

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS 2.

Az Infojegyzet a Kormány [T/17277](#) számon benyújtott törvényjavaslatához kapcsolódóan az e-közigazgatásról, ezen belül az elektronikus ügyintézésről ad rövid áttekintést, kitérve a bevezetendő Adatváltás-kezelési Szolgáltatásra.

E-közigazgatás

Az elektronikus közigazgatás (e-közigazgatás) igényét a modern kor vívmányai, az infokommunikációs technológiák (IKT) egyre szélesebb körű alkalmazása hívták életre. A fogalom leírására ma (még) nem létezik egy általánosan elfogadott definíció, ami részben a technológiai fejlődés és az elmélet reagálóképességének sebessége közötti különbségből (Fibinger et al. [2017](#), 11), részben pedig a meghatározására tett kísérletek eltérő megközelítéseiből fakad (Aggod-Fekő [2018](#), 18–20). A leírásokban visszatérő elem az IKT alkalmazása, a közigazgatási szolgáltatások elektronikus csatornán keresztüli nyújtása. A hangsúly azonban nem feltétlenül csak a technológián van, hanem az alkalmazása által megjelenő új készségeken, valamint azokon a szervezeti változásokon is, amelyek a közszféra kapcsolatrendszerének tudásalapú átalakítását és annak szolgáltató jellegét erősítik ([COM\(2003\) 567 final](#); Budai [2020/2017](#), 5–8).

Az e-közigazgatás és annak fejlesztése több EU-s stratégia és akcióterv célkitűzéseként is megjelent, amelyek közül a fontosabbak (Budai et al. 2018, 42–51):

- eEurope akciótervek ([eEurope2002](#), [eEurope+](#), [eEurope2005](#)), valamint hozzájuk kapcsolódóan a polgárok és vállalkozások által leggyakrabban igénybe vett azon 20 közszolgáltatást tartalmazó lista, amelyek elektronikus biztosítása ajánlott (*Common List of Basic Public Services*, [CLBPS](#));
- [i2010 eGovernment cselekvési terv](#) és [eGovernment akcióterv 2011–2015](#);
- [Európai digitális menetrend](#) ([Európa 2020](#) stratégia egyik kiemelt kezdeményezése): az e-kormányzással kapcsolatban többek között az interoperabilitás (az uniós információs rendszerek közötti együttműködés képessége) szükségességét és a határokon átnyúló e-kormányzati szolgáltatások megeremtését emelte ki;
- [Európai digitális egységes piaci stratégia](#);
- [Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020](#): fő célkitűzése a közigazgatási rendszerek digitális megoldások alkalmazásával történő modernizálása volt;
- [Digitális iránytű 2030-ig](#): céljai között szerepel a közszolgáltatások digitalizálása és azok hozzáférhetőségének javítása.

- A COVID-19 világjárvány miatt bevezetett korlátozó intézkedések következtében az élet számos területe átkerült a digitális térbe, ezáltal a közigazgatásban is tovább nőtt az igény az e-ügyintézés szélesebb körű alkalmazására.
- Az egyablakos ügyintézés lényege, hogy az ügyfél helyett csak az aktái vándorolnak, ezáltal az ügyintézés gyorsabbá és hatékonyabbá válik.
- Az e-ügyintézés három fő szereplője:
 - az ügyfél (természetes vagy jogi személy),
 - az e-ügyintézt biztosító szerv,
 - az informatikai együttműködésben érintett szerv.
- A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) olyan, jogszabályban szabályozott e-ügyintézési szolgáltatások, amelyeket – a Felügyeletnek tett bejelentés mellett – bárki nyújthat piaci alapon.
- A központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások (KEÜSZ) olyan szolgáltatások, amelyeket kizárólag az állam nyújthat.

