

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

- Az e-közigazgatás fejlesztésében a fő célkitűzés az ügyfélközpontúság, a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése és a közigazgatási szolgáltatások támogatása a front office ('ügyfélszolgálat') és a back office ('háttérroda') folyamatok magas szintű integrációja alapján.
- A [Kormányzati Adatközpont \(KAK\)](#) és az együttműködést biztosító [Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz \(KKSZB\)](#) kiépítése megteremtette a központi informatikai környezetet, a hatékonyan üzemeltethető állami informatikai rendszerekhez szükséges alapinfrastruktúrát.
- „Magyarországon már a kétezres évektől találunk jogi utalásokat, előírásokat az e-ügyintézés megalapozására, azonban a jogalkotók sokáig nem találták a szabályozás megfelelő helyét, nem tudták komplexen kezelni az eszolgáltatásokat igénylő jogi kérdéseket.” ([Budai – Gerencsér – Veszprémi, 2018](#))
- Az állampolgárok államigazgatási hatósági ügyeik zömét alapvetően a járásokhoz kötődő kormányablakok segítségével intézik.
- **Uniós cél (2030):** legfontosabb közszolgáltatások 100%-os elérhetősége európai polgárok, cégeknek; 80 %-ban elektronikus ID megoldások használata; egészségügyi adatokhoz 100%-os hozzáférés.

Az alábbi Infojegyzet az egyes, a fővárosi és megyei kormányhivatalok elektronikus ügyintézésével összefüggő törvények módosításáról szóló [T/15990.](#) számú törvényjavaslatához nyújt vázlatos áttekintést.

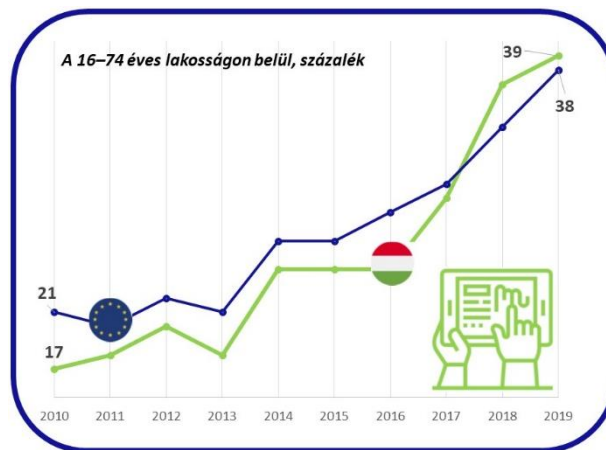
A közigazgatás is fokozatosan digitalizálódik az információtechnológia fejlődésével.

2019-ben a 16–74 évesek **53 százaléka interneten keresztül lépett kapcsolatba valamely hatósággal** a felmérést megelőző egy éven belül. 50 százaléuk keresett információt közigazgatási szervezet honlapján, 41 százaléuk letöltötte, 39 százaléuk online töltötte ki és küldte be az űrlapot, mindegyik esetben meghaladva az uniós átlagot.

A témához kapcsolódik:

- [2020/72.](#) Elektronikus anyakönyv
- [2020/65.](#) Nyilvántartások korszerűsítése
- [2019/38.](#) Eljárások egyszerűsítése és elektronizálása

1. ábra: E-ügyintézés igénybevevők



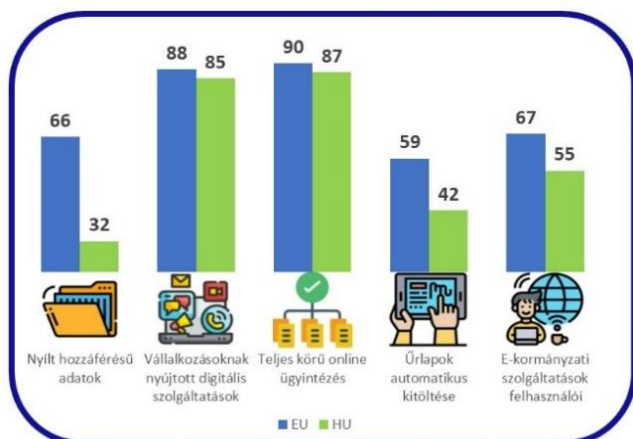
Forrás: [Infoszolg/KSH, Magyarország, 2019.](#)

19 százaléknál az ügyintézés során megbízott személy járt el ([Magyarország, 2019](#)).

