egyedi jellegű a telefon tekintetében (nincs internet, nincs személyes ügyfélszolgálat sem). A telefonos kiszolgálás célja, hogy azon ügyfeleket is helyzetbe hozza az elektronikus szolgáltatások elérésében, akik csak telefonnal rendelkeznek, de ugyanúgy igénylik a gyors, 0–24 órában elérhető szolgáltatásokat.

A központi telefonos tájékoztatás korábban formális volt, részletkérdésekben alig tudott felvilágosítást adni, az egyes szervezeteket csak félfogadási időben lehetett telefonon elérni, ha egyáltalán felvették az ügyfélforgalom mellett a telefont. A telefonos ügyfélszolgálatok helyzete hasonló a személyes ügyfélszolgálatokhoz. Az ügyfélszolgálatok többsége korábban a személyes ügyfélszolgálatra épült, a személyes ügyfélszolgálat munkatársait lehetett telefonon keresztül elérni.

A központi telefonos szolgálat mellett jelentős számban működnek mind a központi kormányzatban, mind a közigazgatás más területein ágazati, intézményi és önkormányzati telefonos ügyfélszolgálatok. A telefonos ügyfélszolgálatok többsége általános, vagy egyéni ügyekben felelősségmentes tájékoztatást ad az ügyfelek részére. Saját ügyben csak nem hivatalosan és személyes kapcsolat alapján, esetenként adnak felvilágosítást.

Alapvető probléma, hogy a közigazgatásban jelenleg több, egymástól elkülönülten működő telefonos, illetve személyes ügyfélszolgálat működik, melyeknek tevékenységei sok esetben fedik egymást, ennek ellenére nem működnek együtt, így sokszor az ügyfél feladata az információk továbbítása (sok esetben értelmezése is) az egyes szervek között. Emellett további nehézséget okoz az ügyfélfogadási idők közötti különbségekhez, illetőleg a helyszínenként változó kiszolgálási színvonalhoz való alkalmazkodás. Sok esetben a tájékoztatás sem összehangolt, az adott szervezet alapvetően a saját ügymenetét ismeri, de a teljes megoldási folyamatra nem lát rá, így mire a folyamat lezajlik, az ügyfél lesz az, aki a teljes folyamat szakértőjévé válik. Ezen kényeszerű tanulási folyamat hátulütője a nemzetgazdaság számára, hogy az állampolgárnak gyakran munkaidőben kell intéznie az ügyeit, amely a várakozási és utazási idővel számolva jelentős kiesést okoz neki.

Magyarország Európai Uniói csatlakozását követően, az állam szolgáltató szerepét erősítendő, felmerült az igény a társadalom és a kormányzat oldaláról, hogy egy olyan központi ügyfélszolgálat

kerüljön felállításra, amely az állampolgárok és a vállalkozások számára nyújt segítséget, általános közigazgatási kérdésekben. Ennek megvalósítására az elektronikus közigazgatás kiépítésének megkezdése teremtett alkalmat. Az egységes és központi telefonos kiszolgálás érdekében a Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ, korábban: Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ) 2005-ben kezdte el működését, a korábban már említett Központi Rendszer részeként. Feladata az állampolgárok, vállalkozások és egyéb szervezetek, napi 24 órában történő teljes körű és szakszerű tájékoztatása, útbaigazítása a közigazgatással kapcsolatos ügyeik gyors és hatékony intézése érdekében egy központi telefonszámon, a 1818-as hívószámon. 2011. január elsejétől a Kormányzati Ügyfélvonal vált a kormányablakok telefonos csatornájává is.

3.2. A telefonos ügyintézés és szabályozási keretei

A tájékoztatáson túllépő, tényleges telefonos ügyintézés kiépítése mérföldkő a közigazgatás hatékonyságának növelése, szolgáltatási portfóliójának kiszélesítése szempontjából. Tekintettel arra, hogy jelen esetben közigazgatási ügyintézésről és annak megteremtéséről van szó, alapvető feltétel a működési keretek, eljárások jogszabályba foglalása.

3.2.1. A telefonos ügyintézés igazgatási és szolgáltatási alapjai

A legfontosabb és legalapvetőbb jogszabályi rendelkezéseket a telefonos ügyintézés esetében is természetesen az E-ügyintézési törvény tartalmazza. Elsődlegesen a kapcsolattartásra koncentrálni a szabályozás, amely főszabályként az elektronikus kapcsolattartás részévé teszi a hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton történő kapcsolattartást is, ott, ahol az gyakorlati szempontból és logikusan értelmezhető.¹²

Ennél a fajta kapcsolattartásnál alapvető igazgatási jellegű elvárás, hogy a beszélgetés hiteles és utólagosan bizonyítható formában kerüljön rögzítésre. Amennyiben ennek technikai, szervezeti vagy működési feltételei nem adóttak, akkor a kapcsolattartás lényegi követelményeiről és a megtett nyilatkozatokról összefoglalót kell készíteni az adott szerv munkatársának és amennyiben ismert számára, akkor azt az ügyfél elektronikus elérhetőségére szükséges megküldenie.¹³

Szintén főszabályként (jogszabály kizárhatja) írja elő az E-ügyintézési törvény 17. § (4) bekezdése, hogy „(...) az azonosított ügyfél által hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton megtett nyilatkozat joghatásai megegyeznek a nem elektronikus úton szóban megtett nyilatkozat joghatásaival”.¹⁴ Ennek alapján a személyes ügyfélszolgálaton szóban előadott kérelemmel azonos joghatású, ha az ügyfél telefonos azonosítást követően szóban, telefonon keresztül terjeszti elő kérelmét a hatóság munkatársának vagy az országos telefonos ügyfélszolgálat operátorának.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek meghatározott csoportjának lehetősége van arra, hogy az E-ügyintézési törvény által előírt telefonos tájékoztatási kötelezettségének teljesítését országos telefonos ügyfélszolgálat útján is biztosíthatja, ha erről külön megállapodás köt egymással a két érintett szervezet.¹⁵

¹² E-ügyintézési törvény 13. § (2) bekezdés.

¹³ E-ügyintézési törvény 16. § (3) bekezdés.

¹⁴ E-ügyintézési törvény 17. § (4) bekezdés.

¹⁵ E-ügyintézési törvény 26. § (4) bekezdés.

Az országos telefonos ügyfélszolgálat működésének részletes szabályait és az ügyfélszolgálatot működtető szerv kijelölését a Vhr. tartalmazza, amely alapján ezt a feladatot a NISZ Zrt. látja el. A szakszerű elektronikus tájékoztatás nélkülözhetetlen eleme az országos telefonos ügyfélszolgálat, amely a Kormányzati Ügyfélvonalból, valamint a csatlakozott ügyfélszolgálatokból áll.

2016. július 1-től elsődlegesen a 1818 hívószámon elérhető ügyfélszolgálat egy – a Kormányzati Ügyfélvonal bázisán kialakított – ügyfélszolgálati hálózattá alakult. A csatlakozott ügyfélszolgálatok együttműködési megállapodást kötnek a Kormányzati Ügyfélvonal működtetőjével. A Kormányzati Ügyfélvonal így már ezen ügyfélszolgálatokkal együttműködve valósíthatja meg az országos telefonos ügyfélszolgálatot, mely online is elérhető: a hét minden napján 0–24 órában látja el feladatait.

Az ügyfélszolgálat a csatlakozott szervezetek, partner ügyfélszolgálatok számára is nyújt szolgáltatást. Közösén nyújtanak tájékoztatást, segítenek az ügyfelek kérdéseinek a megválaszolásában, például a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság Gazdasági Ellátó Központjával (BM OKF GEK) közösén a kéményseprő-ügyfélszolgálat, az Oktatási Hivatallal közösén a felsőoktatási felvétellel kapcsolatos tájékoztatás valósul meg.

Az országos telefonos ügyfélszolgálat együttműködik továbbá a tevékenység ellátásában a kormányhivatalok személyes ügyintézésre szolgáló szerveivel (elsősorban kormányablakok), az elektronikus ügyintézés biztosító szervekkel, valamint az elektronikus ügyintézési szolgáltatókkal.

Az országos telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásai:

- általános tájékoztatást nyújt közigazgatási kérdésekben (pl. közigazgatási szervek, hivatalok feladat- és hatáskörével, elérhetőségével, ügyfélfogadási idejével, valamint az általuk kezelt ügytípusok folyamataival kapcsolatosan);
- közérthető tájékoztatást ad konkrét ügyére vonatkozó jogszabályi helyekről;
- az ügyfelek közigazgatással kapcsolatos panaszait, bejelentéseit fogadja és az illetékes szervhez továbbítja;
- tájékoztatást nyújt időszakosan előforduló, az állampolgárok jelentős csoportjait érintő kérdésekben
- támogatást nyújt az elektronikus ügyintézés során;
- technikai segítségnyújtás az elektronikus ügyintézés kérdéseiben (az interneten intézhető ügytípusok esetében a regisztrációtól a nyomtatványok kitöltésén át annak benyújtásáig);
- felhasználói támogatás nyújtása elektronikus ügyintézéshez:
 - o a Magyarország.hu Kormányzati Portál szolgáltatásaihoz,
 - o a Webes Ügysegéd alkalmazáshoz,
 - o az önkormányzati ASP rendszer elektronikus ügyintézési portáljának a szolgáltatásaihoz,
 - o a közigazgatási mobilalkalmazások (OkmányApp, EFO PRO, Kormányablak, Hulladék-Radar, Házi Karantén Rendszer, Konzinfo Utazom, stb.) használatához,
 - o a NAV e-nyomtatványok beküldéséhez,
 - o a vállalkozások e-nyomtatványok beküldéséhez kapcsolódó folyamataihoz;
- az ügyfél kérésére biztosítja a telefonon történő időpontfoglalást a személyes ügyintézéshez;
- egyedi közigazgatási ügyekben a folyamatban lévő ügy aktuális állapotával kapcsolatos státuszinformációt nyújt;
- lehetőséget biztosít a részleges kódú telefonos azonosítás szolgáltatás használatával a telefonon történő ügyindításra és ügyintézésre, és az ügyfelek kérelmére egyéb eljárási cselekményeket végez.

A fenti feladatok tekintetében folyamatos bővül az ellátott ügykörök száma, a hivatalos weboldalán (1818.hu) teszi közzé az aktuálisan elérhető szolgáltatásait.

A telefonos kapcsolattartás másik fontos igazgatási jellegű követelménye, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles a hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton indított ügyet egyedi azonosítóval ellátni, az egyedi azonosítóról az ügyfelet tájékoztatni, annak érdekében, hogy az ügyfél a későbbiekben hivatkozni tudjon az általa kezdeményezett ügyre.

Az új szabályozás – teljesen életszerű ügyféli elvárások alapján – arra is lehetőséget ad, hogy egyidejűleg több ügyfél részvételével történjen meg a telefonos kapcsolattartás, ha a hangkapcsolat során egyértelműen elkülöníthetők és azonosíthatók az ügyfelek és az általuk tett jogi és egyéb nyilatkozatok, valamint minden ügyfél tekintetében teljesülnek a jogszabályokban előírt tájékoztatási és egyéb követelmények. A telefonos ügyfélszolgálatnál tett nyilatkozatot az ügyfél azonosítását követően az ügyfélszolgálat írásban rögzíti, a személyhez rendelést záradékban igazolja, és azt az elektronikus dokumentumhitelesítés szabályai szerint hitelesíti.

Az általános tájékoztatásnak, eltérően a konkrét ügyben történő tájékoztatástól és az ügyindítástól, nincsenek kötelező jellegű azonosítási, hangrögzítési és egyedi azonosító képzési alapkövetelményei. Annak érdekében, hogy korábban hivatkozott feladatoként az országos telefonos ügyfélszolgálat a kormányablak-ügykörökben teljes körű és szakmailag mindig pontos tájékoztatást tudjon nyújtani, szükséges egy központi digitális adatbázis, egy úgynevezett tudástár használata, amelynek szakmai tartalmáért a közigazgatás-szervezésért felelős miniszter (jelenleg a Miniszterelnökség) felel. A tudástár informatikai üzemeltetését a NISZ Zrt. végzi.

3.2.2. Azonosítás a telefonos ügyintézésben

A közigazgatás hatékonyságának növeléséhez elengedhetetlen az elektronikus – ide értve a telefonos – ügyintézés arányának jelentős emelése, amely azonban feltételezi az ügyfelek és az ügyintézők megfelelő azonosítását.

