

AZ ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOK MEGVALÓSULÁSA NAPJAINKBAN MAGYARORSZÁGON*

CZÉKMANN ZSOLT–CSEH GERGELY*****

*„Az e-közigazgatás a közigazgatás-fejlesztés azon törekvése...,
hogy az egyre hatékonyabb feladat-végrehajtás érdekében
alkalmazza az informatika által
kínált legalkalmasabb megoldásokat.”
(Magyary Program 12.0)*

„Nyilvánvalóan egy út elején van a SZEÜSZ és az általa életre hívott új rendszer, reméljük, megkapja a szükséges időt és forrást, hogy beválthassa a reformhoz fűzött reményeket.”¹ Mondtuk ezt 2014-ben a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) és az elektronikus közszolgáltatások folyamatait vizsgálva. Örömmel jelenthetjük, hogy a SZEÜSZ-ök rendszere – bár fordulatokkal és átalakulással tarkítva – de a mai napig működik, fejlődik. Történtek jogszabályi és technológiai változások, ezáltal a SZEÜSZ-ök már nem „egyedulakodók” az elektronikus ügyintézésben. Megjelentek a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások (KEÜSZ) is, és az elektronikus közszolgáltatások is folyamatosan gyarapodnak.

Kulcsszavak: közigazgatás, e-közszolgáltatások, SZEÜSZ, KEÜSZ



* A tanulmány az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP-17-4-I-ME/38. kódszámú *Új Nemzeti Kiválóság Programjának* támogatásával készült.

** Dr. CZÉKMANN Zsolt
PhD intézeti tanszékvezető egyetemi adjunktus
Miskolci Egyetem ÁJK
Államtudományi Intézet
Közigazgatási Jogi Intézeti Tanszék
3515 Miskolc-Egyetemváros
jogczzs@uni-miskolc.hu

*** Dr. CSEH Gergely
egyetemi tanársegéd
Miskolci Egyetem ÁJK,
Államtudományi Intézet
Közigazgatási Jogi Intézeti Tanszék
3515 Miskolc-Egyetemváros
jogcseh@uni-miskolc.hu

¹ CZÉKMANN Zsolt–CSEH Gergely: Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében. *Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica*, Tomus XXXII (2014), 145.

“Obviously, the SZEÜSZ (regulated electronic administration service is at the beginning of its road (of development), and we hope, that the new system – that we have been creating – get the time and resources to make and achieve the goals of the reform.” We have said this former statement in 2014 during the analysis of the regulated electronic administration services (SZEÜSZ). We are pleased to announce that - still working and developing. There have been legal and technological changes, so the SZEÜSZ are no longer “solitary” in electronic administration. Central Electronic Administration Services (KEÜSZ) have also been published and electronic public services are also growing steadily.

Keywords: public administration, e-public services, Regulated Electronic Administration Services (SZEÜSZ), Central Electronic Administration Services (KEÜSZ)

2014-es tanulmányunkban áttekintettük az e-közigazgatást, pontosabban annak inkább csak egy szeletét, az elektronikus közszolgáltatások fejlődési stációit, továbbá megvizsgáltuk, hogy az infokommunikációs technológiák hogyan tudnak segítséget nyújtani a közigazgatás fejlesztéséhez. Vizsgáltuk továbbá az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet és SZEÜSZ-ös sikertörténeteket. Jelen tanulmányban számba vesszük a 2014 óta történt – főként jogszabályi – változásokat, és hangsúlyt fektetünk az infokommunikációs technológiák adta újdonságokra (lásd applikációk) is.

1. A SZEÜSZ-MODELL VÁLTOZÁSAI, CENTRALIZÁCIÓ 2014–

2014-ben azzal zártuk az elektronikus közszolgáltatások utolsó fejlődési állomását, azaz az akkori állapot értékelését, hogy „nem egy »késztermékkel« van dolgunk, hanem egy kialakulóban lévő struktúrát vizsgálhatunk.”² Az akkori megállapítás a mai nap is helytálló. Nem csak azt mondhatja ez velünk, hogy az akkori és a jelenlegi közszolgáltatási rendszer között számos jogszabályi különbséget fedezhetünk fel, hanem azt is, hogy a közszolgáltatási rendszer technológiailag és szemléletét tekintve is módosult. Lássuk tehát azt, hogyan is alakult át a szolgáltatási rendszer.

Az elektronikus közszolgáltatásokról írott előző tanulmányunk kéziratát 2014 júliusában zártuk le, így ez az a pont, ahonnan most a fejlődéstörténetet folytatnunk szükséges. 2014-ben ott tartunk, hogy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) külön fejezetet³ szentelt az elektronikus ügyintézésnek, ezen belül pedig nevesíti a SZEÜSZ-öket és az *Értelmező rendelkezésekben* is ad egy szolgáltatási listát [Ket. 172. § j) pontja]. A Ket. adja meg tehát a hazai elektronikus ügyintézés keretét. A Ket. mellett természetesen végrehajtási rendeletek is elfogadásra kerülnek még 2012-ben, amelyek a SZEÜSZ-ök gyakorlati megvalósulásában nyújtanak segítséget. Ezek a rendeletek a következők: a Ket. e-ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról szóló 82/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet, a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (SZEÜSZ) szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szeüsz r.), az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelölé-

² CZÉKMANN Zs.–CSEH G.: i. m. 140.

