

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

Hatályosítást végezte:

Dr. Orbán Anna

Szakmai lektor:

Dr. Kónig Balázs

Olvasószerkesztő:

Császár-Biró Anna

Eredeti megjelenés éve:

2017

A kézirat lezárásának dátuma:

2018. március 20.

Kiadja:

© NKE, 2018

Felelős kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert
Dékán

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	13
2.1. Az elektronikus alkalmazások természete, jellemzői	13
2.1.1. <i>Az elektronikus ügyintézés feltételei, az elektronizáltság szintjei</i>	13
2.1.2. <i>A webes és mobilalkalmazások viszonya a gyakorlatban – generációs elvárások és preferenciák megjelenése</i>	15
2.2. Webes ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban	16
2.2.1. <i>Webes szolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban</i>	16
2.2.2. <i>Webes szolgáltatások egyéb ügyekben</i>	18
2.3. Mobil ügyintézési szolgáltatások a gyakorlatban	21
2.3.1. <i>Mobilszolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban</i>	21
2.3.2. <i>Mobilszolgáltatások egyéb ügyekben</i>	23
3. Telefonos tájékoztatás és ügyintézés a közigazgatásban	25
3.1. Az egységes telefonos tájékoztatási szolgáltatás megjelenése a közigazgatásban.	25
3.2. A telefonos ügyintézés és szabályozási keretei	26
3.2.1. <i>A telefonos ügyintézés igazgatási és szolgáltatási alapjai</i>	26
3.2.2. <i>Azonosítás a telefonos ügyintézésben – RKTA mint mérföldkő</i>	28
3.3. A telefonos kormányzati szolgáltatás jelene és jövője.	29
3.3.1. <i>A 1818 kormányzati ügyfélvonal szervezete, működése</i>	29
3.3.2. <i>Az egységes kormányzati telefonos szolgáltatás tervezett kiterjesztése, továbblépési irányai</i>	31
4. Kényelmi és kiegészítő szolgáltatások az e-ügyintézésben	34
4.1. Az elektronikus rendelkezéstétel előnyei és felhasználási lehetőségei a közigazgatásban	34
4.1.1. <i>A rendelkezési nyilvántartáshoz kötődő rendelkezések típusai, funkciói</i>	35
4.1.2. <i>A rendelkezési nyilvántartás előnyei, felhasználási lehetőségei</i>	36
4.2. Elektronikus értesítési szolgáltatások a közigazgatási ügyintézésben.	37
4.3. A személyre szabott ügyintézési felület célja, szerepe, megoldásai	38
5. Intelligens kártya alapú technológiák a közigazgatásban	40
5.1. Az intelligens kártyák evolúciós fejlődése, és napjaink trendjei	40
5.1.1. <i>Biztonság és szolgáltatás – az intelligens kártya alapú technológia jelene és jövője</i>	40
5.1.2. <i>A chip alapú kártyás technológia természete, megjelenése Európában</i>	41
5.1.3. <i>Legjobb nemzetközi gyakorlatok</i>	41
5.2. A Nemzeti Egységes Kártyarendszer célkitűzése és működése.	42
5.2.1. <i>A nemzeti egységes kártyarendszer megjelenése és jogszabályi keretei</i>	42
5.3. <i>A nemzeti egységes kártyarendszer célja, intézményi és szolgáltatási rendszere</i>	43
5.3. Az elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) természete, jelentősége	44
5.3.1. <i>Kormányzati célkitűzés és megvalósítás</i>	44
5.3.2. <i>Az eSzemélyi</i>	45
5.3.3. <i>Az új személyazonosító igazolvány szabályozási környezete</i>	46
5.4. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere és a továbblépés tervezett irányai	47

5.4.1. Az eSzemélyi funkciói	47
5.4.2. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere	49
5.4.3. Az eSzemélyi szerepe az állami feladatellátásban – a továbblépés tervezett irányai	49
Jogszabálytár	51

1. SZEMLÉLETVÁLTÁS ÉS ÚJ DIMENZIÓK A KÖZIGAZGATÁSI ÜGYINTÉZÉSBN

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 elektronikus 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 2017-ben – a Központi Statisztikai Hivatal kimutatása szerint – a rendszeres internet használók aránya a 16-74 év közötti személyek csoportjának 76% volt, amely kis mértékben (öt százalékponttal) marad el az Európai Unió átlagától.¹ Az utóbbi években egyre lassabb mértékben kúszik feljebb az internetezők aránya, amely a társadalom egészében is megfigyelhető, az internetbe beleszülető fiatal és az internetet alig használó idős generációk cserélődésével.

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,

¹ www.ksh.hu/docs/hun/eurostat_tablak/tab1/tin00091.html (A letöltés dátuma: 2018. február 10.)

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 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 figyelembe vételével 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, 2020-ig tartó tervezési időszak stratégiájáról és fejlesztési programjairól.

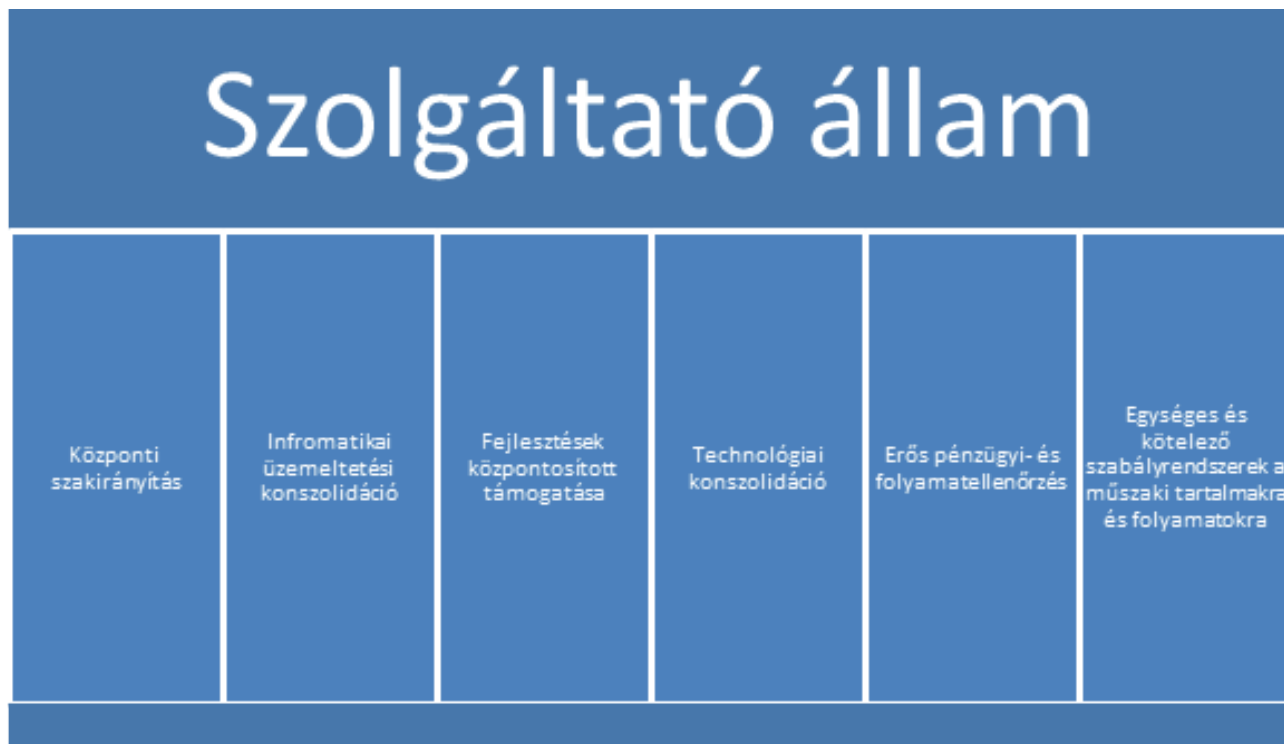
A *Digitális Menetrend 2020* a következő ábrán vázolt pillérrendszerben rögzíti az információs társadalmi kihívásokra adott válaszokat.