A Részleges Kódú Telefonos Azonosítás (továbbiakban: RKTA) egy *újfajta azonosítási mód*, amelynek használatával – hasonlóan a bankok által alkalmazott megoldásokhoz – már *telefonon is intézhető* (Kormányzati Ügyfélvonalon – 1818 – keresztül) egyes közigazgatási ügyek. Továbbá a telefonos azonosítás mellett az RKTA *interneten keresztüli azonosításra is lehetőséget ad* és gyakorlatilag az ügyfélkapu alternatíváját jelenti. Működését tekintve az RKTA nagyon hasonló a jelenlegi ügyfélkapu-regisztráció és azonosítás gyakorlatához.

Az RKTA szolgáltatást *csak nagykorú, természetes személy* veheti igénybe, aki szerepel a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban, vagy a központi idegenrendészeti nyilvántartásban, vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek, személyi nyilvántartásában. A szolgáltatást személyesen lehet igényelni, kivéve, ha már az ügyfél rendelkezik eSzemélyivel.

Az RKTA mint azonosítási szolgáltatás lényege, hogy a Szolgáltató (NISZ Zrt.) az azonosítást kérő hatóság vagy más SZEÜSZ szolgáltató (a továbbiakban együtt: azonosítást kérő szervezet) részére megállapítja, hogy egy *adott személy megegyezik-e egy korábban már azonosított személlyel*. Továbbá az azonosítást kérő szervezet ilyen igénye és az érintett hozzájárulása esetén a szervezet számára az adott személy személyazonosságát is megadja. A szolgáltatás a telefonos csatornán történő ügyintézés mellett az internetes ügyintézéshez szükséges azonosítást is lehetővé teszi. A Telefonos Azonosítás szolgáltatás főbb jellemzői:

- A személyes *regisztrációs eljárás* során a kérelmező ügyfél személyi adatainak és személyazonosságának ellenőrzése történik, majd ennek alapján az ügyfél természetes személyazonosító adatait (a bemutatott okmány számát, típusát és érvényességét) bejegyzik a telefonos regisztrációs adatbázisba.
- A regisztráció során továbbá *kilenc előre meghatározott emlékeztető kérdés* közül hatra szükséges válaszolni. Az emlékeztető kérdésekre azért van szükség, mert, ha a későbbiekben az RKTA azonosítás során háromszor sikertelen azonosítás történik (elfelejtette az ügyfél a jelszavát vagy háromszor rosszul adta meg), akkor az ügyfelet kitiltják a rendszerből. Ennek feloldására, az ügyfél az emlékeztető kérdésekre adott pontos válaszok megadásával a Kormányzati Ügyfélvonalon (1818) keresztül azonosíthatja magát, és kérhet új jelszót (a másik lehetőség a kitiltás feloldására a személyes ügyintézés, ekkor nincsen szükséges a kérdés-válasz funkcióra).

- A regisztrációt követően az ügyfél számára egy nyolc számjegyből álló *telefonos azonosító szám* és egy hat számjegyet tartalmazó, egyszer használatos *jelszó számsorozat* kerül legenerálásra a rendszer által. Az egyszer használatos jelszót választása szerint a megadott telefonszámra és/vagy e-mail elérhetőségre kapja meg az ügyfél. A regisztrációt követő öt napon belül az egyszer használatos jelszót aktiválással egy új állandó jelszóra kell cserélni. Erre lehetőség van egyrészt telefonon, a Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül, másrészt interneten a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) felületén az első RKTA-s bejelentkezés alkalmával.
- A rendszer a későbbi – a telefonos vagy elektronikus ügyintézéséhez szükséges – azonosítás során bekéri a *telefonos azonosító számot*, valamint a *telefonos azonosítás* esetén a hat számjegyből álló *jelszó számsorozatból véletlenszerűen kiválasztott részleges kódot, azaz három számjegyet*. *Elektronikus azonosítás (KAÜ felületén) során a teljes hat számjegyű jelszót meg kell adnia az ügyfélnek*.
- az ügyfél telefonon keresztül lecserélheti a jelszavát, a nem megfelelően kiválasztott jelszót a rendszer automatikusan jelzi. A Kormányzati Ügyfélvonalon vagy a KAÜ-n keresztül törtenő sikertelen bejelentkezést követő kizárás miatt – az előzőekben kifejtett eljárás szerint (telefonos azonosító ismerete és a feltett kérdésekre adott pontos válaszok segítségével) – új jelszót igényelhet. A szolgáltatás használatára történő regisztráció, a telefonos azonosító, az emlékeztető kérdések módosítása, a regisztráció törlése csak személyes ügyintézés során, okmányirodában vagy kormányablakban lehetséges.

A kormányzati azonosítási szolgáltatások egységes megjelenítése és kezelése érdekében az ügyintézői és ügyféli felületek esetében cél az egységes design kialakítása, ami a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek számára átláthatóbb, könnyebben megtanulható, komfortosabb felületeket és funkciókat biztosít.

3.3. A telefonos kormányzati szolgáltatás jelene és jövője

A telefonos ügyintézés és szolgáltatás előnye, hogy nem igényel digitális írástudást, sem internetes hozzáférést, továbbá a teljes országot lefedő telefonos hálózatnak köszönhetően a fiatalabb és idősebb korosztályhoz tartozó ügyfelek egyaránt könnyen igénybe vehetik az általa elérhető szolgáltatásokat, kiváltva ezzel az ügyintézését biztosító szerveknél történő személyes megjelenést. Ezzel idő és költség takarítható meg. A telefonos ügyintézés egyedi jellemzője az elektronikus csatornával szemben, hogy az ügyintézés során rögzített hanganyag 5 évig tárolásra kerül, mely mintegy biometrikus jellemzőként segíthet az esetleges visszaélések későbbi feltárásában, erre tekintettel a telefonos ügyintézés magas biztonságúnak minősíthető.

Jelenleg RKTA azonosítással az ügyfél számára az ügyintézési rendelkezés megtételére, rendelkezés módosítására, telefonos meghatalmazásra, időpontfoglalásra, hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylésére és igényelt okmányok státuszának a nyomon követésére van lehetőség. Közép- és hosszú távú stratégiai irány *valamennyi, gyakran előforduló ügytípus telefonos ügyintézési lehetőségének biztosítása*.

3.3.1. A 1818 kormányzati ügyfélvonal szervezete, működése

Az államigazgatásban működő ügyfélszolgálatok közül kiemelkedik a Kormányzati Ügyfélvonal, amely hatékony működési modelljének, korszerű contact center technológiájának, szakképzett humán erőforrás állományának köszönhetően már most is az üzleti szférában működő contact centerekkel

azonos színvonalú minőségi kiszolgálást tud biztosítani az ügyfelek számára.

Az eredeti Kormányzati Ügyfélvonal mára az országos telefonos ügyfélszolgálat bázis ügyfélszolgálatként látja el a lakosság mindennapi életét érintő tájékoztatási és támogatási feladatait.

A Kormányzati Ügyfélvonal feladatait és hatáskörét az az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 16. alcíme tartalmazza.

A Kormányzati Ügyfélvonal az egyetlen olyan telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat, amely országos illetékességgel a legtöbb államigazgatási ügy tekintetében nyújt szolgáltatásokat: általános tájékoztatás közigazgatási kérdésekben, kormányablakok telefonos ügyfélszolgálati feladatainak az ellátása (előzetes tájékoztatás, időpontfoglalás), az elektronikus ügyintézés szolgáltatásainak ügyféloldali támogatása, egyes ügyekben telefonos ügyindítás, ügyintézés és videotechnológiás kapcsolattal történő ügyintézés és státuszinformáció nyújtása alkotja az alapfeladatait. Mindezeket túl a lakosságot érintő, közérdeklődésre számottevő témákban is aktív szerepet vállal.

Az ügyfelek folyamatosan egyre nagyobb számban veszik igénybe a 0–24 órás szakértő segítséget. Az elmúlt tíz évben az ügyfélszolgálat tevékenysége fokozatosan bővült, mára több integrált ügyfélszolgálat együttműködésével üzemel, az állampolgárok és vállalkozások körében népszerűsége is jelentős mértékben növekedett, amit az is mutat, hogy a kezdeti százezres nagyságrendű éves megkeresések száma 2021-re átlépte a hárommilliót.

A növekvő megkeresések száma mellett továbbra is a nemzetközi contact center iparági standardok szerint is magas szolgáltatási mutatóval kapcsolatos elvárásokat teljesít.

A Kormányzati Ügyfélvonal működését már a kezdetektől folyamatosan felfelé ívelő teljesítmény- és eredményorientáltság jellemzi. Működésében kiemelt szerep jut az ügyfélélményt kiváltó, a minőségi kiszolgálást befolyásoló eszközöknek is, úgymint:

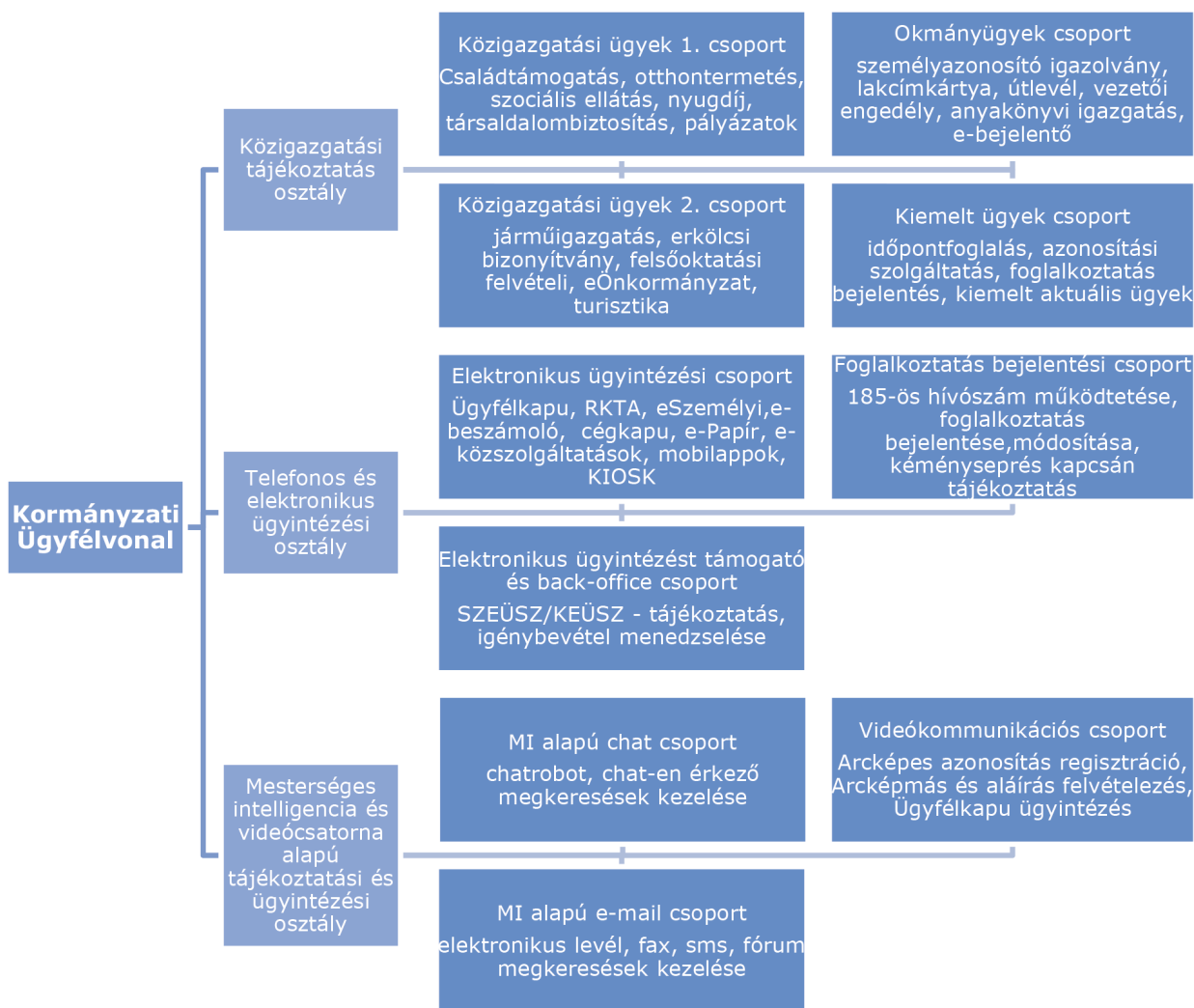
- a folyamatvezérelt működésnek,
- belső minőségbiztosítási tevékenységnek (például hívások értékelése),
- folyamatos ügyfélelégedettség-mérésnek,
- a moduláris rendszerű képzési programnak,
- az elektronikus tudásbázisnak,
- a belső karrierútnak a lojális, képzett munkaerő motiválására.