Az elektronikus ügyintézés szintjei

A nyújtott szolgáltatás fejlettsége alapján az **elektronikus ügyintézés (e-ügyintézés) öt szintje** különböztethető meg (Fibinger et al. [2017](#), 12–14; Péterfalvi [2014](#), 7):

- **az információnyújtás, tájékoztatás** a szolgáltatásnyújtás azon szintje, amikor a közigazgatási szerv honlapja egy adott ügygel kapcsolatban közöl általános leírást;
- **az egyirányú kapcsolat** során a tájékoztatáson túl lehetőség van a közigazgatási szerv honlapjáról az adott üggyhöz kapcsolódó dokumentumok letöltésére, azok visszaküldése azonban még hagyományos módon történik;
- **kétirányú interakció** esetén az ügy indításához nem szükséges személyes megjelenés, tehát lehetőség van a kitöltött nyomtatványok (azonosítási eljárás melletti) visszaküldésére, viszont a kapcsolódó közigazgatási irat átvétele, valamint a kapcsolódó díj- vagy illetékfizetés hagyományos úton történik;
- **tranzakciónak** a teljes körű elektronikus ügyintézészt nevezik, amikor az elektronikusan visszaküldött dokumentumok feldolgozása is, így a döntés közzlése, kézbesítése és az esetleges díj- vagy illetékfizetés is elektronikusan történik;
- **a perszonalizáció/személyre szabott e-ügyintézés** az ügyfelekre szabott, teljes körű elektronikus ügyintézészt jelenti, mikor automatizált és proaktív közigazgatási szolgáltatások is megjelennek (például az ügyfél külön igénylése nélkül az ügyfél helyzetének megfelelő speciális szolgáltatások automatikus nyújtása; vagy figyelmeztetés küldése, ha az ügyfélnek intézkednie szükséges például lejáró személyes okmányai miatt).

Digitális közszolgáltatások mérőszámai

Az Európai Bizottság 2015-ben alkotta meg a **digitális gazdaság és társadalom fejlettség (DESI) mutatót**, amellyel az EU tagállamok digitális teljesítményét méri öt dimenzió (hálózati összekapcsoltság, humán tőke, internetes

szolgáltatások használata, a digitális technológiák integráltsága, digitális közszolgáltatások) mentén. A legfrissebb 2019-es adatokon alapuló jelentés ([2020](#)) szerint az EU-28 polgárainak bár 85 százaléka használja az internetet ([Magyarország](#): 75%), csupán 58 százalékuk bír alapszintű digitális készségekkel (Magyarország: 50%). Általában is, és a közzsférára is igaz az ügyek elektronikus intézésére vonatkozó növekvő igény. Míg 2018-ban az internethasználók 58 százaléka, addig 2019-ben már 67 százaléka (Magyarország: 45% és 53%) használt e-kormányzati szolgáltatásokat.

Az **Eurostat** által közölt adatok szerint [2020](#)-ban az EU-27 polgárai közül a 16 és 74 év közötti internethasználók 57 (Magyarországon 60) százaléka lépett kapcsolatban elektronikusan valamely közhivattallal, ami négy (házánk esetében hét) százalékpontos növekedést jelent. Az uniós polgárok 48 százaléka a hivatal honlapját tájékozódásra használta, 35 százalékuk töltött le nyomtatványt, illetve 38 százalékuk nyújtott be kitöltött űrlapot online (a Magyarországra vonatkozó ugyanezen adatok: 60%, 41%, 37%).

Az Európai Bizottság két évente publikált e-kormányzati összehasonlító elemzésében (**eGovernment Benchmark**) a közzsféra digitális teljesítményét négy fő területen vizsgálja:

- **ügyfélközpontúság**: elektronikusan elérhető szolgáltatások kiterjedtsége, portálok használhatósága, mobilbarát felület;
- **átláthatóság**: a nyújtott szolgáltatásra, a közhivatal működésére, valamint a személyes adatok kezelésére vonatkozóan;
- **technológiai megoldások**;
- **a szolgáltatások külföldről való elérhetősége**.

A 36 európai országra kiterjedő legfrissebb eGovernment Benchmark ([2020](#)) jelentés szerint 2019-ben összességében javult a digitálisan nyújtott közszolgáltatások hatékonysága (68% vö. 2017: 62%). A fejlődés éllovasai közé Málta (97%), Észtország (92%), valamint Ausztria és Lettország (87–87%) tartozott. Bár Magyarország összesített értéke 63 százalék,

az egyik legnagyobb előrelépést érte el (2017-hez képest 19 százalékpontos emelkedés). A vizsgált országokban a szolgáltatások ügyfélközpontúsága 2017-hez képest négy százalékponttal nőtt (87%), ami nagyrészt a közhivatalok oldalainak mobilbarát felületté alakításának köszönhető. Az átláthatóság területén bár növekedés tapasztalható, a személyes adatok kezelésének átláthatósága javítást igényel. A legnagyobb kihívást a határon túli szolgáltatásnyújtás jelenti, amely a legalacsonyabb értékkel (56%) bíró indikátor.