Az Európai Bizottság a tagállamok digitális fejlődését a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutatóról ([DESI](#)) szóló jelentésekkel követi nyomon. A [2020-ban megjelent jelentés](#) szerint a **digitális közszolgáltatások területén hazánk két helyet javítva a 24. helyen állt** 2019-ben a tagállamok között 57,8 százalékkal (EU 72%).

Az elektronikus ügyintézésben egyáltalán nem érintettek aránya 2011-hez képest 16 százalékkal csökkent. 2019-ben a lakosság 12 százaléka nem küldött vissza elektronikusan beadványt közigazgatási szervnek. A 16–74 évesek 12 százaléka a személyes adatok védelmével kapcsolatos aggályok, 11 százaléuk a szükséges képesség hiánya miatt nem vette igénybe az e-közigazgatást.

1. ábra: Digitális közszolgáltatások aránya (százalék), 2019



Forrás: Európai Bizottság/DESI scoreboard, Hungary

„A digitális közszolgáltatások a digitális gazdaság és társadalom legnagyobb kihívást jelentő területei közé tartoztak Magyarországon. Bár az ország továbbra is a szerény 24. helyen áll, az e-kormányzati szolgáltatások minőségének javításával megkezdte a felzárkózást az EU többi részéhez. Az ország jelenleg a 20. helyet foglalja el az e-kormányzati szolgáltatások felhasználói, az űrlapok automatikus kitöltése (ami az adatok közigazgatási rendszerek közötti, a polgárok életének megkönnyítését szolgáló újbóli felhasználását méri) és a teljes körű online ügyintézés (ami a szolgáltatások kiépítettségét méri) terén. A teljes körű online ügyintézésre és a vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatásokra kapott értékek éppen az uniós átlag alatt maradnak. Másrészt viszont Magyarország érte le a legalacsonyabb értéket az EU-ban a nyílt hozzáférésű adatok tekintetében. (..)” (DESI, Magyarország 2020, 14. o.)

Ez utóbbi probléma kezelésére a kormány a [Neumann János Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaságot](#) megbízta a Nemzeti Adatvagyron Ügynökséggel (NAVÜ) kapcsolatos feladatok ellátásával, amelynek célja egy új modell kidolgozása a közadatok felhasználásának kezelésére, valamint optimális jogi keret létrehozása.

AZ ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁSI ELJÁRÁS JOGÁNAK FEJLŐDÉSE

Az államigazgatási eljárásról szóló 1957. évi IV. törvény (Áe.) semmit sem tartalmazott az

elektronikus közigazgatásról az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény (Ea.) megjelenéséig, amely **először engedett utat az elektronikus közigazgatásnak.**

2003. február 1-jén indult Magyarország hivatalos központi weblapja és portálja, (magyarorszag.hu), amelynek egyike a legtöbbet használt szolgáltatása a 2005. április 1-jén induló Ügyfélkapu.

2005. november 1-jétől a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) váltotta fel az Áe.-t, amely az elektronikus út lehetőségét a törvény végén, külön fejezetben szabályozta. Szabályozása elsősorban **kapcsolattartásra és a dokumentumok elektronikus elérhetőségére koncentrált.** Az ügyeket főszabályként elektronikusan is lehetett intézni (elektronikus aláírással vagy Ügyfélkapun keresztül). Ha ezt a hatóság nem tudta biztosítani, jogszabállyal kifejezetten ki kellett zárni. Az ügyfelet kizárólag törvénnyel lehetett az elektronikus út használatára szorítani. Az ügyfél tetszőleges alkalommal, szabadon megváltoztathatta az eljárás formáját.

2009-ben a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvényről szóló 2009. évi LII. törvény (Hiekt.) és az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény (Ekszt.) elfogadásával **csaknem teljes egészében kikerültek a Ket.-ből az elektronikus ügyintézés szabályai.** E törvények 2009. július 1-jétől szakaszosan léptek hatályba 2011. július 1-jéig. Ekkor az **elektronikus út elsőbbséget élvezett** a hagyományos, papíralapúval szemben, és az **elektronikus utat egyenértékűnek kellett tekinteni.** Az elektronikus aláírásnak marginális szerep jutott; elsősorban azonosításnál lehetett használni. A kizárólag elektronikus aláírás felhasználásával történő ügyintézés lehetősége eltűnt. Az ügyfél kizárólag egy alkalommal változtathatta meg a kapcsolattartás korábban alkalmazott módját, minden további esetben csak nyomós indokkal tehetette ezt meg. Az indok nyomosságát a hatóságoknak jogukban állt felülvizsgálni. Ha úgy ítélték meg, hogy a kapcsolattartás módjának megváltoztatása rosszhiszeműen történik, akkor annak teljesítését megta-

gadhatták. Többé már a helyi önkormányzatok sem zárkozhattak el az e-ügyintézés elől.