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* a nem elég hatékony és nem elég olcsó állam jelenségét felszámolva elérendő célként definiálja, többek között, a hatékonyan és biztonságosan működő, szolgáltató állam képét, az alábbi ábrán látható részcélok mentén. Megvalósítása kapcsán részcélként azonosított a központi szakirányítás, kormányzati informatikai üzemeltetési konszolidáció, a fejlesztések központosított támogatása, technológiai konszolidáció, erős pénzügyi- és folyamatellenőrzés bevezetése, folyamatokat és műszaki tartalmakat meghatározó egységes szabályrendszerek megfogalmazása és kötelezővé tétele.



2. ábra: A szolgáltató államhoz kapcsolódó részcélok

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* (a továbbiakban: *Magyary Program*) alapvető szinten rögzíti, 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 rögzíti, 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* (NIS) az Európai Unió infokommunikációs szakpolitikájával, valamint az aktuális pénzügyi tervezési időszak céljaival szoros összefüggésben és egyúttal összhangban született meg [„Magyarország Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájáról” szóló 1069/2014. (II. 19.) Korm. határozat]. A stratégia négy kiemelt területet azonosít, 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, ezen belül is az egyes intézkedések operatív teendőinek, forrásigényének, a várható eredmények és felelős intézmények megjelölése.

A *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával*² 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 tartalmazza – az első olyan középtávú közigazgatás-fejlesztési dokumentum, amely európai uniós forrásokra építő fejlesztéspolitikai ciklus szakmai megalapozásul szolgál. A Stratégia a közigazgatás versenyképességének feltételeként és a hatékonyság növelésének egyik legfontosabb eszközeként azonosítja az infokommunikációs technológiák használatát, ugyanis az e-közigazgatási szolgáltatások bővítésének és minőségi javításának az eljárások és szervezeti folyamatok egyszerűbbé és gyorsabbá, ezáltal hatékonyabbá tételét kell 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 jelenleg is végrehajtás alatt álló feladatrendszer az alábbi fő alkotóelemek mentén épül fel:

- a Kormány informatikával és e-közigazgatással kapcsolatos politikájának keretében a Miniszterelnökséget vezető miniszter irányítja a DNFP végrehajtását;
- a nemzeti fejlesztési miniszter gondoskodik a DNFP végrehajtásának 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.

A 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 magában foglalja a 2020-ig uniós és hazai forrásból megvalósuló összes infokommunikációs fejlesztést, ugyanakkor nyitott 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 pilléren nyugszik: 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 DJP kiemelt súlyát jelzi, hogy a sikeres végrehajtás érdekében Digitális Jólét Program megvalósításáért és koordinációjáért felelős miniszterelnöki biztos került kinevezésre.

² 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”.

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 Rendszer³ 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: köztestületek, 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 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 biztosítottá 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

³ 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).

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.

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 részzolgáltatásokat, 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 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 kö-

zött, 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-ügyintézacstet 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 közttestületek;
- 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 ügyintézacstet 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 ügyintézacstet biztosító szervek által már kialakított, bejáratott, 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 Eatv.-t helyébe az E-ügyintézési törvény lépett. Az E-ügyintézési törvénynek ebben a vonatkozásban a bizalmi szolgáltatásokról szóló 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 Eatv. rendelkezéseit és a meglévő hatósági gyakorlatot próbálja megőrizni úgy, hogy egyúttal e rendszert hozzáilleszti az eIDAS rendelet (mint magasabb szintű jogforrás) szerkezetéhez és fogalmaihoz.

2. ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK A GYAKORLATBAN

2.1. Az elektronikus alkalmazások⁴ 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 újrászervezésével, 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 társadalmá 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 hajlandók 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;

⁴ Az elektronikus alkalmazás kifejezést ebben a megközelítésben a webes és mobilalkalmazások összefoglaló fogalmaként kezeljük.

- már rövid távon is találkozhatnak az IKT megoldások gyakorlati hasznosulásával.

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 egyszeri 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 szolgáltatások az okmányügyintézésben és a hatósági adatszolgáltatásban

Webes Ügysegéd

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 a közelmúltban integrálásra került a Központi Azonosítási Ügynökkel (KAÜ), így a felhasználók hitelesítése (bejelentkezése) – az azonosítást igénylő ügýtípusok esetében – ma már ügyfélkapu-regisztrációval és Telefonos Azonosítással (RKTA) egyaránt lehetséges, és hamarosan eSzemélyivel is kezelhető lesz.
- Elektronikus fizetés: az egyes ügýtípusokhoz kapcsolódó illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak elektronikus úton (bankkártyás fizetéssel) 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.

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 az alábbi (kiemelt) három ügýtípussal kezdte meg éles működését, majd ezt követően az elérhető ügyek folyamatosan bővültek, az alábbi ütemben:

A 2013. évben:

- hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése;
- hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése;
- tájékoztatás kérése a bünyügyi nyilvántartási rendszerben kezelt adatokról;
- jármű tulajdonosváltásának bejelentése;
- forgalomból történő ideiglenes kivonás;
- forgalomból történő ideiglenes kivonás hosszabbítása;
- ideiglenes kivonásból történő visszahelyezés.

A 2014. évben:

- útlevel pótlás;
- második magánútlevel igénylés;
- külföldi letelepedés bejelentéssel egészült ki.