³ Ket. X. fejezet

séről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet), az e-ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eüszr.). Ezek a rendeletek csomagban váltak hatályossá. Ez a jogszabályi környezet azonban nem maradt már meg hosszú távon.

A szabályozási környezet változásának egyik legfontosabb oka az volt, hogy a Kormány – a XXI. század rohamos technológia fejlődéséhez igazodva – az elektronikus ügyintézés ki akarta terjeszteni, és mind az állampolgárokat, ügyfeleket és mind a szolgáltatást nyújtó állami és nem állami szerveket az elektronikus ügymenetre kívánta szorítani.⁴ Ennek az állami célnak (és az EU Digitális Egységes Piac koncepciójának) megfelelően született meg az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.), amelynek néhány rendelkezése 2016. január 1-jén, majd a fennmaradó részek – fokozatosan – 2016. január 2-án, 2016. július 1-jén és 2017. január 1-jén léptek hatályba. Az E-ügyintézési tv., mint ahogy a megnevezésében is szerepel, részletes szabályokat tartalmaz az elektronikus ügyintézésére, elektronikus kapcsolattartásra, az elektronikus ügyintézés biztosító szervek működésére. „Az E-ügyintézési tv. koncepciója részben visszavezet a 2009. évi LXV. törvény (helyes) alapállásához, miszerint szükséges az egységes e-ügyintézési szabályok rögzítése, így visszatérünk a centralizált modellhez.”⁵ 2016. január 1-től (de facto azonban 2017. január 1-től) tehát újfent egy egységes, centralizált modell váltja fel az eddigi decentralizált rendszert. Az e-ügyintézési tv. az eddigiéknél jóval egységesebb szabályrendszert vezet be, (a mind ez ideáig megalkotott rendelkezésekhez képest) hihetetlen mértékben kitarja az elektronikus ügyintézés kapuját, és nemcsak, hogy kinyitja ezt a kaput, hanem felhatalmazza arra az ügyfeleket, hogy hatósági ügyeiket teljes mértékben elektronikusan bonyolítsák [E-ügyintézési tv. 8. § (1) bekezdés]. A fentebb említett szabályozási körök mellett természetesen rögzíti a SZEÜSZ-ök alapszabályait, és itt jelenik meg – a már az absztraktban is említett – KEÜSZ, azaz az elektronikus ügyintézési szolgáltatások körében megjelenik egy duális gondolkodásmód.

Félreértés ne essék, a jogalkotó tisztában volt azzal, hogy az akkor hatályban lévő szabályozás (Ket.) esetében újra szabja a nadrágot,⁶ de a SZEÜSZ-modell adta eredményeket átmenti az új szabályozásba is. Azaz a 2016 előtti SZEÜSZ-modell, a liberalizált, decentralizált struktúra fő építőköveit megtartja, és egy centralizált (mivel egy törvényben gyűjti össze a szabályokat), de mégis liberalizált („A SZEÜSZ-ök modulis rendszert alkotnak, építőkockák módjára építkezhet belőle a saját ügymenetét

⁴ T/7392. számú törvényjavaslat az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól Budapest, 2015. november, Általános indokolás. 67. <http://www.parlament.hu/irom40/07392/07392.pdf>, 2018. április 14.

⁵ CZÉKMANN Zsolt: *Információs társadalom és elektronikus kormányzat Magyarországon*. PhD-értekezés. Miskolc, 2016, 88.

⁶ T/7392. számú törvényjavaslat az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól Budapest, 2015. november, Általános indokolás. 69. <http://www.parlament.hu/irom40/07392/07392.pdf>, 2018. április 14. ek.

kialakító közigazgatási szerv⁷⁾) rendszert épít ki. A Ket. egyfajta terminológiát, a SZEÜSZ-t használja, az e-ügyintézési tv. pedig mind a SZEÜSZ-, mind a KEÜSZ-fogalmakkal operál. Ha azonban tüzetesebben megnézzük a Ket.-ben foglalt SZEÜSZ-ök felsorolását és összevetjük az e-ügyintézési törvényben foglalt listákkal, azt fogjuk észrevenni, hogy számos ponton egyezés található.⁸ Akkor miért is volt szükség erre a differenciálásra?