Az Ügyfélvonal munkáját számos új, modern technológiai megoldás segíti, köztük a mesterséges intelligencia alapú rendszerek alkalmazása is lehetőséget biztosít az ügyfélkiszolgálás továbbfejlesztésére.

Az új lehetőségek kapcsán kiemelendő a biometrikus azonosítás (arcfelismerés, ujjlenyomat azonosítás), a chatrobotok, a leiratozó szolgáltatás, a beszédfelismerés és -képzés, az önkiszolgáló ügyintézési terminálok (kioszkok) növekvő szerepe.

Az ügyfélszolgálat 2017. január 1-től a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. működtetésében folytatja munkáját, az ügyfélkapcsolati és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes irányítása alatt. A menedzsment feladata a Kormányzati Ügyfélvonal tekintetében a stratégiai koncepció kialakítása, a működtetés koordinálása, az integrált közszolgáltatások ágazat, benne a Közigazgatási Ügyfélvonal Igazgatóság hatékony szakmai munkájának támogatása, az eredményes feladatvégzéshez szükséges egységes folyamatok kialakítása. A modern ügyfélszolgálati munkához elengedhetetlenül szükséges a minőségbiztosítási és belső ellenőrző, teljesítményértékelő rendszer működtetése és továbbfejlesztése, belső karrierút és a motivációs eszközök rendszerének alkalmazása, valamint az operátorok tudásának, képességeinek folyamatos fejlesztése, amely feladatokat szintén ezen szervezeti egység végez.

A három – közigazgatási tájékoztatással, telefonos és elektronikus ügyintézással, valamint a mesterséges intelligencia alapú alkalmazásokat használó írásos és videókommunikációval foglalkozó – osztály csoport szintű felosztását az alábbi ábra mutatja be.



8. ábra: A Kormányzati Ügyfélvonal szervezete, feladatmegosztása

Forrás: 1818 Kormányzati Ügyfélvonal vezetőjével, Fazekas Csabával felvett személyes interjú alapján a szerző szerkesztése.

3.3.2. Az egységes kormányzati telefonos szolgáltatás tervezett kiterjesztése, továbblépési irányai

Hatalmas potenciál rejlik a telefonos ügyintézés kiterjesztésében (például az idősebb generáció számára egyszerűsödő ügyintézés). Ezt felismerve, valamint a Kormányzati Ügyfélvonal országos hatásköréből, működési és szakmai tapasztalataiból adódóan a Belügyminisztérium a telefonos csatorna ügyfélkiszolgálásának egységesítése érdekében az „egységes államigazgatási telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatról” előterjesztést készített a Kormány részére. A szolgáltatás telefonos azonosítási ága jelenleg kizárólag a Kormányzati Ügyfélvonalon (1818) működik, azonban az RKTA nem szervezet specifikus, bármely közigazgatási szerv számára elérhetővé válik a telefonos azonosítás, mint az ügyintézés első és belépő feltétel biztosításnak lehetősége saját ügyeik tekintetében. Az RKTA-hoz mint informatikai megoldáshoz, szolgáltatáshoz bármely hivatal csatlakozhat, amely megfelelő telefonos IVR rendszerrel rendelkezik. Mindez a közigazgatásban egy nagyléptékű előrelépést jelent, hiszen fokozatos módon megtörténhet az ügyintézés telefonos ágának tényleges kialakítása. Ezekkel az azonosítási módokkal a közigazgatás is felzárkózik az élet egyéb területein, az üzleti szférában már megszokott azonosítási megoldásokhoz.

Az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról szóló 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat 7. d) pontja a belügyminiszter feladataként írta elő, hogy előterjesztést nyújtson be annak érdekében, hogy az elektronikus ügyintézési szolgáltatások teljes körű elérhetővé tételéig létrejöjjön egy olyan ügyfélszolgálat, amely:

- a Kormányzati Ügyfélvonalon alapul,
- a hét minden napján, napi 24 órában elérhető,
- az online hozzáférés lehetőségét is biztosítja,
- és amelynek segítségével a lakossági ügyfelek és a vállalkozások minden ügytípus intézéséhez szakértő segítséget kaphatnak.

Az egységes államigazgatási telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatra kialakított koncepció célja a különböző államigazgatási szerveknél lévő eltérő méretű, fejlettségű és tudással rendelkező telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatok jelenlegi alacsony hatékonyságú működésének az optimalizálása és konszolidációja, amely elősegíti a hatékonyabb állami működés kialakítását, a korszerű és optimális szolgáltatás elérését és fenntartását, továbbá az ügyfél oldali elégedettség maximalizálását.

A digitális ügyintézés elterjedésében elengedhetetlen az elektronikus (online) felületeken a kommunikációs lehetőségek egységes megteremtése, hogy a kiszolgálás ügytípustól és szervezettől függetlenül azonos módon történjen, ezzel is gyorsítva az elektronikus (online) ügyintézés társadalmi szintű elsajátítását.

A kormányablakok létrehozásának egyik alapcélja volt, hogy minden ügyben képesek legyenek tájékoztatni, és ügyet intézni. Ugyanezt a kormányzati célt kívánja megvalósítani az Egységes államigazgatási telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat kialakítása is, amelynek következtében országos illetékességgel az összes államigazgatási szerv ügyeiben fogadja majd a megkereséseket. A modern contact center technológia előnye, hogy habár az ügyfél egy ügyfélszolgálatot érzel (1818), valójában több ügyfélszolgálat (csatlakozott ügyfélszolgálatok) integrált együttműködése valósul meg a háttérben.

Az országos telefonos ügyfélszolgálat - az érintett ügyfélszolgálatok költséghatékony, egy kézben lévő üzemeltetése mellett – egységes, modern multiccsatornás (e-mail, web, chat, levél, fórum, fax, VOIP) contact center infrastruktúrán vált elérhetővé. Az ügyfelek telefonon a könnyen megjegyezhető 1818 ingyenes hívószámon, elektronikusan az összes jelentős közigazgatási weboldalról modern online kapcsolati csatornákon és akár Facebookon keresztül is 0–24 órában elérik az ügyfélszolgálatot. A csatlakozott ügyfélszolgálatok hivatali időben a jelenlegi működési helyszíneiken, főbb szolgáltatásaikat és jelenlegi humán erőforrás állományukat megtartva látják el továbbra is feladataikat, ugyanakkor a Kormányzati Ügyfélvonal működési modelljét átvéve egységes szolgáltatási szinttel, egységes minőséggel és kommunikációval, feladataikat összehangolva és a párhuzamosságokat megszüntetve szolgálják ki az ügyfeleket.

A Kormányzati Ügyfélvonal 0–24 órában fogadja az elektronikus ügyintézésben segítségre szoruló ügyfeleket, a kormányablakok telefonos ügyfélszolgálatoként – hivatali időben modern hívásirányítási funkcióknak köszönhetően a csatlakozott ügyfélszolgálatokkal együtt – a személyes ügyfélszolgálatok felkeresése előtt tájékoztatja az állampolgárokat és vállalkozásokat, illetve időpontot foglal az ügyintézésükhöz. Uniós projektek fejlesztéseinek köszönhetően a 1818-on történt azonosítás után számos ügyben telefonos ügyindítás, ügyintézés, valamint státusz információs szolgáltatás is igénybe vehető.

Az egységes országos telefonos ügyfélszolgálat létrehozása nyolc jól elkülöníthető lépésre bontható:

1. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások támogatása, elterjedésének ösztönzése

A Kormány elsődleges célja, hogy az állampolgárok az állammal kapcsolatos interakcióikat a lehető legszélesebb körben, a digitális térben, online valósítsák meg. Ehhez biztosítani kell, hogy az államigazgatáson belül megvalósuló valamennyi elektronikus (online) ügyintézési szolgáltatás ügyfélszolgálati feladatát (első szintű támogatás) a Kormányzati Ügyfélvonal lássa el, és az ehhez szükséges ismereteket megszerezze.

2. A telefonos és elektronikus (online) tájékoztatás kiterjesztése minden kormányablak ügykörre és további államigazgatási ügykörökre

Kormányablak ügykörökben a tájékoztatást a Kormányzati Ügyfélvonal a tudástár alapján végzi. A Vhr. biztosítja, hogy a tudástárba bekerüljenek a nem kormányablak ügykörbe tartozó egyéb ügyek leírásai is.

3. A Kormányzati Ügyfélvonal rendszereinek továbbfejlesztése, kapacitásainak bővítése

Az új feladatokból adódó, valamint az ismertség növekedésének hatására várható forgalomnövekedés ütemének megfelelően szükséges az ügyintézői létszám észszerű növelése, az infrastruktúra kiépítése és a contact center rendszer kapacitásainak bővítése is.

4. Központi telefonos időpontfoglalás biztosítása a kormányhivatalok ügyfélszolgálatain való ügyintézéshez

Ebben a lépésben megvalósul a Központi Időpontfoglaló Alkalmazás (KIA) használatának kiterjesztése valamennyi okmányirodára, települési ügysegédre, illetve a kormányhivatalok további jelentősebb ügyfélszolgálataira is (a párhuzamos rendszerek kivezetése mellett).

5. A legnagyobb államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok integrált együttműködése

Az integrált együttműködés lényege, hogy az együttműködésbe bevont csatlakozott ügyfélszolgálatok hivatali időben a 1818-as hívószámon keresztül lesznek elérhetők, munkaidőben a hívások és az elektronikus megkeresések a jelenlegi ügyfélszolgálatokhoz kerülnek kapcsolásra. Hivatali időn kívül megállapodás szükséges az érintett ügyfélszolgálatok között, hogy mely feladatok tekintetében jogosult, és milyen szintű tájékoztatást nyújtani a Kormányzati Ügyfélvonal.

6. A Részleges Kódú Telefonos Azonosításra épülő telefonos ügyintézési szolgáltatások bevezetése

Az ügyfél hiteles azonosítását megvalósító szolgáltatás az RKTA, amely alkalmazásával a telefonos ügyfélszolgálatok eleget tudnak tenni az ügyfelek azonosítására vonatkozó jogszabályi kötelezettségnek. Az ügyfélhívás rögzítésével az azonosításon kívül a telefonos ügyindítás és ügyintézés jogszerűségére vonatkozó minden további követelménynek meg tudnak felelni.

7. A személyre szabott ügyintézési felület használatának támogatása

A megújult magyarorszag.hu portál részeként elkészülő személyre szabott ügyintézési felület strukturált formában lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézési szolgáltatások koncentrált elérésére, továbbá az azonosított ügyfél számára felületet biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél számára rendelkezésre álló elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére. A magyarorszag.hu megújítása során megvalósult a Kormányzati Ügyfélvonal online elérhetőségének integrációja a felületbe, ezzel a bejelentkezett ügyfél, ha elakad, azonnali segítséget tud igénybe venni az országos telefonos ügyfélszolgálat operátorától.

8. A telefonos ügyindítás és státuszinformációs szolgáltatás kiterjesztése

Az ügyfelek hatékony kiszolgálásának érdekében megvalósítandó cél, hogy az egységes telefonos és elektronikus (online) ügyfélszolgálat bármely csatornán elindított államigazgatási ügyben tájékoztatást tudjon adni az állampolgárok részére ügyeik állásáról (státuszinformáció). A fejlesztés eredményeként egyrészt teljes körűen megvalósul az online űrlapok kitöltésének segítése oly módon, hogy az ügyfél és az operátor ugyanazt a felületet látja, így valós idejű segítséget tud nyújtani az online űrlapok kitöltésében, másrészt az ügyfelek által igénybe vett leggyakoribb ügyekben elérhetővé válik a telefonos ügyindítás is.

Az Országos telefonos ügyfélszolgálat tevékenységét meghatározó előírásokat a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet II. fejezetének a 16. Országos telefonos ügyfélszolgálat (40.§-51.§) része foglalja össze.

4. KÉNYELMI ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK AZ E-ÜGYINTÉZÉSBEN

4.1. Az elektronikus rendelkezéstétel el nyei és felhasználási lehet ségei a közigazgatásban

Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása (a továbbiakban: RNY) az E-ügyintézési törvény 38. § (1) bekezdés a) pontja alapján központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak (a továbbiakban: KEÜSZ) minősül. Az egyes az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése alapján az RNY vezetésének feladatát a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. kapta meg.