A 2015. évben (a Digitális Nemzet Fejlesztési Program keretében):

- születési anyakönyvi kivonat igénylés;
- házassági anyakönyvi kivonat igénylés;
- külföldön élő magyar állampolgár külföldi lakóhelye címváltozásának bejelentése;
- szállásadói nyilatkozattétel;
- előzetes hozzájárulás létrehozása;

- értesítési szolgáltatás igénylése;
- értesítési szolgáltatás nyilatkozat visszavonása;
- tájékoztatás a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról;
- adatszolgáltatások alanya kérelem;
- gépjármű adatlekérdező;
- hatósági bizonyítvány igénylése egyéni vállalkozásról;
- egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése;
- egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése;
- egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása;
- egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése;
- egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése;
- egyéni vállalkozói igazolvány igénylése;
- egyéni vállalkozói igazolvánnyal kapcsolatos események bejelentése, igény esetén az igazolvány pótlása;
- alaprendelkezéssel kapcsolatos ügyintézés;
- azonosítási rendelkezéssel kapcsolatos ügyintézés;
- meghatalmazással kapcsolatos ügyintézés;
- okmányérvényesség lekérdezés.

A 2016. évben:

- időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezéssel kapcsolatos ügyintézés;
- okmány státusz lekérdezés;
- SZL adatletiltás;
- SZL adatletiltás visszavonása;
- adatváltozásról értesítés küldése;
- személyazonosító igazolvány elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének bejelentése;
- mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványának pótlása;
- mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványának cseréje;

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 szolgáltatás indulása óta összesen közel egymillió ügyindítás történt a szolgáltatáson keresztül, amelyben az elektronizáltság szintjét tekintve jelenleg harmadik és negyedik szintű szolgáltatások érhetőek el. 2018-ban a Webes Ügysegéd felülete is megújult, igazodva a Személyre szabott Ügyintézési Felület új arculatához.



4. ábra: A Webes Ügysegéd nyitóoldala

Forrás: www.nyilvantarto.hu/ugyseged (utolsó letöltés: 2018. március 20.)

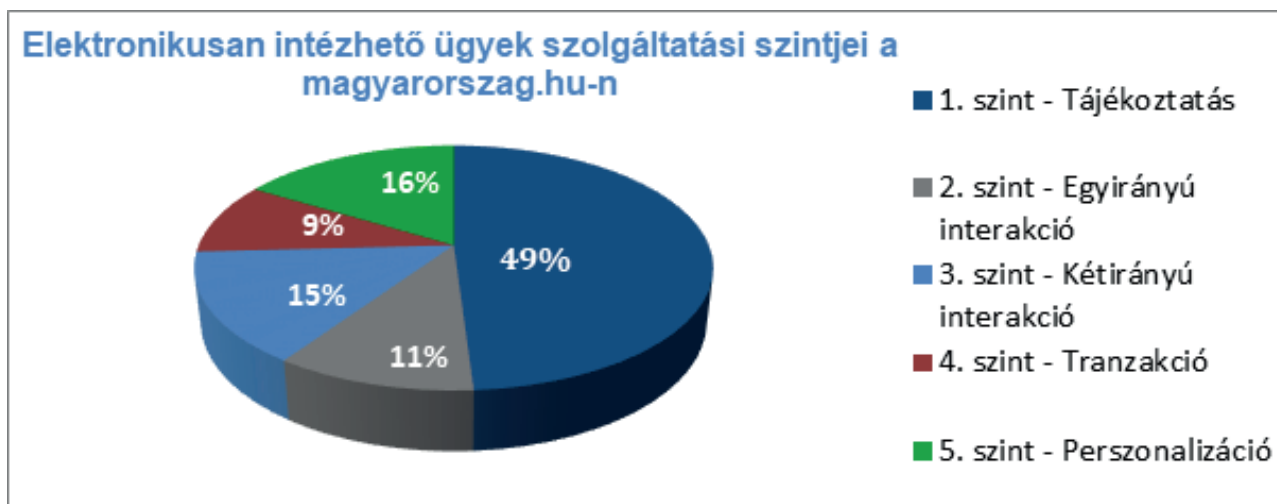
2.2.2. Webes szolgáltatások egyéb ügyekben

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. Mindezt természetesen újragondolva és sokkal inkább az átlag felhasználók (állampolgárok, vállalkozások) igényeihez és a kor elvárásaihoz igazítva.

2.2.2.1. Kormányzati portálok

Magyarország.hu

A magyarorszag.hu jelenleg az egyik legismertebb és legtöbbet látogatott kormányzati portál, amely közel 300 különböző elektronikus szolgáltatást fog össze és biztosítja azok elérését. A portál látogatóinak száma éves szinten több mint 7,5 millió, a portálról történő letöltések száma pedig egy év alatt meghaladja a 190 milliót.



5. ábra: Elektronikusan intézhető ügyek szolgáltatási szintjei a magyarorszag.hu-n
Forrás: Belügyminisztérium

A portálon elérhető szolgáltatásoknak körülbelül az egy harmada igényel valamilyen (jelenleg leginkább ügyfélkapus) elektronikus azonosítást.

Egyéb kormányzati portálok

A magyarorszag.hu mellett a kormány.hu, a kormányhivatal.hu és a kormányablak.hu portálok gyakorlati jelentősége és látogatottsága a legmagasabb, továbbá mindenképpen fontos kiemelni az egyes kormányzati szervek (például Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő, Magyar Államkincstár stb.) által működtetett portálokat is. A teljesség igénye nélkül, elektronikus szolgáltatások elérésé biztosító további portálok:

- közlekedési bírságok ügyintézésének nyomon követése – gyorsajtás (<https://kozigbirsag.police.hu/>),
- építésügyi hatósági engedélyezések – ÉTDR (www.e-epites.hu/etdr/),
- nyugdíjhoz, nyugellátáshoz kapcsolódó ügyek – (<https://e-ugyintezes.onyf.hu/>),
- bevallott nyugdíjjárulék lekérdezése – (<https://egyeniszamla.onyf.hu/>),
- várólista, gyógyszerkereső – (www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak),
- céginformáció – (www.e-cegjegyzek.hu/),
- tulajdoni lap igénylés – (www.foldhivatal.hu/content/view/175/167/).

Személyre szabható Ügyintézési Felületet – a jövő

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 az elmúlt években leginkább szigetszerűen kerültek kialakításra, így az általuk nyújtott információk és szolgáltatások gyors elérése praktikussági és ergonómiai szempontból egyaránt kihívást jelent az átlag felhasználók számára. Ennek az adottságnak a felszámolására több elképzelés is megfogalmazódott az elmúlt időszakban, amelyek eredményeképpen leginkább a Személyre szabott Ügyintézési Felület fejlesztések szállíthatják majd a megoldást jelentő változást.

2018. január 2-től új, személyre szabható ügyintézési felületet használhatnak az állampolgárok és a gazdálkodó szervezetek. Az elektronikus ügyintézés központi belépési pontjaként szolgáló felület támogatja az ügyfélszituáció alapú felhasználást, asztali számítógépeken és mobil eszközökön egyaránt elérhető módon (ekozig.magyarorszag.hu vagy szuf.magyarorszag.hu).