Míg korábban minden szervnek magának kellett gondoskodnia az elektronikus megoldásokról (hardveres és szoftveres oldalon is), ekkortól elérhetővé vált a **központi rendszer, amelyből az államigazgatási ügyeket könnyen el lehetett érni** (számítógépre és internetkapcsolatra volt szükség). A helyi önkormányzatoknak a helyi ügyek központi rendszerbe történő integrálására is volt lehetőségük. Bevezetésre került a **Hivatali Kapu** is, ahol a felhatalmazott alkalmazottak letölthették/letölthetik a szerv részére érkezett hivatalos elektronikus dokumentumokat.

A 2011-ben elfogadott [Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program](#) (Magyary 11.0) gördülő tervezéssel (Magyary 12.0) a közigazgatás négy területének fejlesztését tűzte ki célul: szervezet, személyzet, feladatok, eljárás. A **Magyary Program az ügyviteli folyamatokra koncentrált**, a [Digitális Megújulás Cselekvési Terv](#) (2010–2014) infrastrukturális oldalról közelítette meg az e-közigazgatást. Az e-közigazgatást nem önálló fejlesztési területként, hanem a közigazgatás-fejlesztés eszközeként kezelte. A program nyolc területen tartotta szükségesnek a közigazgatási működés elektronikus megújítását.

Számos elfogadott szabály gyakorlati átültetésére nem került sor, mert **2012 során a jogalkotó átalakította a szabályozást. Platformfüggetlen és eljáráscentrikus** szabályokat vezetett be, amelyek lényege az állam kizárólagossága helyett **szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)** létrehozása piaci szereplőkkel, **bejelentési és engedélyezési rendszer kidolgozása (Elektronikus Ügyintézési Felügyelet)**, valamint (a Ket.-ben) **technológiasemleges** szabályozás kialakítása **nagyfokú ügyfélszabadsággal**. 2012. április 1-jével a Ket. hatályon kívül helyezte az Ekszt.-t és a Hiekt.-et., s kormányrendeletek szabályozták a területet:

- a 82/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról (azóta hatályon kívül);

- a 83/2012 (IV. 21.) Korm. rendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (azóta hatályon kívül);
- a [84/2012. \(IV. 21.\) Korm. rendelet](#) egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (ún. Kijelölő R.);
- a 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól (azóta hatályon kívül).

A centralizált modellt – állami felügyelet mellett kizárólag állami rendszerek használata, (Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat) – felváltotta tehát a [SZEÜSZ](#) rendszere: hatóság által az elektronikus ügyintézés megvalósítására kialakított informatikai háttér. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások mintegy szolgáltatáskészletként, mint a LEGO kockák illeszkedtek egymásra ([Budai – Gerencsér – Veszprémi, 2018](#)). A szolgáltatásokat nem csak állami szervek (az állam által kötelezően nyújtandó SZEÜSZ-öket meghatározták) nyújthatják, hanem a magánszektor szervezetei is. A Ket. közel 30 SZEÜSZ-t tartalmazott (számuk azóta bővült), de SZEÜSZ-ok más kormányrendeletben is szerepeltek (pl. 83/2012. (IV. 2.) Korm. rendelet az ÁNYK úrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatása, amely 2016-ig az éves szja-bevallás elektronikus benyújtásának elsődleges módja volt.)