Az RNY az elektronikus ügyintézés megkönnyítése, az ügyfél választási lehetőségeinek megteremtése és elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos rendelkezésének tiszteletben tartása érdekében tárolja az ügyfél ügyintézési rendelkezéseit.¹⁶ Az RNY tehát egy olyan rendszer, amely a természetes személyek elektronikus ügyintézésére vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak részére lekérdezhetővé teszi. Ennek megfelelően az RNY lehetőséget biztosít az ügyfelek részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, az RNY-hez csatlakozott hatóságok számára pedig a rendelkezések megismerésére.

A hatályos jogszabályok alapján a hatóság az ügyféllel való kapcsolattartás során az ügyfél ügyintézési rendelkezéseit *köteles figyelembe venni*, elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartás esetén is.

Az RNY az ügyfelek oldaláról *önkéntes módon vehető igénybe*:

- Személyesen: az ország valamennyi *kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatán, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal kiemelt ügyfélszolgálatain*, az ügyintézés során érvényes személyazonosításra alkalmas okmány (személyazonosító igazolvány, vezetői engedély vagy útleve) bemutatása szükséges.
- *Elektronikus úton*: ha az ügyfél rendelkezik valamelyik Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) által alkalmazott azonosítással, az RNY felülete a megújult mo.hu honlapon keresztül érhető el, itt alapszabályzatot és további rendelkezéseket is lehet tenni.
- *Telefonon*: rendelkezések megtételére lehetőség van – RKTA azonosítást követően – a Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) 1818-as hívószámán elérhető munkatársainak közreműködésével is.

A rendelkezési nyilvántartásban kizárólag 18 év feletti olyan 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.

¹⁶ E-ügyintézési törvény 39. § (1) bekezdés

4.1.1. A rendelkezési nyilvántartáshoz kötődő rendelkezések típusai, funkciói

Alaprendelkezés - kapcsolattartás

Minden esetben először az alaprendelkezést kell megtennie az ügyfélnek bizonyos alapinformációk megadásával. Ennek hiányában további rendelkezés nem tehető, tekintve, hogy az ebben foglaltak alapján nyílik meg a lehetőség az elektronikus ügyintézésre, és magára a rendelkezéstételre.

Az alaprendelkezés során az internetes ügyintézés, telefonos ügyintézés, elektronikus és postai úton történő kapcsolattartás tárgyában tehető nyilatkozat. Ennek keretében megadhatók hivatalos kapcsolattartási módok: elektronikus levelezési cím, telefonszám, SMS, telefax és postai elérhetőségek is.

Az alaprendelkezés során az ügyfél rendelkezhet arról is, hogy egyáltalán nem kíván elektronikusan ügyet intézni, tehát kizárja magát ezen ügyintézési módból. Amennyiben nem kíván ezen lehetőségekkel élni, az alaprendelkezésben letiltható az internetes és/vagy a telefonos ügyintézés is.

Azonosítási rendelkezés

Meghatározhatók azok az azonosítási módok, melyekkel a jövőben azonosítani kívánja magát az ügyfél az elektronikus ügyintézés során. Ilyen azonosítási mód lehet pl. az ügyfélkapu, a telefonos azonosító, az eSzemélyi, az arcképes azonosítás. Ugyanakkor ez a rendelkezés arra is szolgál, hogy az ügyfél bizonyos elektronikus azonosítási módokat letiltson, így például kizárja az ügyfélkapuval történő azonosítást, de megengedje az RKTA-azonosítást vagy akár fordítva.

Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés

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

Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében meghatározhatja azon hatóságok és elektronikus ügyintézesek, cselekmények körét, amelyre vonatkozóan értesítést kíván kapni. Az időszaki értesítés igénybeviteléről szóló rendelkezés során az ügyfél az adattartalom mellett megadhatja, hogy tárhelyére, vagy milyen e-mail cím(ek)re kéri megküldeni az értesítést.

Az ügyfél az időszakos értesítésről szóló rendelkezésben meghatározhatja, hogy milyen időközönként kéri az értesítéseket (azaz 15 naponta, havonta). Lehetséges egyszeri és rendszeres értesítés kérése is, ez utóbbi esetében a rendelkezés visszavonásáig, illetve hatályosságáig, a megadott időszakonként, a rögzített elektronikus címre rendszeresen megküldik az értesítőt. Továbbá lehetséges egyszeri, visszamenőleges értesítést is igényelni, ez esetben a rendelkezéstételtől visszafelé számítottan, a rendelkezésben megadott időszakra vonatkozóan kerül megküldésre az értesítés.

Az E-Profil (Kapcsolattartás, Azonosítás és Értesítési szolgáltatások) rendelkezéseit követően az ügyfél különböző meghatalmazásokat és szabadszöveges rendelkezéseket is tehet.

Meghatalmazás

Az RNY lehetőséget ad az ügyek intézéséhez elektronikus meghatalmazás tételére. A meghatalmazásokat a nyilvántartás tárolja, és azokat a jövőbeli hatósági ügyintézés során a meghatalmazással érintett eljáró hatóság köteles figyelembe venni és elfogadni.

A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az egyes ügyintézesekhez már nem szükséges külön, papír alapú meghatalmazást készíteni, és azt a meghatalmazott ügyfélnek magával vinni. Egy meghatalmazotti eljárás esetében lekérdezhetővé válik, hogy az adott ügytípusban az ügyfélszolgálaton megjelentő, beazonosított személyre vonatkozóan rögzítésre került-e meghatalmazó rendelkezés.

A meghatalmazás-tétel e formája az ügyintézesek során nagymértékben csökkentheti a papíriratok mennyiségét, az adminisztrációs terheket, valamint hozzájárul a tudatos ügyintézés elősegítéséhez.

Szabadszöveges rendelkezés

Szabadszöveges rendelkezés akkor tehető, ha az eljáró szerv ezt biztosítja ügykatalógusában.

4.1.2. A rendelkezési nyilvántartás előnyei, felhasználási lehetőségei

A nyilvántartás legfőbb előnye, hogy a valamennyi kommunikációs csatornán (személyes, elektronikus és telefonos) megjelenik. A nyilvántartás gyakorlati újdonsága, hogy tárolja az állandó meghatalmazásokra vonatkozó nyilatkozatokat, és azokról hitelesítetten információt szolgáltat papír alapú meghatalmazás bemutatása nélkül. Ezáltal kiszámíthatóbbá, gyorsabbá és hatékonyabbá válhat a hivatalokkal történő kapcsolattartás az ügyfél által megadott csatornákon keresztül.

További előnye, hogy az eddig az egyes közigazgatási szerveknél különféle szakrendszerekben és különböző módokon tárolt ügyféli rendelkezéseket egy központi helyen teszi majd elérhetővé. A nyilvántartáshoz 2018. január 1-jétől kötelező jelleggel minden elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek csatlakozni kell,¹⁷ ezzel is biztosítva az ügyfelek önrendelkezési jogának érvényesülését. Mindezek alapján a rendelkezési nyilvántartás nagyon fontos eleme lesz a közeljövőben az elektronikus ügyintézeseknek, mivel ez teremti meg a kapcsolatot az ügyfél, valamint az elektronikus ügyintézészt lehetővé tevő szolgáltató, illetve hivatal között. Az E-ügyintézési törvény a gazdálkodó szervezetek és a hatóságok kötelező csatlakozásával az elektronikus ügyintézés középpontjába a RNY-t helyezi, így kiemelt szerep hárul ezen SZEÜSZ fejlesztésére.

A KÖFOP 1.2.2. – *Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) továbbfejlesztése, bővítése, bevezetése* kiemelt projekt keretében megvalósult fejlesztések (a nem természetes személyek rendelkezés tételi lehetőségének megteremtésével, valamint új hatóságok csatlakozásával, melyek saját eljárásaiknak megfelelően definiálhatják ügytípusaikat és rendelkezéseiket) eredményeként nagymértékben hozzájárulhat az ügyintézés egyszerűsítéséhez, gyorsaságának növeléséhez, az adminisztrációs terhek és a papíriratok mennyiségének csökkentéséhez.

A közigazgatás működése tekintetében kiemelt szerepet töltenek be az adatok, információk, amelyeket nyilvántartásokban rögzítenek és tárolnak. Az egyes nyilvántartások eltérő célra szerveződnek, ehhez igazítottan pedig az adattartalmuk is különböző, ám jellemzően gyakori az átfedést mutató adattartalom és a párhuzamos működés is. Az üzemszerű működés sajátossága azonban kikényszeríti, – adott esetben a tényállás tisztázása vagy a döntés meghozatala esetén – hogy az egyes nyilvántartások, az arra épülő szakrendszerek, illetve egyéb informatikai rendszerek bizonyos adattartalma rendelkezésre álljon más szervezetenél is. A belföldi jogsegély, megkeresés formájában megvalósuló adat, illetve információ kérések korábban jellemzően papír alapon zajlottak, amelyek viszont így kevésbé hatékonyak mind a belső, mind pedig a külső adminisztratív terhek vonatkozásában.

A belső folyamatok racionalizálása, illetve azok hatékony működés érdekében történő összehangolása a közigazgatás fejlesztésének sarokköve. Mindennek természetesen nem csupán az egyes folyamatok újrászervezését kell magában foglalnia, de azok elektronikus útra történő átteljesítésével is fokozható a közigazgatás hatékonysága, és egyúttal teljesítőképessége is. Fokozottan igaz ez az adatok és információk átadásának tekintetében is, hiszen az informatikai rendszerek ilyen jellegű összehangolása nélkül nem igazán teremthető meg érdemi elektronikus közigazgatás.

Az interoperabilitás ebben a kontextusban az informatikai rendszerek együttműködési képességét jelenti. Eredményeként az egyes nyilvántartások, informatikai rendszerek egymással kommunikálva tudnak adatokhoz, valamint információkhoz jutni. Célja, hogy csökkenjen az állampolgárok adatbejelentési kötelezettségekkel kapcsolatos adminisztratív terhe, és ahelyett, hogy az állam az ügyfelek közreműködésével szerezne be az adatokat, a már meglévő nyilvántartások életszerű kiaknázása történik az elektronikus megoldások adta lehetőségek igénybevételével, meghatározott jogi keretek mentén.

¹⁷ E-ügyintézési törvény 25. § (3) bekezdés a) pontja.

A közigazgatás belső működése, valamint az általa nyújtott szolgáltatások a szervezetek és egyúttal a nyilvántartások együttműködését igénylik, vagyis a tényleges interoperabilitás megvalósítását kényszerítik ki. Az ügyintézés során ugyanis a felhasználandó adatok, információk több nyilvántartásból származhatnak, ráadásul az egyes nyilvántartások önálló hatáskörrel bíró szervezet felügyelete alá tartozhatnak. Igaz ugyan, hogy az informatikai rendszerek dinamikus módon elterjedtek, azonban azok kialakítása a közigazgatásban nem egy jól végig gondolt és tervszerűen végrehajtott, szisztematikus munka eredményeként történt meg. A rendszerek számos szinten (technológiák, adatkezelés stb.) nincsenek szabványosítva: eltérő azok felépítése, működési logikája. Előfordul továbbá, hogy az egyes szervezetek infrastruktúrája is igen heterogén, érte ezalatt, hogy biztonságos módon történő nyitás a másik szervezeti szakrendszer felé korszerűtlen, esetenként elavult megoldásokkal, kontrollálatlanul jelentős veszélyt hordoz. Így viszont a közöttük lévő kommunikációs kapcsolatok kialakítása sem egyszerű, összehangolásuk nehézkes, vagyis az interoperabilitás megteremtése nem könnyű feladat.

A hatékony ügyintézés feltétele azonban a nyilvántartások, a nyilvántartásokat kezelő informatikai rendszerek és a szervezetek együttműködési képessége, azaz az interoperabilitás megteremtése.

4.2. Elektronikus értesítési szolgáltatások a közigazgatási ügyintézésben

A harmadik évezred új kihívások elé állítja a közigazgatást. Egyrészt az állampolgárok élettere kitágult, másrészt pedig felgyorsult az életritmusuk. Mindezek következtében megnő a személyes ügyfélszolgálatokon kívüli ügyintézés (például: elektronikus vagy külföldről történő ügyintézés) iránti igény, illetve az állampolgároknak intézendő ügyeik nyomon követése (például: egy okmány esetében az érvényességi idő) sok esetben nehézkes vagy elkerüli a figyelmet. Az ebből adódó problémák megelőzhetők, melyhez a mai korszerű technológia alkalmazása nyújthat segítséget, így jelentősen növekedhet a szolgáltatások színvonala és hozzáférhetősége.