Az E-ügyintézési tv.-ben a szétválasztást a következők indokolták. A Ket. alapvetően nem zárta ki azt, hogy egy SZEÜSZ-t valaki piaci alapon nyújtson. Így tehát voltak olyan SZEÜSZ-ök, amelyet gazdasági társaságok, és voltak olyanok, amelyeket az állam vagy az állam egy delegáltja nyújtott. Ezt a kettősséget próbálta meg kezelni az E-ügyintézési tv. azzal, hogy SZEÜSZ névvel illette azokat a szolgáltatásokat, amelyeket bármely szolgáltató biztosíthat (ezzel együtt vannak olyan SZEÜSZ-ök is, amelyeket a Kormánynak kell biztosítani [E-ügyintézési tv. 34. §–35. §]), természetesen csak kifejezetten az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek⁹ tett bejelentés mellett. és KEÜSZ névvel illette azon elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat, amelyeket a Kormány központilag, állami szolgáltató útján és ingyenesen szolgáltat.

Ahogy már fentebb említettük, az E-ügyintézési tv. több rendelkezése – köztük a SZEÜSZ, KEÜSZ szabályai is – 2017. január 1-jével léptek hatályba. A hatálybalépéssel párhuzamosan a Ket.-ből kikerültek az elektronikus ügyintézés részlet-szabályai. A Ket. rendelkezéseit az egységes elektronikus ügyintézési rendszer kialakításához szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2016. évi CXXI. törvény (a továbbiakban: Módtv.) helyezte hatályon kívül 2017. január 1. napjával. A Módtv. a Ket. X. fejezetét leegyszerűsítette, ezután csupán csak két bekezdésre szűkült a szabályozás. Az új X. fejezet rögzíti egyrészt azt, hogy az eljárás szereplői elektronikus jogosultak vagy kötelezettek eljárási cselekményeiket teljesíteni (Ket. 160. §). Másrészt taglalja, hogy egy hatóság az ügyfél kérelmére milyen más hatóság hatáskörébe tartozó cselekményt folytathat le kormányrendeleti felhatalmazás alapján (Ket. 161. §). A Módtv. hatályon kívül helyezi a Ket. 172. § j) pont-

⁷ CZÉKMANN Zs.: i. m. 84.

⁸ Például Ket. 172. § j) 5. azonosítási szolgáltatás, 6. kézbesítési szolgáltatás; E-ügyintézési tv. 29. § (1) bekezdés a) az elektronikus azonosítási szolgáltatás, b) a biztonságos kézbesítési szolgáltatás.

Ket. 172. § j) 1. az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása, 27. elektronikus fizetési és elszámolási rendszer; E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés a) az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása, c) elektronikus fizetési és elszámolási rendszer.

⁹ A Belügyminisztérium Szervezeti és Működési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően az Elektronikus Ügyintézési Felügyeleti Főosztály végzi a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások felügyeletét. A Felügyelet hatósági jogalkalmazási feladatainak keretében fogadja a bejelentéseket, engedélykérelmeket, és nyilvántartásba veszi a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókat, valamint felügyeleti vizsgálatok során ellenőrzi az elektronikus ügyintézési szolgáltatás előírásoknak megfelelő működését. <https://euf.gov.hu/>, 2018. április 15.

ját [Módtv. 43. § (8) bekezdés s) pont]. Fontos továbbá kiemelni még egy lényeges módosítást. A Módtv. a kapcsolattartás általános szabályai között meghatározza, hogy az E-ügyintézési tv.-ben meghatározott elektronikus út a hatósági eljárás szempontjából írásbelinek minősül [Módtv. 43. § (1) bekezdés]. Ezt a rendelkezést erősíti továbbá a döntés közzélése kapcsán bevezetett szabály is [Módtv. 43. § (3) bekezdés]. Ezekkel a változtatásokkal a hatósági eljárási szabályokban már előrevetítésre kerül az új hatósági eljárási törvény és az új típusú ügyintézesek egyik alapköve. Tekintettel arra a tényre, hogy az elektronikus ügyintézés szabályai kikerültek a Ket.-ből, ezért szükséges volt az E-ügyintézési tv. mellé egy részletszabályokkal gazdagított jogszabályt is létrehozni. Ez a jogszabály volt az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eüvhr.), amely az E-ügyintézési tv. számos rendelkezésével együtt 2017. január 1-jén lépett hatályba. Amellett, hogy az Eüvhr. részletesen taglalja a különböző SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök részletszabályait (Eüvhr. 69. §–134. §), a SZEÜSZ-ök működéséhez elfogadott 2012-es rendeletcsomagból kettőt hatályon kívül helyezett¹⁰, így már csak a Kijelölő rendelet van hatályban. A Kijelölő rendeletben a Kormány által kötelezően biztosított SZEÜSZ-ök és a KEÜSZ-ök szolgáltatóit nevesítik. A Kijelölő rendelet alapján három szerv emelhető ki, amelyek a hazai elektronikus közszolgáltatások működtetéséért felelnek. A legtöbbet kijelölt szervezet a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Emellett pedig szerepet kap még a Magyar Posta Zrt. és az IdomSoft Zrt. is (Kijelölő rendelet 4. §–6. §).