2.2.2.2. Ágazati webes szolgáltatások

Magyar Államkincstár – WebKincstár

A Magyar Államkincstár elektronikus ügyintézési felületét egy előzetes (elektronikus) regisztrációt követően lehet igénybe venni, és a leginkább elektronikus űrlap-technológiát alkalmazó szolgáltatás keretében elektronikusan el lehet 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 űrlapok típusai:

- online kitölthető és online beadható űrlapok,
- online kitölthető és offline beadható űrlapok,
- (üresen) letölthető és lokálisan kitölthető űrlapok.

A portál a <https://webkincstar.allamkincstar.gov.hu> címen érhető el.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal – eBEV

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal eBEV-portálja az alábbi adóhatósági ügyekben nyújt – elektronikus azonosításhoz kötött – elektronikus ügyintézési lehetőséget:

- magánszemélyek részére a NAV által elkészített adóhatósági adó-megállapítás letöltése,
- beadott bevallások állapotának megtekintése,
- befejezett és/vagy folyamatban lévő fizetési kedvezményi kérelmek megtekintése,
- az adózó meg tud győződni arról, hogy érvényes megbízólevél alapján folytat nála az adóhatóság ellenőrzést,
- az ügyiratszám és az igazoláson szereplő ellenőrző szám ismeretében lehetőség van az adóigazolások hitelességének ellenőrzésére,
- lehetőség van a NAV-nál nyilvántartott törzsadatok lekérdezésére, továbbá a benyújtott dokumentumok és megtekintett igazolások listázására,
- le lehet kérdezni az adózó NAV-nál nyilvántartott meghatalmazottjainak adatait,
- a feljárnló magánszemélyek le tudják kérdezni az általuk felajánlott 1%-ra vonatkozó rendelkezéseket év szerint,
- folyószámla és járulékadatok tekintetében lehetőség van adó- és járulék folyószámla adatok (tételek, egyenlegek) megtekintésére, meghatározott időszakra vonatkozó járulékadatok lekérdezésére.
- késedelmi pótlék prognózis szolgáltatás előzetes pótlékvezetés adatokat szolgáltat az adózó számára az aktuális adóévre vonatkozóan, így az adózó nem csak a rákövetkező adóévben értesülhet a számított adatokról,
- biztosított adatok biztosított, valamint foglalkoztató részére történő adatszolgáltatása,
- törvényes képviselők számára meghatalmazások létrehozása a képviselt adózóikkal kapcsolatban,
- befizetendő adókra vonatkozó átutalási megbízások összeállítása, és ezen megbízások automatikus eljuttatása az adózó bankjába (előnye, hogy a különböző adónemekre vonatkozó utalások egy összegben indíthatóak, ami a banki átutalási költségek csökkenését eredményezi az adózók számára).

A portál azonosítás után a <https://ebv.nav.gov.hu> címen érhető el.

Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő – Ügyfélkapu

A Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő ügyfélkapus azonosítással elérhető szolgáltatása keretében lehetőség van a biztosítási jogviszony ellenőrzésére, továbbá a betegéletúttal összefüggő, alábbi történeti információk megtekintésére:

- betegéletút lekérdezése,
- vénytörténet napló,
- kezelőorvosi betegéletút napló,
- háziorvosi betegéletút napló.

A portál azonosítás után a <https://ugyfelkapu.oep.hu/oepu/keret.jsp> címen érhető el.

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.

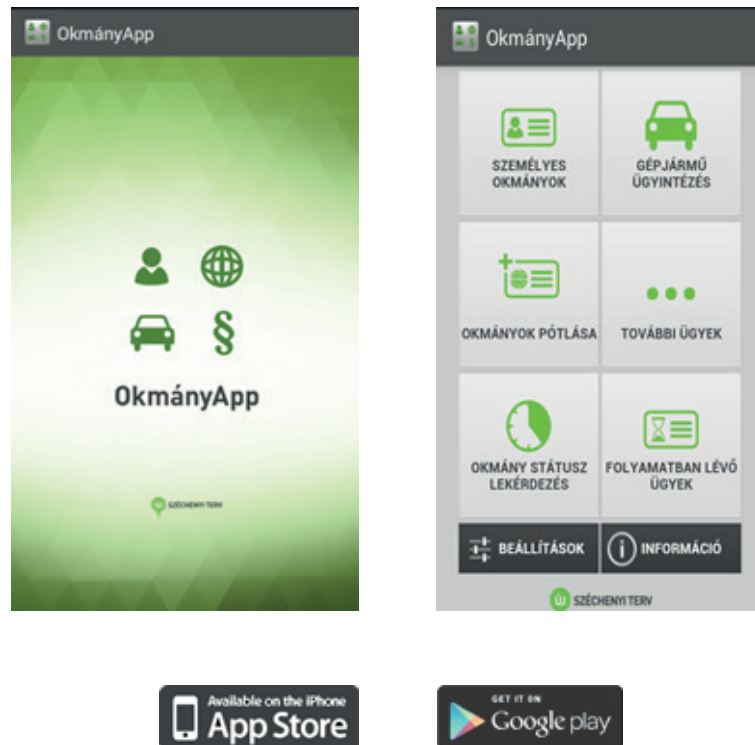


Az OkmányApp megjelenése a későbbi statisztikai mutatók alapján is jelentősen kibővítette a felhasználói kört, hiszen az alkalmazással már akár utazás közben intézhető mindaz, ami korábban csak webes felületen volt elérhető. A publikált mobilapplikációval az elektronikus szolgáltatások/ügyintézés lehetősége – 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 (KAŰ), 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) 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.



Az OkmányApp mobilalkalmazás 2014 októberében nyolc ügytípussal jelent meg, majd további ügytípusokkal bővült, az alábbi ütemben:

A 2014. évben:

- okmánystátusz-lekérdezés,
- második magánútlevél igénylése,
- hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése,
- tájékoztatás kérése a bűnügyi nyilvántartásban kezelt adatokról,
- jármű tulajdonosváltásának bejelentése,
- forgalomból történő ideiglenes kivonás,
- forgalomból történő ideiglenes kivonás meghosszabbítása,
- ideiglenes kivonásból történő visszahelyezés.

A 2016. évben:

- hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése,
- útlevél pótlása,
- okmányérvényesség ellenőrzés,
- személyazonosító igazolvány érvénytelenítése,
- gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás.

Az OkmányApp – amely jelenleg Android és iOS platformon érhető el – üzemeltetőjének célja, hogy a Webes Ügysegédben elektronikus úton már elérhető (és a jövőben elérhetővé váló) közigazgatási szolgáltatások/eljárások a jövőben az OkmányApp-on is elérhetővé váljanak (természetesen leginkább azok, amelyeknél életszerű a mobilplatformon való megjelenés). Az alkalmazásban, az elektronizáltság szintjét tekintve jelenleg 3. és 4. szintű szolgáltatások érhetőek el.