2016. július 1-jén hatályba lépő **eIDAS rendelet** ([910/2014/EU rendelet](#) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról) hatályon kívül helyezte az Eat-ot, s megszületett az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló [2015. évi CCXXII. törvény \(Eüszt.\)](#) Célja az e-ügyintézés kiterjesztése, az eddigi szabályok integrálása egy törvényen belül, az interoperabilitás és az e-azonosítás és bizalmi szolgáltatások EU joghoz igazítása. **Megszűnt az e-közigazgatásra vonatkozó speciális szabályozás. Egységes keret** (Egységes Digitális Ügyintézési Tér) **jön létre minden elektronikus eljárásra.**

Az Eüsztv. hatálya sem csak a közigazgatási szervekre, hanem az Ekszt.-hez hasonlóan kiterjed az igazságszolgáltatásra, a közüzemi szolgáltatókra, valamint az e-ügyintézés szabályait kiterjeszti valamennyi szférára, bizonyos esetekben kötelező jelleggel. A két szabályozás közti különbség, hogy míg az Ekszt. központi, állami rendszerben gondolkodott, addig az Eüsztv. meghagyta a 2011-es, piaci alapon is szerveződő modulszerű mozaikszolgáltatásokat, és a SZEÜSZ-ök szabadságát fenntartotta a piaci szereplők részére.

Az Eüsztv. nem taxatíve sorolja fel a SZEÜSZ-okat: hármat konkrétan megnevez ([29. § \(1\) bek a-c\) pontok](#)), míg a [d\) pontban](#) a felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásként nevesített szolgáltatást nevezi meg.

Az Eüsztv. bevezette a **központi elektronikus ügyintézési szolgáltatást (KEÜSZ)**, amelyek azok a taxatíve meghatározott szolgáltatások, amelyeket az állam maga nyújt.

KORMÁNYHIVATALOK

2010. szeptember 10-ével megszűntek a regionális államigazgatási hivatalok, létrejöttek a megyei szinten elhelyezkedő közigazgatási hivatalok, amelyek jogutódai **2011. január 1-jétől a fővárosi és megyei kormányhivatalok lettek (Khtv.)**. A szakigazgatási szervek körét kormányrendelet tartalmazta. Az **egyablakos ügyintézés** létrehozásával a hivatal szervezetén belül **integrált ügyfélszolgálatok** alakultak. **2013. január 1-jével újra bevezették a járásokat**, mint területi államigazgatási szerveket ([2012. évi XCIII. törvény](#)), amelyek a

kormányhivatalok önálló feladat- és hatáskörököt ellátó kirendeltségei, belső szervezeti egységei.

2015-ben kormányhivatalba történő beolvadással szüntették meg a területi államigazgatás több, korábban önálló szervét, illetve integrálták a feladatokat. A **feladatok és hatáskörök a fővárosi, megyei kormányhivatalba, illetve járási hivatalba kerültek**. Az ügyintézés súlypontja a járási szintre helyeződött, továbbá eltolódás volt megfigyelhető a járási hivatalok illetékességére vonatkozóan.

Az ügyfelek a **kormányablakokban jelenleg több, mint 2500 féle ügykört intézhetnek**, kezdeményezhetnek, illetve kaphatnak tájékoztatást az eljárás menetéről. Ezek felsorolását a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló [86/2019. \(IV. 23.\) Korm. rendelet](#) egyes mellékletei tartalmazzák.

2018. január 1-jétől az általános közigazgatási rendtartásról szóló [2016. évi CL. törvény](#) értelmében minden hatósági eljárás lefolytatására irányuló kérelem – melyet törvény vagy kormányrendelet nem zár ki – a kormányablakokban is benyújthatók. Az **egyszeri adatszolgáltatás elvének** megfelelően az ügyfélnek egy információt csak egyszer kell eljuttatnia a közigazgatási szervnek/hatóságnak, akiknek gondoskodniuk kell az információ egymás közötti elérhetőségéről. Ez indokolja – többek között – a különböző jogszabályi rendelkezések [Ákr. 36. § \(2\) bekezdésével](#) és az [Eüsztv. 52. § \(1\) bekezdésével](#) való összhang megteremtését.

Források:

- Budai Balázs – Gerencsér Balázs Szabolcs – Veszprémi Bernadett: [A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai](#), Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2018.
- Dr. Veszprémi Bernadett: [A stratégia alkotástól az e-hitelesítésig vezető út. Kitekintés a magyar eközigazgatás fontosabb témaköreire](#), 2020.
- Hegyesi Zoltán: [A járási hivatalok helye és szerepe az államigazgatási feladatok ellátásában](#), Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás, 2019/1, 4-21.

Készítette: dr. Ács Vera
Képviselői Információs Szolgálat
E-mail: infoszolg@parlament.hu

infoszolg

Internet: www.parlament.hu/infoszolg
Intranet: intra.parlament.hu/infoszolg/
Tel.: (1) 441-6486