2017. január 1-je egy nagyon fontos fordulópont volt az elektronikus ügyintézés során, erre mutattunk rá az előző bekezdésben. Számos olyan jogszabályi módosulás történt, amely nyomán az elektronikus ügyintézés lehetősége kiszélesedett egyre több ügyfél számára elérhetőbb módon. Ha megvizsgáljuk az E-ügyintézési tv. és az Eüvhr. 2017-es évben módosult szakaszait, lényeges, rendszert formáló változásokkal nem találkozunk.

2018. január 1-je szintén lényeges az elektronikus ügyintézés szempontjából. Ezen a napon lépett ugyanis hatályba a Ket.-et felváltó általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.). Az Ákr. az elektronikus ügyintézés több éve megkezdett irányvonalát továbbviszi. A Ket.-be a Módtv.-nyel bevezetett rendelkezéseket az Ákr. átveszi, és a törvényi indoklás ki is emeli, hogy a jogszabályból kikerültek az elektronikus ügyintézésre vonatkozó részletszabályok, mivel azokat az E-ügyintézési tv. és a vonatkozó ágazati szabályok taglalják. Újfent kijelenthetjük, hogy szűk témánk szempontjából se az E-ügyintézési tv.-ben, se az Eüvhr.-ben esszenciális, az elektronikus szolgáltatások rendszerét lényegesen befolyásoló változás eddig nem történt ebben az évben.

Úgy véljük, még egyszer szükséges egy pár gondolatot szentelni a régi-új rendszernek. A fentiekben már kiemeltük, hogy újfent egy centralizált modell képe kezd kirajzolódni a törvényi változások nyomán. Mi sem bizonyítja talán ezt a legjobban, mint az, hogy az elektronikus ügyintézésnek újra egy központi jogsza-

¹⁰ Az Eüvhr. 158. § (1) a) pontjában hatályon kívül helyezte a Szeüsz r.-t és b) pontjában az Eüszer.-t.

bálya (E-ügyintézési tv.) van, amelyet egy végrehajtási rendelet (Eüvhr.) támogat. Továbbá azt is érdemes kiemelni, hogy az Ákr. rendelkezései elektronikus ügyintézés kérdésében visszautalnak az E-ügyintézési tv.-re. Jelenleg ott tartunk tehát, hogy a hatósági eljárás fő mezsgyéjét sikerült elektronikus ügyintézés szempontjából „leegyszerűsíteni”.

2. AZ ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOK GYAKORLATI MEGVALÓSULÁSA

Elektronikus ügyintézési szolgáltatásokkal (SZEÜSZ/KEÜSZ) már rendelkezünk, azonban nagy kérdés az, hogy mit adnak ezek a szolgáltatások nekünk állampolgároknak, mit tesznek hozzá a mi életünkhöz, hogyan tudnak minket segíteni a mindennapokban. Az infokommunikációs technológiák rohamos fejlődése hogyan fordítható az állampolgárok javára, és milyen előnyöket lehet ebből kovácsolni? „Szükséges megjegyezni, hogy a SZEÜSZ-ök önmagukban csak eszközök, amelyek a közszolgáltatások hatékonyabb működését segítik elő, de ez mit sem ér, ha a másik oldalon az ügyfelek nincsenek felkészülve ezen újgenerációs megoldások befogadására.”¹¹ Hiába működnek az elektronikus ügyintézési szolgáltatások, hiába van lehetőség arra, hogy a teljes ügymenet lebonyolítható legyen pusztán elektronikus úton – egy laptop (vagy egy okostelefon) segítségével –, ha a felhasználói oldal nem kellően nyitott az újfajta elérési utakra. Természetesen sokan vannak olyan állampolgárok is, akik szívesen használják (ki) az infokommunikációs technológiák adta lehetőségeket. Sőt, sokan pontosan azt várják, hogy egyre több ügyet egyre kevesebb kattintással, tehát minél kevesebb idő alatt és személyes jelenlét nélkül tudjanak megoldani. A mai kor igényei azt diktálják az állampolgároknak, hogy a jelenlegi posztindusztriális társadalomban a digitális eszközök használata által mindinkább részesei legyenek annak a világnak, amelyet infokommunikációs társadalomnak nevezünk.¹² Lássunk tehát olyan lehetőségeket, amelyek ezen felhasználók számára nyújtanak nagy segítséget. A következőkben kifejezetten olyan szolgáltatásokkal is foglalkozunk, amelyekre egyes hazai szerzők az elektronikus közszolgáltatások egyik megjelenési formájaként is tekintenek, ez pedig az *m-government*¹³, azaz a mobil kormányzás/közigazgatás¹⁴.