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)⁵ – ingyenes,
- értékbecslés (Eurotax középérték) – 1500 Ft.

Eddigi letöltések száma: 26 000 (2016 márciusa óta).

Operációs rendszer támogatás: Android, iOS.



CÉGRADAR

Felhasználása: Cégszolgáltatások 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.

Eddigi letöltések száma: 3 000 (2014 decembere óta).

Operációs rendszer támogatás: Android, iOS, WindowsPhone.



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.

Eddigi letöltések száma: 25 000 (2013 óta).

Operációs rendszer támogatás: Android, iOS, WindowsPhone.

Havonta – szezonális időszaktól függően – 30–70 000 bejelentést tesznek a használatával, az alkalmazással tett bejelentések száma megközelíti a Kormányzati Ügyfélvonalon (telefonon) tett bejelentéseket.



⁵ A felhasználók által szerkesztett, nem hivatalos forrás.

FOGYASZTÓVÉDELEM

Felhasználása: Hasznos fogyasztóvédelmi tudnivalókat és tippeket nyújtó alkalmazás.

Szolgáltatásai:

- megvásárolt termékek nyilvántartása,
- fényképek készítése nyugtáról, számláról, jótállási jegyről,
- beállítható jótállási emlékeztetők,
- egészségtudatossági tanácsok,
- témakörönként aktuális, az adott szezonhoz köthető tudnivalók,
- panasztétel.

Eddigi letöltések száma: 50 000 (2016 júliusa óta).

Operációs rendszer támogatás: Android, iOS.



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 ügyfélkiszolgálás 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 kényszerű 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 ügyfélszolgá-

lat 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 Ügyfélértékelő 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 koncentrál 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.⁶

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 adottak, 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.⁷

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”.⁸ 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 ügyintézészt 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.⁹

Az országos telefonos ügyfélszolgálat működésének részletes szabályait és az ügyfélszolgálatot

⁶ E-ügyintézési törvény 13. § (2) bekezdés.

⁷ E-ügyintézési törvény 16. § (3) bekezdés.

⁸ E-ügyintézési törvény 17. § (4) bekezdés.

⁹ E-ügyintézési törvény 26. § (4) bekezdés.

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 Ügyfélvonal, 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 BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság kéményseprő ipari tevékenységének csatlakozásával, mely várhatóan további ügyfélszolgálatok csatlakozásával fog bővülni a jövőben. 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.

A felsőoktatási felvételi eljárással kapcsolatban a Kormányzati Ügyfélvonal – az Oktatási Hivatallal együttműködve – nyújt általános tájékoztatást.

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 országos illetékességgel:

- támogatást nyújt az elektronikus ügyintézés során, az interneten intézhető ügytípusok esetében a regisztrációtól a nyomtatványok kitöltéséig segítséget nyújt az ügyfeleknek az elektronikus szolgáltatások használatához;
- általános közigazgatási tájékoztatást nyújt;
- a kormányablakok telefonos ügyfélszolgálatoként a Miniszterelnökség által működtetett kormányablak-tudástár alapján tájékoztatást nyújt a kormányablak-ügykörökben;
- 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 eljárás 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 – RKTA mint mérőkö

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 az ország bármelyik *okmányirodájában vagy kormányablakában, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal kiemelt ügyfélszolgálatain, a Magyar Posta Agora pontjain és Magyarország diplomáciai és konzuli képviseletein*. A telefonos azonosítás *szolgáltatójaként* a kormány a NISZ Zrt-t jelölte ki.

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 történő 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 „KÖFOP 1.2.2. – Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) továbbfejlesztése, bővítése, bevezetése” kiemelt projekt keretében az egyik elsődleges fejlesztési cél az RKTA regisztráció elektronikus felületen való megjelenítése, azaz amennyiben az ügyfél már rendelkezik e-azonosítással – például ügyfélkapu, eSZIG –, akkor ne legyen szükséges ismét valamely regisztrációs szervnél személyesen megjelennie RKTA igénylés céljából. Mindemellett 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 ügyintézés 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 és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylésére van lehetőség. Még ebben az évben tervezik megvalósítani, hogy az egyéni vállalkozói igazolvány ügyekhez köthető ügytípusok telefonos csatornán is elintézhettek legyenek. 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.

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 státuszinformáció nyújtása alkotja az alapfeladatait.

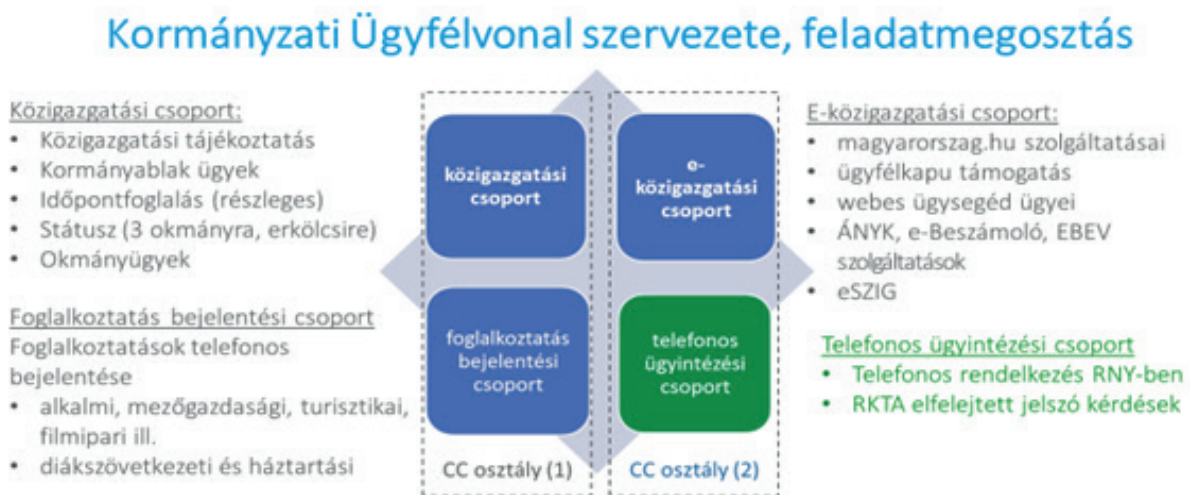
A beérkező megkeresések száma 2015-ben évi 1,1 millió volt, 2016-ban elérte a 1,46 milliót, 2017-ben pedig megközelítette a 2 milliót, ami 30%-os éves növekedést mutat. Az ügyfelek folya-

matosan egyre nagyobb számban igénybe veszik a 0–24 órás szakértő segítséget. A hívások 85%-a 30 másodpercen belül ügyintézőhöz kerül, az elektronikus leveleket pedig 2 órán belül fogadják, átlagosan 4 órán belül meg is válaszolják. Ezzel 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),
- a moduláris rendszerű képzési programnak,
- az elektronikus tudásbázisnak,
- a belső karrierútnak a lojális, képzett munkaerő motiválására.
- A Kormányzati Ügyfélvonal az alábbi szervezeti egységekre tagolódik:
- Közigazgatási, Kormányablak Ügyek és Foglalkoztatás Bejelentés Contact Center Osztály,
- Telefonos és Elektronikus Ügyintézés Contact Center Osztály,
- Contact Center Működés Előkészítő és Támogató Osztály.