Az államra vár az a feladat, hogy átvegye az állampolgárok válláról az összetett közigazgatási ügyek kezelésének terhét, és a közigazgatási szervek közötti hatékony interoperabilitáson alapuló, az állampolgárok élethelyzeteihez igazodó, állami közszolgáltatást valósítson meg.

Ez a szemléletbeli változás az ügyfelek részére olyan segítséget és támogatást nyújt, amely által tudatosabban állnak saját ügyeik intézéshez. Ez az új irány a tudatossá formálás jövőképét vetíti előre, amely egyrészt sokkal inkább fókuszál egy olyan kiszolgálási logikára, amely igyekszik minél inkább tervezhetőbbé tenni az állampolgárok közigazgatással kapcsolatos kapcsolatait, másrészt pedig ez által optimalizálható a közigazgatás működése.

A gyakorlatban mindez azt jelenti, hogy nem csupán a konkrét eljárásra, vagyis magára az ügyintézésre kell koncentrálni a kiszolgálás oldalán, hanem már jóval előtte, proaktív módon kell a kapcsolatfelvételt megtenni, mielőtt az ügyfél intézni szeretné adott ügyét. Ez a proaktív szemlélet egyrészt lehet figyelemfelhívó, emlékeztető (például: érvényességi idő lejár, határidő közeleg, vállalkozást érintő pályázati lehetőség várható stb.), másrészt pedig tájékoztató. Előbbi feltételezi az ügyféllel kapcsolatos adatok meglétét, továbbá az ezekhez kötődő, várható eljárási cselekmények szükségességét (okmánypótlás, pályázati kérelem benyújtása, fizetési kötelezettség stb.), és felhívja a figyelmet arra, hogy várhatóan milyen kötelezettség keletkezik, vagy milyen jog gyakorlására lesz lehetőség. Tudatossá formálás az ügyfél adott eljárási cselekményéhez kapcsolódó tájékoztatás és segítségnyújtás (például: időpontfoglalás igénybevételel menjen ügyet intézni, milyen iratokat vigyen magával, milyen egyéb kötelezettségeket vagy jogot generál az adott eljárás stb.) mozzanataként is megjelenik. Célzott tájékoztatás lehet, ha az ügyfél a személyes ügyintézészt választja, de nem szeretne időpontot foglalni (mert nem tudja még, hogy mikor ér rá). Ebben az esetben az ügyfélszolgálat jelzi – az elmúlt évek tapasztalatai alapján –, hogy mely napokon, mely időszakokban, milyen a leterheltség.

Az értesítési szolgáltatások egy másik aspektusa az átláthatóságot növelő és a bizalmat erősítő tájékoztató jelleg. Az ügyfél időszaki értesítése ügyintézési cselekményeiről szolgáltatás (a továbbiakban: RÉR) olyan az állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ, amelynek nyújtására az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 4. § a) bekezdése alapján a NISZ Zrt. került kijelölésre. Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 119–120. §-ai adják meg a jelen fejezet tárgyát képező szolgáltatás jogszabályi alapját.

A RÉR lényegi eleme abban áll, hogy általa megvalósul egy olyan közigazgatási szolgáltatás, amelynek segítségével az ügyfél időszakonként összesítve egy vagy akár több értesítési címen – hiteles – információ birtokába jut arról, hogy az általa megjelölt időszakban milyen hatóságoknál mely eljárás cselekményeknek volt az alanya. A RÉR-szolgáltatás elsődleges célja, hogy az ügyfél megbízható információt kapjon a nevében történt (közigazgatási) cselekményekről, adatainak kezeléséről. Kimondható tehát, hogy a szolgáltatás a tájékoztatáshoz való jog fontos garanciális eleme.

A Vhr. 119. § (1) bekezdése kimondja, hogy az ügyfél az ügyintézési rendelkezés keretében igényelheti az elektronikus ügyintézési cselekményeiről szóló időszaki értesítés szolgáltatást. Ennek lényege abban mutatkozik meg, hogy az ügyfél ügyintézési rendelkezésében meghatározhatja azon hatóságok körét, amelyek elektronikus úton, az ügyfél által meghatározott keretek között meghatározott időszakonként összesítve, egy vagy több értesítési címen tájékoztassák arról, hogy az adott időszak alatt az ügyfél részéről elektronikus nyilatkozatot vagy papír alapú iratot fogadtak az ügyfél részére elektronikus nyilatkozatot vagy papír alapú iratot kézbesítettek.

Fontos kiemelni, hogy az értesítés csak azon hatóság adataira terjed ki, amely hatóság azt biztosítja és azt az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet (a továbbiakban: Felügyelet) részére bejelentette. A szolgáltatás kiemelt jelentősége, hogy az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy az értesítést előre meghatározott adattartalom alapján kérje. Ennek megfelelően kérheti, hogy az értesítés a szervezet megnevezését, az esemény megjelölését és időpontjának meghatározását, vagy ahol ismert, ott az esemény azonosítását és adatait is foglalja magában.

Az értesítéshez szükséges adatokat a szolgáltató kéri le a hatóságoktól és az érintett más SZEÜSZ-ök nyújtóitól. Adatszolgáltatást megelőzően a hatóság az RNY-ben ellenőrzi az adatközléshez a hozzájárulást.

4.3. A személyre szabott ügyintézési felület célja, szerepe, megoldásai

A jelen és a közeljövő meghatározó elektronikus ügyintézési felülete az elmúlt évek fejlesztésének eredményeként megvalósított, uniós forrásból finanszírozott, személyre szabott ügyintézési felület (a továbbiakban: SZÜF).

A SZÜF az ügyfelek számára személyre szabható felületet biztosít, ezzel elősegítve az ügyfelek általi SZEÜSZ-ök igénybe vételét, egyéb elektronikus ügyintézési szolgáltatások, illetve az azokhoz kapcsolódó más felületek elérését. Az elképzelések szerint különösen fontos, hogy a megoldás az ügyintézés egyszerűsítse és gyorsítsa is, amit elsősorban az ergonomikus felületek, a kereső funkciók, illetve a magas fokú testreszabhatóság támogathat.

A személyre szabhatóság azt jelenti, hogy a felületet az ügyfelek a saját egyedi (aktuális és/vagy sűrűn előforduló) igényeik, ügyfél-szituációik alapján tudják kialakítani. Lehetőséget biztosít a gyakori szolgáltatások (ügytípusok) kiemelésére, illetve az egyáltalán nem használtak elrejtésére. Ez biztosítja, hogy egyaránt hatékonyan használható felület kerüljön kialakításra az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat eltérő gyakorisággal használó felhasználói csoportok számára.

A SZÜF létrejöttével megvalósulhat az ügyfél-szituáció alapú ügyintézés. A közigazgatás ügyfelei ma már nem eljárást szeretnének indítani, hanem egy adott helyzetre keresnek megoldást, összetett

kérdésekre komplex válaszokat. Keresik az adott élethelyzethez kapcsolódó ügy elektronikus, gyors, olcsó elintézésének lehetőségét. A SZÜF lehetőséget ad a szakrendszerek által biztosított elektronikus szolgáltatások ügylapú összefűzésére, ezáltal lehetővé téve a felhasználók gyors és hatékony ügyintézését, segítve őket az elintézendő ügyek minél teljesebb körű végrehajtásában. Mindezt természetesen egy kapcsolati pontos elérés alapján lehet végrehajtani, melynek köszönhetően az ügyfél többféle eljárást bonyolíthat le egy helyről. Ezáltal pedig várhatóan gyorsul az ügyintézés. A SZÜF használatával nem kell különböző alkalmazások használatát, honlapok ergonómiáját és menürendszerét megtanulni, hanem az e-közigazgatási origóról indulva minden elérhető. A SZÜF egységesíti a természetes és a nem természetes személyek számára nyújtott elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat, és a korábbi szigetyszerű közszolgáltatásokat integráltan jeleníti meg a korszerűség elvárásainak megfelelően.

Technológiai értelemben a SZÜF egy keretrendszer, amely elsődlegesen portál funkciókat lát majd el, biztosítva az egységes megjelenést. A különböző elektronikus közigazgatási szolgáltatások egységes, SZÜF-ön való megjelenítésével lehetőséget ad arra is, 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. Az asztali számítógépes elérési felülettel szemben a ma már széles körben elterjedt mobil eszközökre optimalizált szolgáltatást is biztosít. További elsődleges szempont, hogy a SZÜF olyan platformot biztosít, ami a bővíthetőséget, a szakrendszerek e-közigazgatási szolgáltatásainak elérését kellően rugalmassá teszi, ugyanakkor az integrációt nagymértékben egyszerűsíti.

Alapvető célja az elektronikus ügyintézés kiinduló pontjává válni a legtöbb ügyfél-szituáció során. Emellett emelni szeretné az elektronikus közigazgatási szolgáltatások színvonalát. Célja továbbá, hogy a tipikus ügyfél-szituációkban megfelelően részletes információt és támogatást nyújtson az ügyfelek számára, hogy a szükséges tevékenységeket a lehető legkönnyebben végrehajthassák, és tisztában legyenek a kapcsolódó eseményekkel, határidőkkel és lehetséges kimenetekkel.

Kialakítása illeszkedik a korábban már felvázolt egységes kormányzati stratégiákba és fejlesztési irányvonalakhoz, amelyek szerint minden szereplő számára egységes logikai rendszerben kiépült hálózati és kormányzati adatközponti infrastruktúrán, szabványosított kapcsolórendszereken elérhető szakrendszerek csatlakozásával, SZEÜSZ-ök igénybevételének lehetőségével kell biztosítani a korszerű elektronikus közigazgatási szolgáltatások elérését.

A SZÜF alapelve, hogy a természetes vagy jogi személy, továbbá hatósági oldal képviselője adott ügyfél-szituációjából, illetve hivatali feladatából fakadóan vesz részt közigazgatási eljárásokban. Hosszabb távon a SZÜF-ön megtalálható lesz az összes e-közigazgatási szolgáltatás, ezáltal a közigazgatási szolgáltatások összessége koncentráltan, egy helyen válik elérhetővé a felhasználók számára.

5. INTELLIGENS KÁRTYA ALAPÚ TECHNOLOGIÁK A KÖZIGAZGATÁSBAN

5.1. Az intelligens kártyák evolúciós fejl dése, és napjaink trendjei

5.1.1. Biztonság és szolgáltatás – az intelligens kártya alapú technológia jelene és jövője

A plasztikkártyák használata napjainkban már nagyon kevesek számára jelent újdonságot. Bónuszpontok a vásárlásaink után, tankolás a „céges” kártyával, edzőtermi tagság, belépés törzsvendégként egy szórakozóhelyre, és még sokáig sorolhatnánk azokat a felhasználási területeket, ahol egy plasztikkártya bemutatásával, vagy egyéb módon történő használatával tudunk igénybe venni egy kedvezményt, vagy akár egy komplett szolgáltatást. Ezen kártyák használata beépült a mindennapjainkba, használatát már hosszú évek óta övezi a megfelelő társadalmi bizalom. Azonban vajon milyen technológiai háttérrel rendelkeznek ezek a kártyák? Milyen adatokat vagyunk hajlandók egy ilyen kártya használatával elérhetővé tenni? Tudjuk-e, hogy a kártya alapú technológia ma már többféle technológiai megoldást és biztonsági szintet képvisel? Jelen fejezetben ezekre és sok más kérdésre is keressük a választ.

Első lépésben mindenképpen fontos elhelyezni ezeket a kártyákat és a mögöttük húzódó technológiai hátteret, nemcsak materiális, hanem jogi-igazgatási és szolgáltatási értelemben is. Tekintettel arra, hogy a fentiekben csak néhány példával illusztrált, azonban annál szélesebb felhasználási területet fednek le a különböző kártyás megoldások, természetéből adódóan merülnek fel személyiségi jogi, adatvédelmi, jogosultsági és különböző állami és/vagy piaci kedvezmények igénybevételével kapcsolatos kérdések. Ebben a tekintetben mindenképpen külön kell választanunk az úgynevezett „kedvezmény kártya” típusú és az azoknál jelentősen erősebb joghatás kiváltására alkalmas „állampolgári kártya” típusú megoldásokat. Ez az elválasztás pedig nem egyszerűen egy jelentős jogi-igazgatási és szolgáltatási lehatárolást jelent, hanem napjainkra – az intelligens kártya alapú technológia ütemes fejlődésével – egy élesen kimutatható technológiai határvonal kirajzolódását is.