¹¹ CZÉKMANN Zs.: i. m. 87.

¹² Az infokommunikációs társadalmakról lásd bővebben: Frank WEBSTER: *Theories of the Information Society*, London Routledge, 2002.; BALOGH Zsolt György: Az infokommunikációs jogról. *Infokommunikáció és Jog*, 2004/2., 45–49.; TORMA András: *Az információ jelentősége a (köz)igazgatásban*. Virtuóz Kiadó, Budapest, 2002.

¹³ Az *m-kormányzatról* lásd bővebben: BUDAI Balázs–SÜKÖSD Miklós: *M-kormányzat M-demokrácia*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.

¹⁴ Ezen tanulmánynak nem célja az dogmatikai szintű vizsgálata a hazai e-közszolgáltatás fejlődésének, alapvetően a jogszabályi és szervezési pontokra helyezi a hangsúlyt. Azt azonban szeretnénk rögzíteni, hogy az e-közigazgatás, e-kormányzat fogalmi körének a felülvizsgálata aktuális az elmúlt tíz év fejlődésének tükrében. Különösen igaz ez olyan fogalmaknál, mint az *m-közigazgatás*, elvégre a technológiai semlegesség és platformfüggetlenség kritériumai összhangban a konvergens technológiafejlődéssel (hol a határ a

2.1. Személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF)

A SZÜF egy KEÜSZ. Ahhoz, hogy egy állampolgár vagy gazdálkodó szervezet a SZÜF-öt perszonalizáltan használni tudja, egy másik KEÜSZ-t, a Központi Azonosítási Ügynököt (KAÜ) kell igénybe vennie, hogy azonosítsa magát. Az azonosítás történhet ügyfélkapuval, telefonos azonosítás útján vagy elektronikus személyi igazolvány segítségével. Megjegyezzük, hogy a legtöbb elektronikus közszolgáltatás igénybevételéhez KAÜ-t kell igénybe venni az azonosításhoz.

A fejlesztést a NISZ Zrt. valósította meg és a következőket mondta a KEÜSZ-ről. „A hazai elektronikus ügyintézés történetében mérföldkönek számító fejlesztés során olyan e-közigazgatási, e-ügyintézési platformot kívántunk létrehozni, amely követi a kor trendjeit, letisztult arculattal, komoly informatikai tudás nélkül is használható módon, közérthető tartalommal jelenik meg, és a modern piaci szolgáltatóknál megszokott felhasználói élményt nyújtja a közigazgatási ügyeket intézők számára.”¹⁵ A SZÜF 2018. január 2-től átvette az ügyfélkapu szerepét (emellett azonban még az ügyfélkapu is működik) és hazai elektronikus ügyintézés központi belépési pontjaként működik.

A SZÜF egy komplex keretrendszer, amelybe az elektronikus közszolgáltatást nyújtók tudják kihelyezni a szolgáltatásaikat. A SZÜF-ön keresztül idővel egyre több szolgáltatás lesz elérhető, mivel az elektronikus ügyintézés megpróbálják erre az oldalra átvezetni. A SZÜF-re számos tárgykörben kerültek/kerülnek fel szolgáltatások (pl. egészségügy; pénzügy; közigazgatás, jog; okmányok; önkormányzati szolgáltatások). A közigazgatás, jog fülön belül pedig egy ügyfél az elindult hatósági eljárásban különböző beadványokat tölthet ki online.



1. ábra. Ügyfélbeadványok megindult eljárásban.

Forrás: Saját képernyő fotó, https://szuf.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista, KO.KE, 2018. április 15.

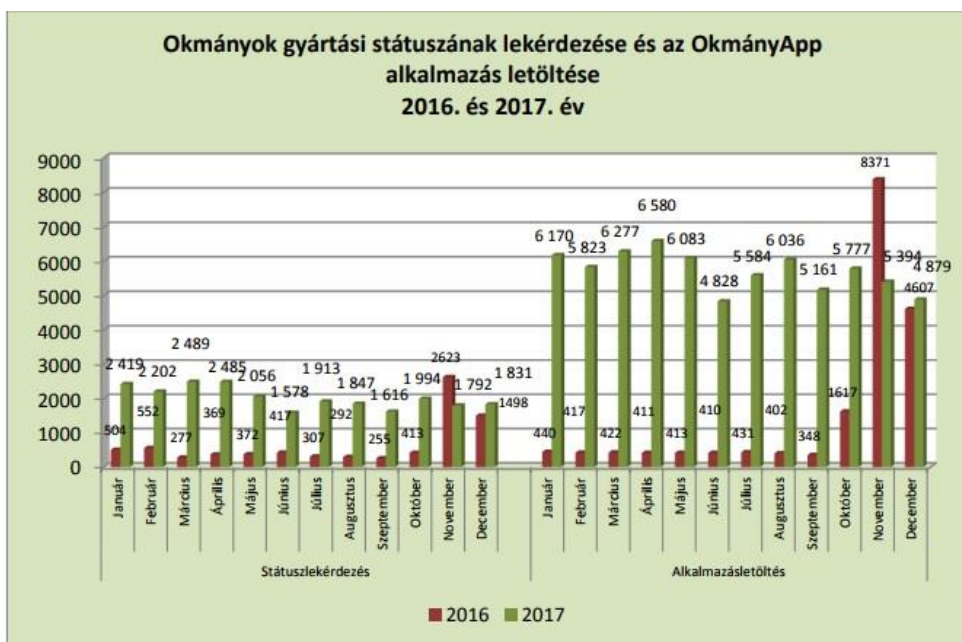
laptop, 2-in-1 eszközök, a tabletek és okos telefonok között?) nehezen értelmezhetővé teszik ezt a fogalmat (is).