Ügyfélvonal tekintetében a stratégiai koncepció kialakítása, a működtetés koordinálása, a két Contact Center osztály hatékony szakma munkájának támogatása, az eredményes feladatvégzéshez szükséges egységes folyamatok kialakítása. A modern telefonos ügyfélszolgálati munkához elengedhetetlenül szükséges a minőségbiztosítási és belső ellenőrző, teljesítményértékelő rendszer kialakítása és működtetése, belső karrierút és a motivációs eszközök rendszerének alkalmazása, valamint az operátorok tudásának, képességeinek folyamatos fejlesztése, amely feladatokat szintén ezen szervezeti egység végez. A két tájékoztatással, illetve telefonos ügyintézéssel foglalkozó szervezeti egység csoport szintű felosztását és feladatmegosztását az alábbi ábra mutatja be.



6. ábra: A Kormányzati Ügyfélvonal szervezete, feladatmegosztása

Forrás: 1818 Kormányzati Ügyfélvonal vezetőjével, Fazekas Csabával felvett személyes interjú alapján a szerző szerkesztése. (Jelenleg a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. szervezeti egysége.)

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 alapján a belügyminiszter feladata, hogy előterjesztést nyújtson be annak érdekében, hogy az elektronikus ügyintézési szolgáltatások teljes körű elérhetővé tételéig létrejöhessen 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 ügýtípustól 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 érkezik (1818), valójában több ügyfélszolgálat (csatlakozott ügyfélszolgálatok) integrált együttműködése valósul meg a háttérben.

Az alábbi telefonos ügyfélszolgálatok tekintetében javasolja a koncepció az integrált *együttműködés* kialakítását:

1. Kormányzati Ügyfélvonal;
2. Heves Megyei Kormányhivatal telefonos ügyfélszolgálat;
3. Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság NYUFIG telefonos ügyfélszolgálat;
4. Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság ONYF telefonos ügyfélszolgálat;

5. Oktatási Hivatal FELVI telefonos ügyfélszolgálat;
6. NISZ Zrt. (az állampolgárok és vállalkozások által az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódóan elérhető szolgáltatások tekintetében);
7. Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság GEK kéményseprőipari ügyfélszolgálat;
8. Budapest Főváros Kormányhivatala: BFKH telefonos ügyfélszolgálat.

Amennyiben megtörténik az egységes országos telefonos ügyfélszolgálat kiépítése, akkor a nyolc érintett ügyfélszolgálat – költségghatékony egy kézben lévő üzemeltetés mellett – egységes modern multicentrikus contact center infrastruktúrán válik 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 szolgálgják 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 vehetővé válik.

A koncepció alapján 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 legzélesebb 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, melyek összegyűjtése, frissen tartása a Miniszterelnökség felelőssége.

3. A Kormányzati Ügyfélvonal rendszereinek továbbfejlesztése, kapacitásainak bővítése

A Kormányzati Ügyfélvonal jelenlegi kiépítettségében körülbelül évi 1,8-2 millió megkeresés fogadására képes változatlan hívásszokások mellett. Az ügyfélszolgálat ügyfélforgalma dinamikusan nő, átlagosan 30% körüli növekedés tapasztalható az előző év hasonló időszakához képest. 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 megtörténik 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 a telefonos csatorna elektronikus azonosítási szolgáltatása, tulajdonképpen a „telefonos ügyfélkapunak” is tekinthető. Az RKTA 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 megtörténik 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 a koncepció alapján 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.

4. KÉNYELMI ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK AZ E-ÜGYINTÉZÉSBEN

4.1. Az elektronikus rendelkezéstétel előnyei és felhasználási lehetőségei 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.¹⁰ 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, illetve a 40 postai Agora ponton*, az ügyintézés során érvényes személyazonosításra alkalmas okmány (személyazonosító igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél) bemutatása szükséges.
- *Elektronikus úton:* ha az ügyfél rendelkezik valamelyik Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) által alkalmazott azonosítással (ügyfélkapu vagy részleges kódú telefonos azonosítás [RKTA], vagy elektronikus személyi igazolvány), az RNY felülete a web-lak.hu honlapon keresztül érhető el, itt alaprendelkezést 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.

¹⁰ E-ügyintézési törvény 39. § (1) bekezdés

4.1.1. A rendelkezési nyilvántartáshoz kötődő rendelkezések típusai, funkciói

Alaprendelkezés

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. Az alaprendelkezést követően az alábbiakról lehet rendelkezést tenni.

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 ügyintézéshez 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 megjelenő, beazonosított személyre vonatkozóan rögzítésre került-e meghatalmazó rendelkezés.

A meghatalmazás-tétel e formája az ügyintézés során nagymértékben csökkentheti a papíriratok mennyiségét, az adminisztrációs terheket, valamint hozzájárul a tudatos ügyintézés elősegítéséhez. Az elektronikus meghatalmazás jelenleg több mint 80 okmányigazgatással kapcsolatos ügytípusban érhető el.

Azonosítási rendelkezés

Meghatározhatók azok az azonosítási módok, melyekkel a jövőben azonosítani kívánja magát az ügyfél az elektronikus ügyintézés során. Ilyen azonosítási mód lehet az ügyfélkapu vagy a RKTA. 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 ügyintézés, cselekmények körét, amelyre vonatkozóan értesítést kíván kapni. Az időszaki értesítés igénybevételéről szóló rendelkezés során az ügyfél az adattartalom mellett megadhatja, hogy milyen e-mail cím(ek)re kéri megküldeni az értesítést.

Az ügyfél az időszakos értesítésről szóló rendelkezésben meghatározhatja, hogy milyen időközönként kéri az értesítéseket. Ennek értelmében legalább 15, legfeljebb 90 napos értesítési időszakot határozhat meg (azaz 15, 30, 45, 60, 75 vagy 90 naponként). Lehetséges egyszeri és rendszeres értesítés kérése is, ez utóbbi esetében a rendelkezés visszavonásáig, illetve hatályosságáig, a megadott idő-

szakonként, a rögzített elektronikus levelezési címre rendszeresen megküldik az értesítőt. Továbbá lehetséges egyszeri, visszamenőleges értesítést is igényelni, ez esetben a rendelkezéstételtől visszafelé számítottan, a rendelkezésben megadott időszakra vonatkozóan kerül megküldésre az értesítés. Jelenleg kizárólag az RKTA-val történő bejelentkezésekről, jelszóaktiválásokról és jelszócserekről kérhető értesítés.