Fejezetünkben nem térünk ki a kártya alapú technológia kezdeti megoldásaira (például mágnescsíkkal ellátott kártyák), sokkal inkább a chip alapú, intelligens kártyák jogi-igazgatási hátterére, szolgáltatási rendszerére és potenciáljára, valamint – ha érintőlegesen is, de – mindezek felső szintű technológiai bemutatására helyezük a hangsúlyt. Mindezt a fentiekben említett, *kedvezmény kártya és állampolgári kártya* típusú megoldások elhatárolását preferáló struktúrában. Célterületünk kijelölésének oka elsősorban az, hogy napjainkban, a közigazgatás oldalán formálódó fejlesztési és felhasználási trendek a chip alapú technológiai megoldások irányában mutatnak, nemcsak Magyarországon, de egész Európában, sőt az egész világon.

5.1.2. A chip alapú kártyás technológia természete, megjelenése Európában

A tervezés időszakában még nem volt olyan egységes európai szabályozás, amely kizárólagos keretet adott volna egy EU tagállam elektronikus azonosító kártyájának kibocsátásához. Erre tekintettel a magyar elektronikus tároló elemmel rendelkező személyazonosító igazolvány koncepcionális tervezése során áttekintésre került az európai nemzeti azonosító kártyák rendszere, amelynek eredményeként három, egymástól viszonylag jól elkülöníthető fejlesztési korszak határozható meg. Ezek a korszakok egy-egy alkalmazási koncepcióval, használati funkciócsoporttal, európai interoperabilitási elképzeléssel és biztonsági megoldásokkal jellemezhetők.



9. ábra: Európai nemzeti azonosító kártyák fejlesztésének a korszakai
Forrás: A szerző saját szerkesztése

5.1.3. Legjobb nemzetközi gyakorlatok

A Portugál Állampolgári Kártya

A portugál Állampolgári Kártya biometrikus adatokat is hordozó magas biztonságú, kártyaformátumú személyazonosító dokumentum, amely helyettesíti a személyazonosító igazolványt, az adóigazolványt, a szavazási kártyát, a társadalombiztosítási és az egészségbiztosítási igazolványt. Elektronikus azonosítást tesz lehetővé, alkalmas elektronikus aláírás generálására is.

A német e-ID kártya (nPA)

A német e-ID kártya smart kártya formátumú, chippel és Internet alkalmazásokkal összekapcsolható online funkciókkal bír. Rendkívül korszerű biztonsági elemekkel rendelkezik, a kártyán elhelyezett biometrikus adat(ok) védelmére speciális védelmet fejlesztettek ki. A biometrikus adatok közül az ujjlenyomat tárolásánál a polgároknak lehetősége van kérelmezni, hogy az ujjlenyomathoz csak személyazonosítás céljából férhessenek hozzá a hatóságok. A kártyabirtokos kérelmére a kártyán két ujjlenyomat is tárolható, amely elsősorban a kártya eltulajdonítása esetére kínál védelmet a személyazonossággal való

visszaélés ellen. A kártyabirtokosnak a kártyán digitális formátumban tárolt arcképmásához és a kártya sorszámaához kizárólag hatósági szervek számára biztosítanak hozzáférést. A kártya minden esetben tárolja a kártyabirtokos aláírását, valamint testmagasságára és szemének színére vonatkozó adatokat. Az online funkció alkalmazásával az e-ID kártya információt nyújt a kártya érvényességéről vagy letiltott voltáról. Lehetőség van a kártya online funkciójának az átvétel időpontjához képest későbbi aktiválására vagy deaktiválására is. Lehetővé teszi az elektronikus azonosítás megvalósítását, valamint az állampolgár választása szerint a kártyához igényelhet minősített elektronikus aláírást is. Az azonosítás folyamata során kártyaolvasók teremtik meg az online platformokhoz való csatlakozás lehetőségét.

Észtország elektronikus személyazonosító igazolványa

Az észt e-ID kártya – a némethez és a portugálhoz hasonlóan – lehetővé teszi az állampolgárok elektronikus azonosítását, a kártya ugyanis olyan digitális tanúsítványt tartalmaz, amely tartalmazza a polgárok személyi azonosító kódját. A kártya tartalmazza továbbá az észt elektronikus aláírásról szóló törvénynek is megfelelő elektronikus aláírás generálására alkalmas tanúsítványt. A német (és már a magyar) megoldással ellentétben, az e-aláírás nem külön kérelemre, hanem alanyi jogon kerül a kártyára. A kártya interoperábilis az www.eesti.ee webcímen található Észt Állampolgári Portállal, a portálon keresztül számos elektronikus szolgáltatás érhető el a köz-és a magánszféra területéről egyaránt.

5.2. A Nemzeti Egységes Kártyarendszer célkitűzése és működése

5.2.1. A nemzeti egységes kártyarendszer megjelenése és jogszabályi keretei

Az informatikai szolgáltatások, az állam és a gazdasági szereplők által nyújtott szolgáltatások, kedvezmények körének bővülése következtében egyre inkább elterjedt, hogy a polgárok az egyes gazdasági, állami, önkormányzati szolgáltatásokat elektronikus kártyák és azokkal történő azonosítás segítségével, informatikai rendszerek útján veszik igénybe. Az egyes szolgáltatásokhoz történő hozzáféréshez természetesen szükséges a szolgáltatást igénybe vevő azonosítása, jogosultságának ellenőrzése is, ezért minden kibocsátott kártya vizuálisan tartalmaz minden, a szolgáltatás igénybevételehez szükséges (több esetben személyes) adatot. Ezek az adatok a kártyakibocsátó, mint adatkezelő saját adatbázisában vannak nyilvántartva. Problémát jelent azonban, hogy az ilyen módon kiadott elektronikus kártyák kibocsátásának és megszemélyesítésének alapját képező, az azonosításhoz felhasznált adatok köre nem hiteles, azaz nem központi, közhiteles adatbázisból származik.

Az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszer (a továbbiakban: NEK-rendszer) Európai Unió finanszírozásban, az EKOP-2.3.6-2011-2011-0001 „*Oktatási és kormánytisztviselői funkciókat támogató kártyarendszer kialakítása*” elnevezésű kiemelt projekt keretében jött létre, és egy olyan igazgatási és technikai keretet jelent, amely központilag hivatott rögzíteni az egyes kártyák felhasználásával összefüggő adatkezelési szabályokat, valamint a rendszer legfontosabb technológiai, eljárási, szervezeti és egyéb feltételeit.

Az Országgyűlés – a fenti célok érdekében – fogadta el az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszerről szóló 2014. évi LXXXIII. törvényt (továbbiakban: Nektv.), amely meghatározza a NEK-rendszer szereplőit, működését, magas szintű folyamatait és szükséges feltételrendszerét. A rendszer működési keretét megadó további szabályozó eszközök:

- 194/2015. (VII. 21.) Korm. rendelet az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszer kártyafelhasználói regisztrációval kapcsolatos feladatokat ellátó szerv kijelöléséről, valamint egyes kormányrendeleteknek az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszerről szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásával összefüggő módosításáról;

- 53/2015. (IX. 24.) BM rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszerről szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásához szükséges kapcsolódási, műszaki, technológiai, biztonsági előírásokról, követelményekről és a hitelesítési rendről;
- 70/2015. (XII. 21.) BM rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátás engedélyezésére irányuló hatósági eljárás igazgatási szolgáltatási díjáról, az ezzel kapcsolatos egyes díjak megállapításának szabályairól, valamint az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezésre irányuló hatósági eljárás díjmentességéről;
- Működési Rend – kiadása és módosítása a mindenkori NEK Működtető (jelenleg: Belügyminisztérium) feladata.

A Működési Rend a NEK-rendszer mindenkori Működtetője által kiadott dokumentum, amely a NEK-rendszer megfelelő működése érdekében határozza meg a folyamatok szükséges menetét, a kártya előállításának, kibocsátásának, elfogadásának, megszemélyesítésének technikai kereteit és minimum biztonsági jellemzőit.

A Működési Rendben a Működtető azon kérdések szabályozására jogosult – a NEK megfelelő működése érdekében – amelyek jogszabályi szinten nincsenek rögzítve, illetve a rendszer megfelelő működése szempontjából relevánsak.

5.2.2. A nemzeti egységes kártyarendszer célja, intézményi és szolgáltatási rendszere

A NEK-rendszer célja, hogy az egyes elektronikusártya-kibocsátók és elfogadók (például: állam, önkormányzatok, közlekedési vállalatok, egyéb szolgáltatók és gazdasági szereplők) az állam által szabályozott és ellenőrzött rendszerhez történő csatlakozással, egységes és szabványosított kártyatechnológia alkalmazásával, magas fokú biztonságot nyújtó gyártási, kibocsátási, logisztikai és működési rendszerben, központilag kezelt és hitelesített (közhiteles) megszemélyesítő adatok felhasználásával létrehozott elektronikus kártyák alapján nyújtsák szolgáltatásaikat.

A NEK rendszerében kibocsátott kártya betölthet:

- piaci funkciókat (*ebben esetben kártyakibocsátó az lehet, akit a törvényi szinten kijelölt állami szerv hatósági eljárásban kártyakibocsátásra feljogosít*);
- állami funkciókat (*ebben az esetben a kártyakibocsátó kijelölése törvényi szinten történik meg*).

NEK-rendszer intézményi és szolgáltatási rendszere:

- *Működtető*¹⁸: a NEK-rendszer központi nyilvántartását és központi informatikai rendszerét üzemeltető, működtető szervezet (jelenleg Belügyminisztérium);
- *Kártyakibocsátó*: meghatározott céllal kártyát kibocsátó szervezet (például: Oktatási Hivatal, Országos Polgárőr Szövetség, Nemzeti Mobilfizetési Zrt.);
- *Kártyaelfogadó*: kedvezmények, szolgáltatások nyújtása során, a kibocsátott kártyákat vizuálisan és/vagy elektronikusan elfogadó szervezet (például közösségi közlekedési

¹⁸ A NEK-rendszer indulásakor az egykori Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának (a továbbiakban: KEKKH) feladatköre kibővült a NEK-rendszer működtetői feladatainak ellátásával, a kártyafelhasználói regisztrációval összefüggő feladatokat pedig a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatalainak ügyfélszolgálatai (kormányablakok/okmányirodák), valamint a KEKKH végezte. 2017. január 1-től, a KEKKH jogutódlással történő megszűnésével a NEK-rendszer működtetői feladatait a Belügyminisztérium vette át, a kártyafelhasználói regisztrációval összefüggő feladatokat pedig kizárólagosan a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatalainak ügyfélszolgálatai látják el.

- *Kártya-megszemélyesítő*: kártyák fizikai és elektronikus (chip) megszemélyesítését végző szervezet (például: diákigazolványok és polgárőr igazolványok esetén a Pénzjegynyomda Zrt.).

NEK-regisztráció (vagy kártyafelhasználói regisztráció): a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (a továbbiakban: Nytv.) hatálya alá tartozó kérelmezők (természetes személyek) esetében értelmezhető eljárás. A kártyafelhasználói regisztráció során a regisztrációs szerv, a személyesen megjelent kérelmező – regisztráció iránti – kérelmére, az Nytv. szerinti egységes arcképmás- és aláírás-felvételezést folytat le. Az Nytv. hatálya alá tartozó kérelmező esetén a kártyafelhasználói regisztráció érvényességi ideje öt év, amely az Nytv. szerinti egységes arcképmás- és aláírás-felvételezéssel esetenként újabb öt évvel meghosszabbodik.

NEK-kártyák: a NEK-rendszer keretében *elsődleges*, fizikailag is létező, valamint úgynevezett *másodlagos*, azaz közvetlenül, kézzel fogható valóságban nem létező, hanem valamely elsődleges kártyához elektronikusan hozzárendelt, virtuális kártya kibocsátására van lehetőség. A másodlagos kártya teszi lehetővé azt, hogy ha a felhasználó így akarja és adott kártyák vonatkozásában az ágazati törvény nem zárja ki, egyetlen fizikai kártyán elméletileg végtelen (másodlagos) funkció legyen hordozható. Emellett a NEK-törvény definiálja az úgynevezett *anonim* NEK-kártyát, amely olyan elsődleges NEK-kártya, amely megfelel a vonatkozó törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban meghatározott műszaki, technológiai, biztonsági előírásoknak, azonban személyes adatokat nem tartalmaz (például turisták számára kiadott, heti érvényességű, személyhez nem kötött kedvezménykártya).