¹⁵ <http://www.nisz.hu/hu/aktualis/%C3%BAj-id%C5%91sz%C3%A1m%C3%ADt%C3%A1s-az-e-%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9sben>, 2018. április 15.

2.2. OkmányApp

Az EKOP 2.1.14-2011-2011-0001 jelű *Telefonos ügyfélszolgálat megújítása* című projekt keretében a KEKKH (ma már a Belügyminisztérium gondozásában) által 2014. október 27-én került bevezetésre az *OkmányApp* elnevezésű mobil alkalmazás.

Az OkmányApp Magyarország egyik legismertebb közigazgatási mobil applikációja. Az alkalmazás által legtöbbször használt okmányaink egy részét sokkal egyszerűbben tudjuk intézni. Az OkmányApp használata jelentősen lerövidíti az ügyintézési időt, hiszen otthonról, vagy akár a munkaidő ebédszünetében is intézhető mindaz, amiért eddig postára, kormányablakba kellett menni, és még az online (bankkártyás) fizetés is megoldott. Az applikáció ügýtípusainak többségéhez Ügyfélkapu-regisztrációval kell rendelkeznie az ügyfélnek, azonban ha más azonosítási módot szeretne igénybe venni, a KAÜ segítségével ezt megteheti.



2. ábra. A Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság Elektronikus Köszolgáltatásokat Támogató Főosztály Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály – Elektronikus köszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés 2017., 10.

Forrás: <http://www.nyilvanto.hu/letoltes/statistikak/2017.%20%20A9vi%20adatokat%20tartalmaz%C3%B3%20monitoring%20jelent%C3%A9s.pdf>, 2018. április 16.

Ahogy a fenti ábrából is jól látszik, 2017-ben az előző évhez képest megtöbbszörözött az applikáción keresztül történő okmánystátusz lekérdezés, és az alkalmazást is jóval több állampolgár töltötte le. A Belügyminisztérium adatai alapján elmondható az is, hogy a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevők száma is meg-

ugrott (ami vélhetően köszönhető a nagyobb sajtóvilvánosságnak is), azonban az „OkmányAppon keresztül benyújtott kérelmek 94,6%-át két ügýtípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (8386 db) és a gépjármű adatlekérdezés (5490 db) tették ki 2017-ben”.¹⁶ A két kiemelt ügýtípuson kívül az OkmányApp segítségével többek között lehet még intézni a gépjármű ideiglenes forgalomból való kivonását, az útlevel pótlását vagy éppen igényelt okmányunk státuszát is lekérdezhjük.

2.3. Veszélyhelyzeti Értesítési Szolgáltatás (VÉSZ)

A VÉSZ 2013. november 25-én indult, azonban azóta már számos frissítésen túl van. A VÉSZ-t a Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatósága indította. A VÉSZ a várhatóan bekövetkező vagy már kialakult élet- és vagyónbiztonságot, illetve környezetet veszélyeztető természeti csapás vagy ipari baleset által sújtott, illetve TEK közleményben megjelölt veszélyhelyzeti területen tartózkodóknak nyújt tájékoztatást. Persze nemcsak azoknak, akik már a területen tartózkodnak, hanem azok számára is, akik el szeretnék kerülni az adott veszélyes területet. A VÉSZ alábbiakban megjelölt „ügýtípusokban” ad vészjelzést folyamatos jelleggel az esemény bekövetkezése után.



3. ábra. Saját képernyőfotó a VÉSZ applikáció kezdő oldaláról.
2018. április 16.

¹⁶ Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság Elektronikus Közzolgáltatásokat Támogató Főosztály Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály – Elektronikus közzolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés i. m. 10.

Az applikációban természetesen beállítható az is, hogy csak egy adott megyére vonatkoztatva adjon meg információkat vagy éppen egy tervezett útvonalra, de az alapbeállítás az egész országra kiterjedő problémákkal „bombázza” a „fogyasztót”. Amint látható, az általunk feltüntetett képernyőfotón a VÉSZ fülei csak akkor aktívak, ha valamilyen veszélyhelyzet történt. Ekkor a veszélyhelyzetekre kattintva, annak lényegét el lehet olvasni, emellett pedig GPS koordinátákkal és térképpel jelzi az alkalmazás az adott élethelyzet fellelhetőségét. A fül aktivitása addig marad meg, míg az adott veszélyhelyzet el nem múlik.