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 ügyintézés biztosító szervnek csatlakozni kell¹¹, 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 ügyintézés 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 továbbfejlesztés megvalósítása a *KÖFOP 1.2.2. – Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) továbbfejlesztése, bővítése, bevezetése* kiemelt projekt keretében tervezett, mely a nem természetes személyek rendelkezés tételi lehetőségének megteremtésével, valamint új hatóságok csatlakozásával – melyek saját eljárásaiknak megfelelően definiálhatják ügýtípusaikat és rendelkezéseiket – 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 jellemzően papír alapon zajlanak, amelyek viszont így kevésbé üdvöztetőek 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 teljesítőképesége 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. Eredményként az egyes nyilvántartások, informatikai rendszerek egymással kommuni-

¹¹ E-ügyintézési törvény 25. § (3) bekezdés a) pontja

kálva 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.

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, értve 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.

tás (például: időpontfoglalás igénybevételével 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 ügyintézt 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 részlet-szabályairól 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 eljárási cselekményeknek volt az alánya. 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 közeljövő meghatározó elektronikus felülete lesz a jelenleg megvalósítás alatt lévő, 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 igénybevételét, egyéb elektronikus ügyintézési szolgáltatások, illetve az azokhoz kapcsolódó más felületek elérését. Az elképzelések és a tervek szerint különösen fontos, hogy a megoldás az ügyintézt 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 majd kialakítani. Lehetőségük lesz 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 majd 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 majd 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 jelenlegi szigetszerű 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 majd. További elsődleges szempont, hogy a SZÜF olyan platformot biztosítson, 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 igénybevételeének 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 kivezetésre kerül az összes e-közigazgatási szolgáltatás, ezáltal a közigazgatási szolgáltatások összessége koncentráltan, egy helyen válik elérhetővé a felhasználók számára.

5. INTELLIGENS KÁRTYA ALAPÚ TECHNOLÓGIÁK A KÖZIGAZGATÁSBAN

5.1. Az intelligens kártyák evolúciós fejlődése, és napjaink trendjei

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

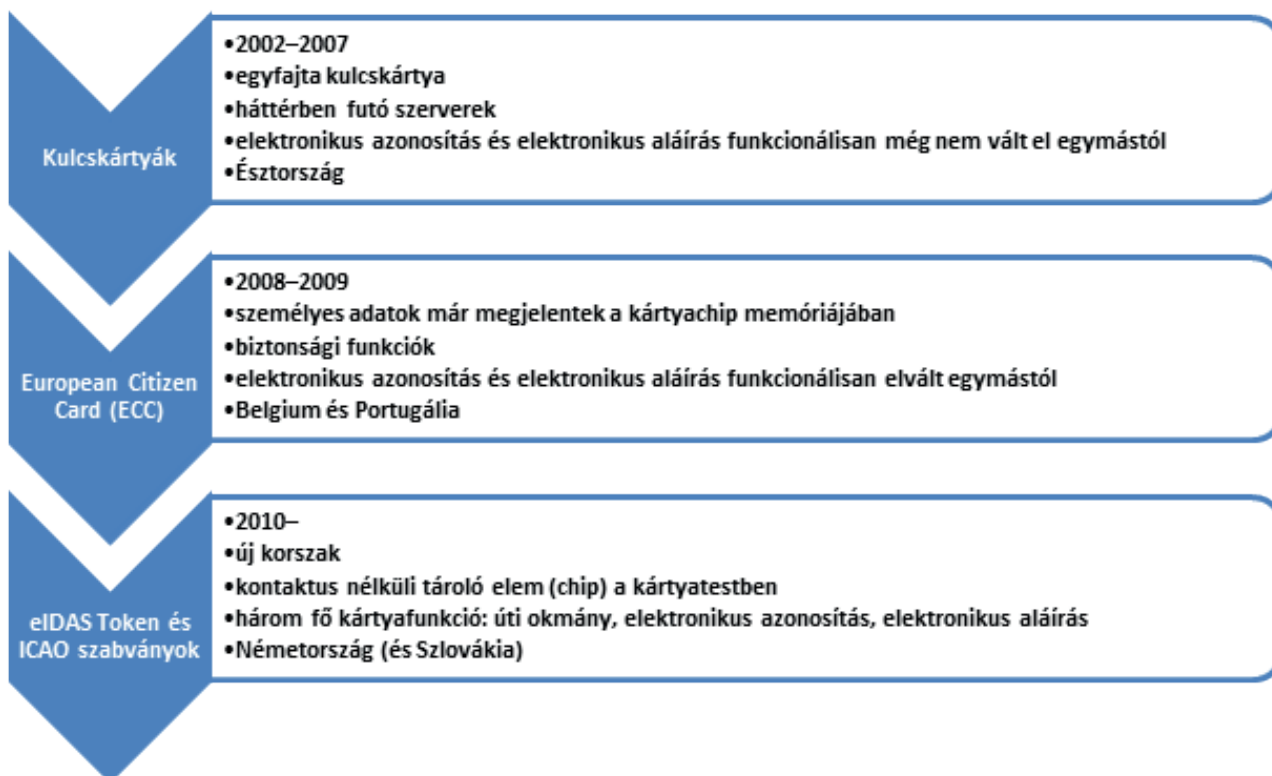
A plastikkártyák használata napjainkban már nagyon kevesek számára jelent újdonságot. Bónuszpontok a vásárlásaink után, tankolás a „céges” kártyával, edzőtermi tagság, belépés törzsvendégként egy szórakozóhelyre, és még sokáig sorolhatnánk azokat a felhasználási területeket, ahol egy plastikkártya bemutatásával, 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 mágnescsikkal 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

Jelenleg nincs olyan egységes európai szabályozás, amely kizárólagos keretet adna 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.



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)

Anémet e-ID kártya smart kártya formátumú, chippel és Internet alkalmazásokkal összekapcsolható online funkciókkal bír. Rendkívül korszerű biztonsági elemekkel rendelkeznek, 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 arc-képmásához és a kártya sorszámához 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 finanszírozásában, 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 Nektv. 2015. augusztus 1. napjával lépett hatályba. 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

egyres kormányrendeleteknek az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszeröl szóló 2014. évi LXXXIII. törvény végrehajtásával összefüggő módosításáról;

- 53/2015. (IX. 24.) BM rendelet az egységes elektronikusártya-kibocsátási keretrendszeröl 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 ártya előállításának, kibocsátásának, elfogadásának, megszemélyesítésének technikai kereteit és minimum biztonsági jellemzőit.