A NEK-specifikációnak megfelelő igazolványok például a diák-, pedagógus-, oktatói, polgárőr igazolvány.

A NEK-rendszer kapcsolata a közösségi közlekedési szolgáltatásokkal: 2015. augusztus 1. napjával módosításra került a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (továbbiakban: Sztv.), amely bevezette a közhiteles adatokkal megszemélyesített azon közlekedési kártyák fogalmát, amelyek a NEK-rendszer igazgatási és technikai szabályrendszere alapján kerülnek kibocsátásra. Ezen közlekedési kártyák hivatottak biztosítani az egyes közösségi közlekedési szolgáltatók (például MÁV, BKK, Volán társaságok) személyszállítási szolgáltatásainak igénybevételét, az egyes közlekedési szolgáltatók által működtetett rendszerek közötti átjárhatóságot, az egyes rendszerek interoperabilitását. Az e-jegyrendszer fő jellemzője, hogy a jegyek megvásárlása és tárolása digitális eszközökön, például okos kártyákon, vagy mobiltelefonon történik. Több kezdeményezés történt a közlekedési kártyák bevezetésére, de ma már inkább a mobiltelefonos megoldások kiépítése van napirenden.

A NEK-rendszer és az eSzemélyi kapcsolata: mindenekelőtt fontos hangsúlyozni, hogy az eSzemélyi NEM NEK-rendszerben kibocsátott kártya. Ez jogi, igazgatási és technológiai értelemben is jelentősen szigorúbb hazai és nemzetközi szabály- és szabványrendszernek megfelelő biztonsági okmány, mint a NEK-rendszerben kibocsátott kártyák. Ugyanakkor az eSzemélyi (technológiai kialakításának köszönhetően) képes együttműködni a NEK-rendszerrel. Amennyiben tehát – a közösségi közlekedési szolgáltatók kapcsolódó fejlesztési projektjeiben tervezett ütemezéseknek megfelelően – az elektronikus jegyrendszer fokozatosan bevezetésre kerül a közösségi közlekedési ágazatban, úgy az eSzemélyi lépcsőzetesen, felmenő rendszerben alkalmassá válhat egyes közösségi közlekedési szolgáltatások támogatására.

5.3. Az elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) természete, jelentősége

5.3.1. Kormányzati célkitűzés és megvalósítás

Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról szóló 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat¹⁹ alapján, a Belügyminisztérium irányítása alatt került tervezésre és bevezetésre 2016. január 1-én az elektronikus tároló elemet tartalmazó, vizuális és elektronikus személyazonosításra, továbbá elektronikus aláírásra is alkalmas új okmány, amely ettől az időponttól Magyarország új személyazonosító igazolványa. Az elektronikus tároló elemet tartalmazó új okmány bevezetésének alapvetően három fő célja volt:

- az okmány biztonságának növelése,
- a jelenleg forgalomban lévő (különböző formátumú) több okmány és kártya kiváltására alkalmas, korszerű okmány létrehozása (more in one),
- az elektronikus ügyintézés könnyebb elérését biztosító újabb eszköz megteremtése.

Az előzetes tájékozódás és információgyűjtés érdekében tanulmányozásra kerültek a legjobb nemzetközi gyakorlatok, amelyhez Németország, Portugália és Észtország elektronikus személyazonosító igazolványai jelentették a kiindulópontot. Az így megszerzett nemzetközi tapasztalatokat és hasznos információkat a koncepcióalkotás során természetesen felhasználták és beépítették, tehát már működő nemzetközi megoldásokra alapozott koncepció mentén tervezték és bocsátották ki az eSzemélyit.

5.3.2. Az eSzemélyi

Az új személyazonosító igazolvány vizuálisan tartalmazza a korábbi okmányon is szereplő adatokat, okmányvédelmi szempontból azonban számos új biztonsági elemmel bővült. A biztonsági elemeken túl az új típusú okmány vizuálisan tartalmazza a tároló elemben (chipben) rögzített adatokhoz – megfelelő jogosultság birtokában történő, jogszerű – hozzáférést biztosító protokoll elindításához szükséges kódszámot (CAN-szám).



Fentiekén túl az okmány újdonságként egy elektronikus tároló elemet is tartalmaz, amely számtalan lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézés során történő felhasználásra. A tároló elem elektronikus formában tartalmazza valamennyi személyes adatot és okmányadatot, amely az állandó személyazonosító igazolványon vizuálisan is megjelenik. A tároló elem ezen adatkörön túl tartalmazza:

- a polgár ujjlenyomatát, kivéve, ha:
 - o a személyazonosító igazolvány kiállításakor a 12. életévét még nem tölti be,
 - o az ujjlenyomat rögzítését visszautasította, vagy
 - o ujjlenyomat adására fizikailag képtelen;
- az állampolgár kérelmére(!) az elektronikus aláírás létrehozásához szükséges adatot és az állampolgár aláíró tanúsítványát,
- a polgár társadalombiztosítási azonosító jelét,
- a polgár adóazonosító jelét, illetve
- az egységes elektronikus kártya kibocsátási rendszerről (NEK-rendszer) szóló törvényben meghatározott, az elsődleges kártya funkcióhoz szükséges elektronikus egyedi azonosítót.

¹⁹ Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról szóló 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat 9. a)–b) pontjai alapján.



10. ábra: Új személyazonosító igazolvány (minta)
 Forrás: A szerző saját szerkesztése

5.3.3. Az új személyazonosító igazolvány szabályozási környezete

A személyazonosító igazolványra vonatkozó alapvető rendelkezéseket az e-kártya megvalósításához szükséges egyes törvények, valamint az állami és önkormányzati szervek elektronikus információ-biztonságáról szóló 2013. évi L. törvény módosításáról szóló 2015. évi CXXX. törvény állapította meg. A hivatkozott törvény 2016. január 1-jével módosította a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvényt, így a személyazonosító igazolványra vonatkozó törvényi szabályozást továbbra is ez utóbbi jogszabály állapítja meg. Az új típusú okmányra figyelemmel ugyanakkor, új rendeleti szintű jogszabály megalkotására került sor 2016. január 1-jei hatállyal, amivel egyidejűleg a személyazonosító igazolvány kiadásáról és nyilvántartásáról szóló 168/1999. (XI. 24.) Korm. rendelet hatályát veszítette.

Összefoglalva, az eSzemélyiire vonatkozó szabályokat az alábbi jogszabályok rendezik:

- o a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (Nytv.);
- o a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvétel szabályairól szóló 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (Szig.R.);
- o az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény;
- o az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.)

Fentiekén túl, az eSzemélyihez igényelhető elektronikus aláírás szolgáltatással kapcsolatban az alábbi jogszabályokat szükséges kiemelni:

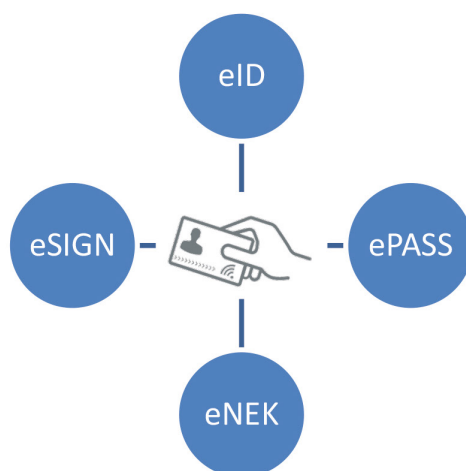
- o Az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS rendelet);
- o A Bizottság (EU) 2015/1506 végrehajtási határozata (2015. szeptember 8.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 27. cikkének (5) bekezdése és 37. cikkének (5) bekezdése szerint a közigazgatási szervek által elismert fokozott biztonságú elektronikus aláírások és fokozott biztonságú bélyegzők formátumaira vonatkozó specifikációk meghatározásáról;

- o 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól;
- o 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól;
- o 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól;
- o 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről;
- o 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről.

5.4. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere és a továbblépés tervezett irányai

5.4.1. Az eSzemélyi funkciói

Az új okmány bevezetése mögött húzódó kormányzati célrendszerre szorosan ráépülve, egy összetett technológiai és szolgáltatási funkciórendszer jött létre, amely az eSzemélyi négy fő elektronikus funkciójában érvényesül: azonosítás (eID), aláírás (eSIGN), úti okmány (ePASS), közösségi közlekedési funkció (eNEK).²⁰



11. ábra: Az eSzemélyi funkciói
Forrás: A szerző saját szerkesztése

E-azonosítás funkció (eID)

Az e-azonosítás funkció más azonosítási rendszerrel magasabb határfokkal és biztonsági szinten biztosítja az elektronikus kormányzati és e-közigazgatási rendszerek igénybevételéhez szükséges elektronikus azonosítás/hitelesítés funkciókat. Hosszabb távon ez a funkció nemcsak itthon, hanem minden olyan Európai Unió tagországban is használható lesz, ahol a határon átnyúló elektronikus szolgáltatások rendszerét megvalósítják, illetve létrejön a kölcsönös együttműködési megállapodás. Az okmány képes arra, hogy – amennyiben a polgár a személyazonosító igazolványához tartozó PIN-kód megadásával ehhez hozzájárulását adja – a tároló eleméből az arra jogosult szerv a rendel-

²⁰ A közösségi közlekedést támogató funkció rövid elnevezése (eNEK) a fejezet korábbi részében már tárgyalt NEK-rendszerrel való kapcsolatra való utalásból származik.

kezésére bocsátott olvasó kulcs segítségével képes legyen kiolvasni az állampolgár azon személyes adatait (így akár a TAJ-számát és adóazonosító jelét is), amelyekre jogosult és az adott ügyintézéshez szükségesek. Ezen művelethez természetesen minden esetben szükséges kártyaolvasó is.

E-aláírás funkció (eSIGN)

Az új személyazonosító igazolványhoz kapcsolódó elektronikus aláírás lehetőséget nyújt arra, hogy az állampolgárok magánjogi vagy közigazgatási jogügyleteikben elektronikusan tehessenek – teljes bizonyító erejű magánokiratnak megfelelő joghatással bíró – jognyilatkozatokat. Az eSzemélyi olyan okmány, amelyhez az állampolgárok önkéntesen, díjmentesen elektronikus aláírás (e-aláírás) és időbélyegzés szolgáltatást igényelhetnek. Az e-aláírás és az időbélyegzés szolgáltatás összefügg egymással: míg az elektronikus aláírás azt igazolja, hogy ki írta alá a dokumentumot, addig az időbélyeg lényegében azt igazolja, hogy mikor történt az aláírás. Az eSzemélyihez nyújtott időbélyegzés szolgáltatás kizárólag az eSzemélyivel történő elektronikus aláíráshoz vehető igénybe.

Az e-aláírásra és elektronikus ügyintézésre vonatkozó hazai és nemzetközi jogszabályok többféle e-aláírást különböztetnek meg (fokozott biztonságú elektronikus aláírás, minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás, minősített elektronikus aláírás), és ez alapvetően meghatározza az egyes aláírás típusok felhasználhatóságát és annak korlátait. Az eSzemélyihez a legerősebb (legszélesebb alkalmazhatóságot biztosító) aláírás kapcsolódik. A 2016. május 27. után igényelt e-aláírás funkcióval minősített elektronikus aláírás, az ezt megelőző időszakban igényelt e-aláírás funkcióval minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás hozható létre, tekintettel arra, hogy 2016. május 27-től teljesülnek a biztonságos aláírás létrehozó eszközre (BALE) és ennek megszemélyesítésére előírt feltételek az eSzemélyi e-aláírás szolgáltatása tekintetében.

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp. új) 325. § (1) bekezdés f) pontja szerint mind a két aláírás lehetőséget ad arra, hogy az állampolgárok elektronikusan tehessenek teljes bizonyító erejű magánokiratnak megfelelő joghatással bíró jognyilatkozatokat; az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU Rendelete pedig kimondja, hogy a minősített elektronikus aláírás a saját kezű aláírással azonos joghatású.

Úti okmány funkció (ePASS)

Az úti okmány kártyafunkció komfortosabbá teszi a magyar állampolgárok európai utazásait, ugyanis az okmány minden olyan határátlépésnél felhasználható, ahol a schengeni, vagy más államközi egyezmények által szabályozott hozzáférési jogosultsággal rendelkező rendszerek, tehát például zsilipkapus beléptető rendszerek üzemelnek. Ezen rendszerek csak chipes okmányokkal tudnak kommunikálni, használatuk ezért eddig csak útlevéllel volt lehetséges.