2.4. A NISZ Zrt. alkalmazásfejlesztései

Ahogy már fentebb is említettük a NISZ Zrt. gazdasági társaság, amely a legtöbb elektronikus ügyintézési szolgáltatás tekintetében ki van jelölve a szolgáltatás ellátására. Ennek megfelelően a NISZ Zrt. nemcsak szolgáltatja a SZEÜSZ-öket/KEÜSZ-öket, hanem mobil alkalmazásokat is fejleszt, amelyek segítségével az állampolgárok egyszerűbben tudnak bizonyos szolgáltatásokhoz hozzáférni. Ezek az alkalmazások azonban nem kifejezett kormányzati kérésre születtek meg, bár majd látni fogjuk, hogy hatósági nyilvántartásokhoz kötődnek, azokból szereznek meg releváns információkat.

2.4.1. Autoszkóp

Az Autoszkóp alkalmazás 2016. március 1. napján jelent meg. Az alkalmazás kifejlesztésének legfőbb indokaként a NISZ Zrt. azt a tényt jelölte meg, hogy hazánkban számos állampolgár vásárolt használt autót. Azonban a használtautó-piac tele van bizonytalanságokkal, ezért egy vevőnek szüksége van olyan – a gépjárművet érintő – releváns információkra, amelyek tudnak segíteni számára a megfelelő döntés meghozatalában. Az alkalmazás természetesen egy gépjármű-hatósági nyilvántartásból „szerzi az információit”. Díjfizetés¹⁷ ellenében megtudhatjuk a hatósági nyilvántartásban tárolt adatokat (gyártmány megnevezése, gépjármű típusa, jármű elsődleges és akár másodlagos színe, a gépjármű forgalomban van-e, a gépjármű körözés alatt áll-e) és a műszaki vizsgák időpontjait és az azokhoz tartozó kilométeróra-állásokat.

4. ábra. Saját képernyőfotó az Autoszkóp applikáció kezdő oldaláról. 2018. április 16.

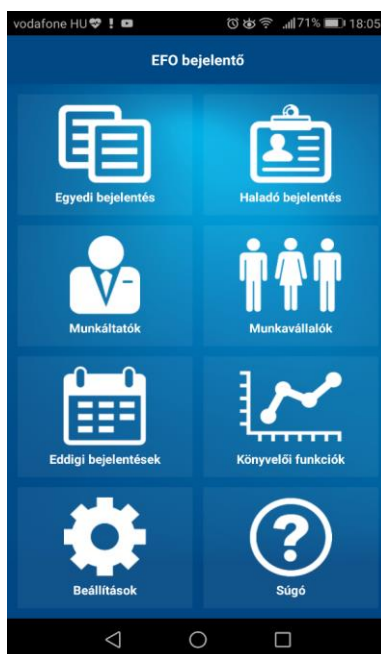


¹⁷ A díj mértékét a közúti közlekedési nyilvántartásból teljesített adatszolgáltatás díjáról szóló 54/1999. (XII. 25.) BM rendelet határozza meg.

A hatósági nyilvántartásban tárolt adatokat az ügyfélkapun keresztül is le tudjuk kérdezni a Gépjárműkereső fül alatt havonta 15 alkalommal ingyenesen, azonban az adás-vétel szempontjából legfontosabb adatok ott nem érhetőek el.

2.4.2. EFO

Az EFO az Egyszerűsített Foglalkoztatást bejelentő mobilalkalmazás rövidítése. Az EFO 2013. augusztus 1-jén jelent meg. A NISZ Zrt. a fejlesztés indokaként azt mondta, hogy egy ilyen bejelentés a Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül legalább öt perc, és évente legalább 300 000 ilyen jellegű hívást kapnak.¹⁸ Az egyszerűsített bejelentés véglegesítéséhez ügyfélkapus azonosításra van szükség. Az egyszerűsített bejelentést jelenleg két úton lehet megtenni, vagy ezen az applikáción keresztül, vagy az Általános Nyomtatványkitöltő Program (ÁNYK) segítségével. Azonban könnyen belátható az, hogy az ÁNYK-n történő benyújtás egy jóval problémásabb és hosszadalmasabb folyamatot igényel. Az alkalmazás segítségével beküldött bejelentés ugyanolyan joghatással bír, mintha ÁNYK-n keresztül tenné meg azt az állampolgár. Az alkalmazásba természetesen a metaadatok tárolhatóak (pl. munkáltató neve, adószáma, munkavállaló neve, személyes adatai, adószáma, tajszáma). Az alkalmazás nagy segítség azon munkáltatók számára, akiknél nincs mindig kéznél a laptop, vagy nem akarnak hosszabb időt tölteni ezzel a bejelentéssel.