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS MAGYARORSZÁGON

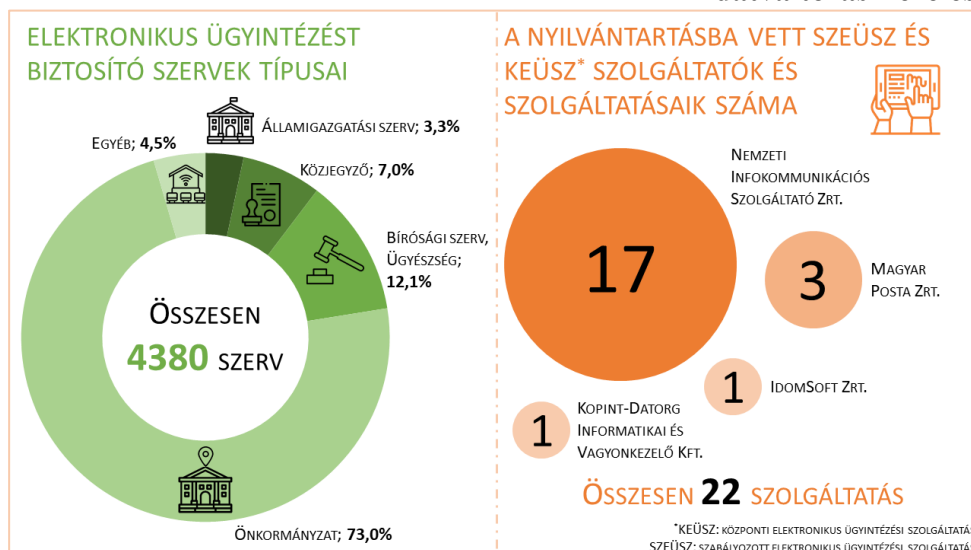
Magyarországon az **e-ügyintézéshez való jogot** az ügyfél számára valamennyi ügytípusban biztosítani kell, ez alól kivételt csak törvény vagy kormányrendelet határozhat meg (például, ahol nem értelmezhető az e-ügyintézés vagy annak lehetőségét nemzetközi szerződés zárja ki). A vonatkozó keretszabályokat az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló [2015. évi CCXXII. törvény](#) (E-ügyintézési törvény) tartalmazza. A normatív előírásokat tartalmazó kapcsolódó két fontosabb kormányrendelet:

- [451/2016. \(XII. 19.\) Korm. rendelet](#) az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (Vhr.),
- [84/2012. \(IV. 21.\) Korm. rendelet](#) az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (KijelölőR).

Az [elektronikusan intézhető ügyekről](#) és az [e-ügyintézését biztosító szervekről](#) az **Elektronikus Ügyintézési Felügyelet** (amely az e-ügyintézés előmozdításáért, koordinációjáért és felügyeletéért is felelős) nyilvántartást vezet.

Az állampolgárok és szervezetek tájékoztatását, valamint közigazgatással való kapcsolattartását biztosító **központi kormányzati portált** 2001-ben (akkor még ekormanyzat.hu néven) hozták létre (Orbán [2019](#), 40). Az oldal 2003 óta [Magyarország.hu](#) néven működik, a portál 2020-ban újult meg jelentősen. Az új oldal a tájékoztatáshoz és az e-ügyintézési szolgáltatásokhoz biztosít egységes felületet. Az e-ügyintézési szolgáltatások központi gyűjtőhelye a **személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF)**, ahol témacsoportokba rendezve érhető el a szolgáltatások leírásai, valamint az e-ügyindítási lehetőségek. Utóbbiak egy jelentős részében az ügyfelek azonosítása szükséges, ami a Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztül négy módon történhet: ügyfélkapus belépés, elektronikus személyi igazolvány, telefonos vagy arcképes azonosítás. A [Magyarország.hu](#) oldalon közel 2000 ügy érhető el, amelyből több, mint 1500 esetben elektronikus ügyindításra is lehetőség van (nisz.hu, [2021. 03. 01.](#)). Az elektronikusan intézhető ügyek egy része másik felületre (kormányablakok, Nemzeti Adó és Vámhivatal, közműszolgáltatók stb.) oldalaira irányít át. A Webes Ügysegéd alkalmazáson keresztül több [közigazgatási ügy](#) elektronikus kezdeményezésére és nyomonkövetésére van lehetőség.

Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás



A polgárok adatváltozás bejelentési kötelezettségének egyszerűbb teljesítése érdekében a Webes Ügysegéd alkalmazáson már most is (korlátozottan) elérhető szolgáltatás az adatváltozásról szóló értesítés küldésének igénylése a Belügyminisztérium által kezelt, közhiteles

nyilvántartásokkal összefüggésben. A polgárok adatváltozással kapcsolatos ügyintézését várhatóan tovább egyszerűsíti a bevezetendő [Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás](#). Lényege, hogy a természetes személyek állami nyilvántartásokban tárolt bizonyos adatainak (név, cím, okmányazonosító, kapcsolattartási adatok) változása esetén az ezen adatokat jogszzerűen kezelő cégek **automatikusan értesülnek a változásról**; továbbá az élethelyzetek változásához igazodva a közműútíráshoz kapcsolódóan egyablakos elektronikus ügyintézés tesz lehetővé.

A HAZAI E-ÜGYINTÉZÉS SZÁMOKBAN

2020-ban a 16–74 éves lakosság döntő többsége (79%) napi rendszerességgel használta az internetet. 70 százalékuk elektronikus kapcsolatba lépett valamely közhivattal. Az e-kormányzati portálokat elsősorban tájékozódásra, információszerzésre (69%) használták, ezt követte az űrlapok letöltése (48%). Teljesen elektronikus ügyintézésre (kitöltött űrlapok online beküldése) a használatok 43 százalékában került sor (KSH [2021a](#)). Ugyanezen adatok a hazai vállalkozások tekintetében 80 százalék felettiek: a közigazgatási

szervek honlapjait a vállalkozások 82 százaléka információszerzésre, 83 százaléka űrlapletöltésre, 82 százaléka pedig a közigazgatási ügyek teljesen elektronikus intézésére használta (KSH [2021b](#)).

A [Magyarország.hu](#) központi kormányzati portált 2020-ban éves szinten közel 51 millió alkalommal keresték fel és több, mint 13 millió ügyindítás történt (nisz.hu, [2021. 03. 01.](#)). A leggyakrabban igénybe vett e-ügyintézési szolgáltatások közé a Jármű Szolgáltatási Platformról ([JSZP](#)) történő adatigénylés, az eBev szolgáltatások, a kormányablakokba és okmányirodákba való időpontfoglalás, valamint az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér ([EESZT](#)) használata tartozott.

2020-ban több, mint 4 millió érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván (BM [2020](#)), az alkalmazást az elmúlt évben az internetezők 64 százaléka vette igénybe (KSH [2021a](#)). A Webes Ügysegéd alkalmazáson keresztül 2020-ban több, mint másfél millió ügyindítást kezdeményeztek, amely kérelmek 93 százalékát ténylegesen be is nyújtották. A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok közé az okmánystátusz lekérdezése és a hatósági erkölcsi bizonyítványhoz kapcsolódó ügyek intézése tartozott (BM [2020](#)).

Források:

- Aggod-Fekó Adrienn: [Az elektronikus kormányzat fejlődése Magyarországon az Elektronikus Közigazgatási Operatív Program és az Államreform Operatív Program tapasztalatai alapján](#). Doktori értekezés. – Budapest, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2018.
- Budai Balázs: [Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei](#). – Budapest Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2020/2017.
- Budai Balázs, Gerencsér Balázs Szabolcs és Veszprémi Bernadett: [A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai](#). – Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018.
- Fibinger Anita, dr. Kádár Krisztián, Kovács Péter és Magyar András: [Ügyfélkiszolgálás a közigazgatásban. Speciális jelentés 2017](#). – Budapest, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2017
- Orbán Anna: [Közigazgatási portálok a gyakorlatban](#). – Budapest, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2019.
- Péterfalvi Norbert: [Az elektronikus ügyintézés alapjai](#). – Budapest Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2014.

Készítette: Dr. Vajda Adrienn
Képviselői Információs Szolgálat
E-mail: infoszolg@parlament.hu

infoszolg

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