2016. január elsejétől a személyazonosító igazolvány segítségével az állampolgár a reptéri határátlépések során a zsilipkapus beléptető rendszereket is használhatja oly módon, hogy a zsilipkapuhoz történő érkezést követően, a kapu kártyaolvasójához helyezi/érinti az okmányát, amelyet követően létrejön a kártyaolvasó és az okmányban lévő chip közötti kommunikáció, és megtörténik a kártyaolvasó és a chip kölcsönös hitelesítése. A rendszer kiolvassa az okmány MRZ-kódját/CAN-számát, majd átveszi a chipből a személyi adatokat, az arcképet, valamint az ujjnyomatot. Megtörténik az utóbbi adatok, európai szabályrendszer szerinti ellenőrzése (például utazási korlátozás kiszűrése).

A fentiekén túl az úti okmány kártyafunkció az egyes rendészeti feladatokat is támogathatja, mivel a személyazonosítás elektronikus megoldásai biztonságosabbá, gyorsabbá és egyszerűbbé tehetik az eljáró hatóságok feladatait. Az úti okmány kártyafunkció alkalmazásával a személyazonosítás folyamata lényegesen egyszerűbbé válik, hiszen az elektronikus adathordozó segítségével a folyamat automatizálható.

Közösségi közlekedési funkció (eNEK)

A személyazonosító igazolvány maga nem NEK-rendszerben kibocsátott kártya, de kialakítása révén kompatibilis ezzel a rendszerrel, az online NEK-szolgáltatások igénybevételének biztosítása érdeké-

ben NEK funkcionalitással is rendelkezik. Amennyiben a közösségi közlekedési ágazatban az elektronikus jegyrendszer bevezetésre kerül, az új okmány alkalmas lesz az egyes közösségi közlekedési szolgáltatások támogatására, így a közlekedésben nyújtott szolgáltatások (például bérlet, kedvezmények) igénybevételére is.

5.4.2. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere

Az eSzemélyihez kapcsolódó különböző szolgáltatások a fentiekben bemutatott, önálló alkalmazásként futó funkciókon keresztül vehetők igénybe az okmánnyal. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a kártya önmagában a funkciókat és nem a szolgáltatásokat biztosítja. A 2016. január 1-je után kibocsátott valamennyi okmány rendelkezik a nevezett funkciókkal, a funkciókhoz kapcsolódó szolgáltatások (például egy PDF formátumú elektronikus területfoglalási kérelem hiteles elektronikus aláírása és befogadása egy adott polgármesteri hivatal által) minden esetben az adott szolgáltató (a példa esetében az adott polgármesteri hivatal) döntése és felelőssége. A példában említett hiteles elektronikus aláírást technológiai és jogi-igazgatási értelemben is tökéletesen támogatja az eSzemélyi eSIGN funkciója azzal, hogy minősített elektronikus aláírást biztosít. Hogy egy polgármesteri hivatal, egy bank, egy közüzemi szolgáltató, vagy egy telekommunikációs cég befogad-e ilyen módon – és egyébiránt a nemzetközi sztenderdeknek és szabályozásnak is megfelelő – elektronikusan aláírt dokumentumot, az az érintett szervezetek (eSzemélyin túlmutató) döntése és felelőssége.

Az állam természetesen támogatja a különböző szolgáltatók azon törekvéseit, amelyek szerint a jövőben az eSzemélyi egyes funkciói (különösen az elektronikus azonosítási és az elektronikus aláírás funkciók) a szervezetek belső folyamatait és az általuk nyújtott szolgáltatások folyamatait is modernizálják. Mindez köszönhető annak is, hogy az eSzemélyi a nemzetközi sztenderdek alapján is a jelenleg (polgári felhasználásban) legmagasabb biztonsági szintűnek elfogadott elektronikus azonosítási és aláírási eszközök közé sorolandó, és mindemellett évről évre milliós nagyságrendben nő azok száma, akik rendelkeznek ezzel az okmánnyal. Így a szolgáltatóknak is célja, hogy saját szervezetük működésébe és szolgáltatásaik kényelmesebb elérésébe egyaránt beépítsék ezt a biztonságok azonosítási és hitelesítési eszközt.

Fenti törekvésekhez tehát minden támogatást megad az állam, azonban ehhez elengedhetetlen a piaci szolgáltatók aktív közreműködése és a kapcsolódó informatikai-technológiai fejlesztéseik mielőbbi lefolytatása. Az eSzemélyi és a mögötte működő informatikai háttér technológiailag már jelenleg is készen áll a széles körű felhasználás kiszolgálására. Ennek megfelelően, az állam (mint szolgáltató) saját oldalán is folyamatban lévő fejlesztéseknek köszönhetően már több területen is biztosít szolgáltatásokat, amelyek köre lépcsőzetesen bővül.

5.4.3. Az eSzemélyi szerepe az állami feladatellátásban – a továbblépés tervezett irányai

Ahogy azt a fentiekben is említettük, az állam – amellett, hogy létrehozta az új okmányt, és felépítette annak technológiai hátterét – maga is megjelenik szolgáltatóként is. Célja, hogy az állami feladatellátás során is hasznosuljanak az eSzemélyi korszerű funkciói, ezzel pedig gyorsabbá, hatékonyabbá és korszerűbbé váljanak az állami adminisztrációban működő folyamatok is – legyen szó akár belső folyamatokról, vagy állampolgárok, vállalkozások számára nyújtott közszolgáltatásokról. Az elektronikus közigazgatás fejlesztése során mindenkor cél, hogy az állampolgárok és vállalkozások adminisztrációs terhei csökkenjenek, az állam pedig minél kisebb ráfordítással tudjon, minél magasabb színvonalú és könnyen elérhető közszolgáltatásokat nyújtani. Mindehhez pedig kiváló eszközként szolgálhat az eSzemélyi, amely technológiai oldalról minden adottsággal rendelkezik ehhez.

Fentiekre alapozva, az állami (és önkormányzati) feladatellátás több területén is megjelentek ilyen irányú fejlesztések, amelyek kapcsán a dolgozók adott informatikai rendszerekben/alkalmazásokban történő azonosításán és jogosultságkezelésén (például ASP) túlmutatóan, bizonyos dokumentumok elektronikus aláírással való ellátása (például személyi anyagok elektronikus aláírása) is napirenden van. Ezek a megoldások nemcsak az állami és önkormányzati feladatellátás különböző területein párhuzamosan (azonos vagy hasonló funkcióval) működő informatikai megoldások költséges fenntartását küszöbölik ki, hanem a papírmentes ügyintézés irányába is egy jelentős lépést tesznek. Minderre pedig kiválóan alkalmas (felhasználó oldali) eszköz az eSzemélyi, amelynek segítségével egy dolgozó nem csak hitelesíteni (azonosítani) tudja magát egy adott informatikai rendszerben, de abban (vagy akár azon kívül) hiteles, elektronikusan továbbítható dokumentumokat is létre tud hozni. Mindezt egy olyan okmánnyal, amelyet egyébként legtöbbször magánál tart, és személyes ügyintézése során ugyanúgy fel tud használni.

Fentiekhez kapcsolódóan fontos kiemelni, hogy egy állampolgár birtokában lévő eSzemélyi elektronikus felhasználása tekintetében, a jövőben mindenképpen szükséges fogalmilag és technológiailag is elválasztani a magáncélú és hivatali célú (hivatalos) felhasználást. Ezt jelenleg még nem biztosítja az okmány, de technológiailag alkalmas rá, így hamarosan egy ilyen irányú továbblépés is várhatóan napirendre kerül az eSzemélyi szolgáltatási környezetének bővítése kapcsán.

JOGSZABÁLYTÁR

1. 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
2. 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
3. 2015. évi CXXX. törvény az e-kártya megvalósításához szükséges egyes törvények, valamint az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény módosításáról
4. 2014. évi LXXXIII. törvény az egységes elektronikus-kártya-kibocsátási keretrendszerről
5. 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
6. 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (hatályos 2009. X. 1. – 2012. III. 31.)
7. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (hatályos: 2005. XI. 1. – 2017. XII. 31.)
8. 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról (hatályos 2001. IX. 1. – 2016. VI. 30.)
9. 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
10. 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről
11. 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról (hatályos 1953. I. 1. – 2017. XII. 31.)
12. 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
13. 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól
14. 194/2015. (VII. 21.) Korm. rendelet az egységes elektronikus-kártya-kibocsátási keretrendszer kártyafelhasználói regisztrációval kapcsolatos feladatokat ellátó szerv kijelöléséről, valamint egyes kormányrendeleteknek az egységes elektronikus-kártya-kibocsátási keretrendszerről szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásával összefüggő módosításáról
15. 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről
16. 168/1999. (XI. 24.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadásáról és nyilvántartásáról (hatályos 2000. I. 1. – 2015. XII. 31.)
17. 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről
18. 70/2015. (XII. 21.) BM rendelet az egységes elektronikus-kártya-kibocsátás engedélyezésére irányuló hatósági eljárás igazgatási szolgáltatási díjáról, az ezzel kapcsolatos egyes díjak megállapításának szabályairól, valamint az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezésre irányuló hatósági eljárás díjmentességéről
19. 53/2015. (IX. 24.) BM rendelet az egységes elektronikus-kártya-kibocsátási keretrendszerről szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásához szükséges kapcsolódási, műszaki, technológiai, biztonsági előírásokról, követelményekről és a hitelesítési rendről

20. 1456/2017. (VII. 19.) Korm. határozat a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017–2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről
21. 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról
22. 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról
23. 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról
24. 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozat a „Digitális Nemzet Fejlesztési Program” megvalósításáról
25. A Bizottság 2015. szeptember 8-i (EU) 2015/1506 végrehajtási határozata a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 27. cikkének (5) bekezdése és 37. cikkének (5) bekezdése szerint a közigazgatási szervek által elismert fokozott biztonságú elektronikus aláírások és fokozott biztonságú bélyegzők formátumaira vonatkozó specifikációk meghatározásáról
26. Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
27. Az Európai Parlament és a Tanács 1999. december 13-i 1999/93/EK irányelve az elektronikus aláírásra vonatkozó közösségi keretfeltételekről (hatályos 2000. I. 19. – 2016. VI. 30.)
28. 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól
29. 194/2015. (VII. 21.) Korm. rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszer kártyafelhasználói regisztrációval kapcsolatos feladatokat ellátó szerv kijelöléséről, valamint egyes kormányrendeleteknek az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszerrel szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásával összefüggő módosításáról
30. 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről
31. 168/1999. (XI. 24.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadásáról és nyilvántartásáról (hatályos 2000. I. 1. – 2015. XII. 31.)
32. 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről
33. 70/2015. (XII. 21.) BM rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátás engedélyezésére irányuló hatósági eljárás igazgatási szolgáltatási díjáról, az ezzel kapcsolatos egyes díjak megállapításának szabályairól, valamint az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezésre irányuló hatósági eljárás díjmentességéről
34. 53/2015. (IX. 24.) BM rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszerrel szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásához szükséges kapcsolódási, műszaki, technológiai, biztonsági előírásokról, követelményekről és a hitelesítési rendről
35. 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a Kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programjáról

36. 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról
37. 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról
38. 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozat a „Digitális Nemzet Fejlesztési Program” megvalósításáról
39. A Bizottság 2015. szeptember 8-i (EU) 2015/1506 végrehajtási határozata a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról szóló 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 27. cikkének (5) bekezdése és 37. cikkének (5) bekezdése szerint a közigazgatási szervek által elismert fokozott biztonságú elektronikus aláírások és fokozott biztonságú bélyegzők formátumaira vonatkozó specifikációk meghatározásáról
40. Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
41. Az Európai Parlament és a Tanács 1999. december 13-i 1999/93/EK irányelve az elektronikus aláírásra vonatkozó közösségi keretfeltételekről (hatályos 2000. I. 19. – 2016. VI. 30.)

A Nemzeti Közsolgálati Egyetem kiadványa.



Nemzeti Közsolgálati Egyetem;
Közigazgatási Továbbképzési Intézet
www.uni-nke.hu

Felelős Kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert rektorhelyettes

Címe:

1083 Budapest, Üllői út 82.

Kiadói szerkesztő:

Császár-Biró Anna

Tördelőszerkesztő:

Friebert Máté

ISBN 978-963-498-473-3 (elektronikus)