5. ábra. Saját képernyőfotó az EFO applikáció kezdő oldaláról.
2018. április 16.

¹⁸ <http://www.nisz.hu/efo2015/>, 2018. április 16.

2.4.3. Cégradar

A Cégradar 2014. október 31-én jelent meg. A Cégradarra mondhatjuk azt, hogy az e-cégjegyzék.hu mobilra fejlesztett, azonban kevesebb adattartalommal bíró adatbázisa. Számos élethelyzetben szüksége van az állampolgárnak arra, hogy megtudjon bizonyos információkat arról a cégről, akivel például szerződik. A Cégradar megfelelő arra, hogy egy vállalkozás alapadatait (pl. székhely, cégjegyzékszám, adószám, státusz) megtudjuk. Az alapadatokon kívül megtudható például, hogy a vállalkozás milyen tevékenységeket lát el, volt-e valamilyen munkavédelmi mulasztása, végrehajtás alatt áll-e, vagy éppen azt, hogy van-e köztartozása. Hogy ezt honnan tudja megmondani számunkra? A választ az alábbi ábrán megkapjuk. A Cégradar kapcsolódik többek között a NAV, a Gazdasági Versenyhivatal és az e-cégjegyzék adatbázisaihoz is. Mivel számos szervezet adatbázisait „látja”, ezért a felhasználó számára egy viszonylag nagy információ-tömeget tud szolgáltatni.



6. ábra. Összekapcsolt nyilvános adatbázisok.

Forrás: <http://nisz.hu/cegradar>, 2018. április 16.

ZÁRÓ GONDOLATOK

Összegző gondolataink között nagyon fontosnak tartjuk azt kiemelni, hogy a SZEÜSZ-modell idestova lassan hat éve működik. A rendszer folyamatosan alakul, bővül, de Magyarország halad tovább a 2012-ben megkezdett úton. Bár a modell alapvető koncepciója változott, a szolgáltatásellátásban ez nem okoz gondot. Hazánk megpróbál haladni a technológiai újításokat felvonultató korról, és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások egyre több platformmal kompatibilisek lesznek, és új megoldások is születnek (ilyen például – az általunk most nem taglalt – e-papír, vagy hivatalos KEÜSZ-ös néven az általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás).

Az elektronikus közszolgáltatások gyakorlati megvalósulása kapcsán kiemelhető, hogy nem csupán közvetlen Kormányzati kezdeményezésekről kell beszélnünk. Bár több alkalmazás, online felület felhasználói adatairól nem tudtunk statisztikákat mutatni, de az OkmányApp esetében tapasztaltak mindenképpen pozitív képet festenek és bizakodásra adnak okot. Sőt, arra kellene, hogy irányítsa a Kormányzat figyelmét, hogy igenis szükség van az egyszerűbb, könnyebben lebonyolítható közszolgáltatásokra. Erre próbál a SZÜF egy megoldás lenni. Kvázi az Ügyfélkapu „új köntösbe bújtatásaként” egy jóval innovatívabb és felhasználóközpontúbb felületet mutat az oldalon ügyeit elintézni kívánó ügyfél felé. És ami még nagyon fontos, hogy a SZEÜSZ-ök/KEÜSZ-ök ezek mögött az újfajta közszolgáltatások mögött folyamatosan működnek.

Az infokommunikációs fejlődés adta lehetőségeket a hazai fejlesztőknek ki kell használni és a jogszabályok adta keretekkel felvértezve egy olyan elektronikus közszolgáltatási „hadsereget” kell felépíteni, ami megállja a helyét a nagyobb vagy fejlettebb országok mellett is. Mert, ha mindezek után azt éreznénk, hogy megérkeztünk a digitális közszolgáltatások európai főutcájába, akkor sajnos nagyot tévedünk. Osztyuk Budai Balázs Benjámint álláspontját¹⁹, miszerint még regionális szinten is csak a felzárkózás fázisában vagyunk, EU szinten pedig a harmadik harmadba tartozunk az elektronikus közszolgáltatások fejlettsége terén.²⁰

A fejlődést azonban nem lehet tagadni, és bízunk benne, hogy amikor legközelebb vizsgáljuk a hazai közszolgáltatásokat, akkor is egy legalább ilyen szintű előrelépésről számolhatunk be.

Addig is mindenkit bátorítunk, hogy maga fedezze fel az új lehetőségeket:



¹⁹ Budai Balázs Benjámint interjú a hvg.hu-n http://hvg.hu/itthon/20180103_e_magyarorszag_ugyfelkapu_e_kozigazgatas_e_ugyintezes, 2018. április 18.

²⁰ Ennek okait egy külön tanulmányban fogjuk vizsgálni.