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

5.3. A nemzeti egységes ártyarendszer 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 ártyatechnológia alkalmazásával, magas fokú biztonságot nyújtó gyártási, kibocsátási, logisztikai és működési rendszerben, központilag kezelt és hitelesített (közhiteles) megszemélyesítő adatok felhasználásával létrehozott elektronikus ártyák alapján nyújtsák szolgáltatásaikat.

A NEK rendszerében kibocsátott ártya betölthet:

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

NEK-rendszer intézményi és szolgáltatási rendszere:

- *Működtető*: a NEK-rendszer központi nyilvántartását és központi informatikai rendszerét üzemeltető, működtető szervezet (jelenleg Belügyminisztérium);
- *Kártyakibocsátó*: meghatározott céllal ártyát kibocsátó szervezet (például: Oktatási Hivatal, Országos Polgárőr Szövetség, Nemzeti Mobilfizetési Zrt.);
- *Kártyaelfogadó*: kedvezmények, szolgáltatások nyújtása során, a kibocsátott ártyákat vizuálisan és/vagy elektronikusán elfogadó szervezet (például közösségi közlekedési szolgáltatók, oktatási intézmény, kulturális, sport, szabadidő- és szórakoztató intézmények);
- *Kártya-megszemélyesítő*: ártyák fizikai és elektronikus (chip) megszemélyesítését végző szervezet (például: diákigazolványok és polgárőr igazolványok esetén a Pénzjegynyomda Zrt.).

NEK-regisztráció (vagy ártyafelhasználói 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 ártyafelhasználói 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).

Jelenleg forgalomban lévő NEK-kártyák: Diákigazolvány, Polgárőr Igazolvány, Magyar Vitorlás Kártya, Rigó Kártya (teszt BKK közösségi közlekedési kártya).

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 bevezeti a közhiteles adatokkal megszemélyesített azon közlekedési kártyák fogalmát, amelyek a NEK-rendszer igazgatási és technikai szabályrendszere alapján kerülnek kibocsátásra. Ezen közlekedési kártyák hivatottak a jövőben biztosítani az egyes közösségi közlekedési szolgáltatók (például MÁV, BKK, Volán társaságok) személyszállítási szolgáltatásainak igénybevitelét, az egyes közlekedési szolgáltatók által működtetett rendszerek közötti átjárhatóságot, az egyes rendszerek interoperabilitását.

A NEK-rendszer és az eSzemélyi kapcsolata: mindenképp *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 2017-től fokozatosan bevezetésre kerül a közösségi közlekedési ágazatban, úgy az eSzemélyi lépcsőzetesen, felmenő rendszerben alkalmassá válik 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. határozat 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 alkal-

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 eSzemélyire vonatkozó szabályokat (2016. január 1-jei hatállyal) az alábbi jogszabályok rendezik:

- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (Nytv.);
- a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól szóló 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (Szig.R.);
- az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény;
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény.

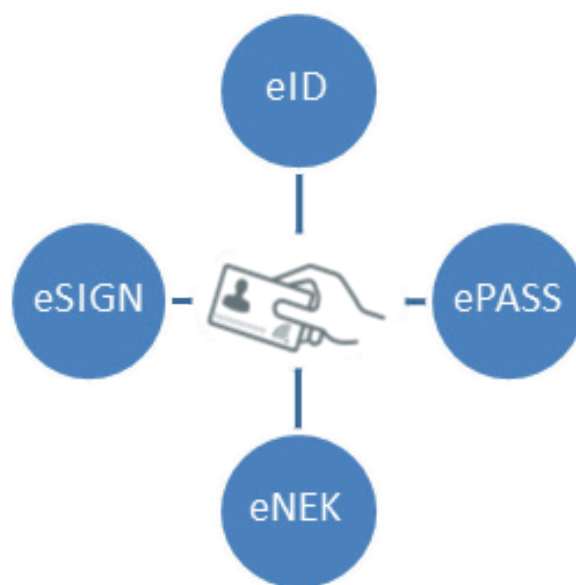
Fentiekén túl, az eSzemélyihez igényelhető elektronikus aláírás szolgáltatással kapcsolatban az alábbi jogszabályokat szükséges kiemelni:

- 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);
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól;
- 414/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés szabályairól;
- 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;
- 24/2016. (VI. 30.) BM rendelet a bizalmi szolgáltatásokra és ezek szolgáltatóira vonatkozó részletes követelményekről;
- 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).¹²



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

E-azonosítás funkció (eID)

Az e-azonosítás funkció más azonosítási rendszerrel magasabb hatásfokkal és biztonsági szinten biztosítja az elektronikus kormányzati és e-közigazgatási rendszerek igénybe vételéhez 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 rendelkezésre 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)

¹² A közösségi közlekedést támogató funkció rövid elnevezése (eNEK) a fejezet korábbi részében már tárgyalt NEK-rendszerrel való kapcsolatra való utalásból származik.

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 (legszelesebb 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 telessenek 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 útlevelel volt lehetséges.

2016. január elsejétől a személyazonosító igazolvány segítségével az állampolgár a reptéri¹³ 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 érdekében 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.

¹³ Az eSzemélyi ezen funkciója jelenleg még csak a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtérén vehető igénybe. Más országok repülőterein a nemzetközi együttműködésben jelenleg is folyamatban lévő fejlesztések, valamint a kapcsolódó bi- és multilaterális megállapodások eredményeképpen válik majd felhasználhatóvá a funkció.

5.4.2. Az eSzemélyi szolgáltatási rendszere

Az eSzemélyihez kapcsolódó különböző szolgáltatások a fentiekben bemutatott, önálló alkalmazás-ként 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 funkciókkal¹⁴, 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 – amellet, 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

¹⁴ Kivételt képez az eNEK-funkció, amely a 2016 novembere óta kibocsátott okmányokra kerül rá automatikusan, az ezt megelőzően kibocsátott okmányokra utólagosan szükséges feltölteni. Erre az okmányirodai és kormányablak ügyfélszolgálatokon és elektronikus úton is lehetőség lesz hamarosan.

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. 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
21. 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról
22. 1743/2014. (XII. 15.) Korm. határozat az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról
23. 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozat a „Digitális Nemzet Fejlesztési Program” megvalósításáról
24. 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
25. 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
26. 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;
Államtudományi és Közigazgatási Kar
www.uni-nke.hu

Felelős Kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert Dékán

Címe:

1083 Budapest, Üllői út 82.

Kiadói szerkesztő:

Császár-Biró Anna

Tördelőszerkesztő:

Bödecs László

978-615-5870-03-3 (PDF)

A kiadvány

a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001

„A közszolgáltatás komplex kompetencia,
életpálya-program és oktatás technológiai
fejlesztése” című projekt keretében készült
és került hatályosításra.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE