

ADATVÁLTOZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS

- A szolgáltató állam proaktív, célja a polgárokkal való kooperatív viszony kialakítása, amely során az ügyfelek igényeire reagáló, azoknak megfelelő szolgáltatás kialakítására és nyújtására törekszik.
- Az AVSZ a lakossági ügyfelek és egyes piaci szereplők között elektronikus adatközvetítő szerepet tölt be. Igénybevételével az adatváltozás bejelentése és a közmű-átírási folyamat egyablakossá válik, vagyis az ügyintézés során az ügyfél helyett csak a kapcsolódó akták vándorolnak.
- A kijelölt adatváltozás-kezelési szolgáltató (üzemeltető) a Pest Megyei Kormányhivatal.
- Az AVSZ személyesen a kormányablakokban, valamint online, az e-bejelentő felületén érhető el.
- Az ügyfelek számára a szolgáltatás díj- és illetékmentes, továbbá az adat-, illetve felhasználóváltozás-bejelentés állapotát folyamatosan nyomon követhetik.

Az Infojegyzet a Kormány [T/1617](#) számon benyújtott törvényjavaslatához kapcsolódóan, a 2022 februárjában bevezetett adatváltozás-kezelési szolgáltatásról ad áttekintést, valamint statisztikákat közöl a hazai közigazgatási e-ügyintézésről.

Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás (AVSZ)

A Kormány 2020 novemberében hozott határozatot az ún. Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás (továbbiakban AVSZ) bevezetéséről és annak kiemelt fejlesztési projektként való megvalósításáról ([1795/2020. \(XI. 13.\) Korm. határozat](#)). A projekt célja, hogy a természetes személyek adataiban történt változással járó, számos szolgáltató irányába kötelező bejelentési kötelezettségek a polgárok számára minél egyszerűbben és kényelmesebben, akár online legyenek teljesíthetők. A szolgáltatás igénybevétele esetén a természetes személyek **állami nyilvántartásokban tárolt bizonyos adatainak** (név, cím, okmányazonosító, kapcsolattartási adatok) **változásakor** az ezen adatokat jogszerűen kezelő cégek automatikusan értesülhetnek a változás tényéről és aktualizálhatják felhasználóik adatait. Az élethelyzetek változásához igazodva pedig a közműátíráshoz kapcsolódóan egyablakos elektronikus ügyintézésre ad lehetőséget. Az ígéretek szerint a rendszer teljes kiépülése esetén mind a felhasználó ügyfelek, mind a csatlakozott szolgáltatók tekintetében több millió (munka)órát spórolhatnak meg, ami jelentős költségcsökkentést is eredményez (Miniszterelnökség, [2022. március 22.](#)).

Az AVSZ részletszabályait a [672/2021. \(XII. 2.\) Korm. rendelet](#), valamint jelenleg a [2010. évi CXXVI. törvény](#) (hatályos 2022. december 31-ig; ezt követően [2022. évi XXII. törvény](#)) tartalmazza, amelyek értelmében az újonnan bevezetett szolgáltatás két fő komponensből áll:

- **adatváltozás-bejelentési szolgáltatás:** a szolgáltatáshoz csatlakozott szolgáltatók értesítést kapnak a természetes személy ügyfél adataiban történt változásról;
- **felhasználóváltozás-bejelentési szolgáltatás (közműátírás):** a rendszer az ügyfél személyében történt változást továbbítja a csatlakozott szolgáltató felé.

Kapcsolódó Infojegyzetek

[2021/18. Infojegyzet](#)

Elektronikus ügyintézés

[2021/62. Infojegyzet](#)

Elektronikus ügyintézés 2.

[2021/73. Infojegyzet](#)

Mesterséges intelligencia
a közigazgatásban

A törvény az AVSZ-hez **csatlakozott szolgáltatók** között a következő, (a zárójelben nevesített) ágazati törvényekben meghatározott szolgáltatókat sorolja fel:

- elektronikus hírközlési szolgáltatók ([2003. évi C. törvény](#)),
- távhőszolgáltatók ([2005. évi XVIII. törvény](#)),
- villamosenergia-kereskedő és egyetemes szolgáltatók ([2007. évi LXXXVI. törvény](#)),
- földgázkereskedő és egyetemes szolgáltatók ([2008. évi XL. törvény](#)),
- víziközmű-szolgáltatók ([2011. évi CCIX. törvény](#)).

A szolgáltatáshoz eddig még csak közműszolgáltatók (áram-, gáz-, távhő- és víziközműszolgáltatók) csatlakoztak, azonban a későbbi tervek között szerepel a szolgáltatás kiterjesztése telekommunikációs cégekre, illetve a szolgáltatói szféra további szereplőire, úgymint a bankokra és a biztosítókra (Miniszterelnökség, [2022. március 22.](#)).

Az AVSZ ügyfelei ennek megfelelően jelenleg azon **természetes személyek** lehetnek, akik egyrészt a fenti szolgáltatók szolgáltatásainak előfizető/felhasználó/(díj)fizető/lakossági ügyfelei, másrészt **regisztráltak az AVSZ-ra**. Szintén a későbbi tervekben szerepel az ügyfélkör kibővítése az egyéni vállalkozókkal és a gazdasági társaságokkal.

A szolgáltatás 2022 februárja óta személyesen, bármely kormányablaknál, **illetve online**, az [e-bejelentő felületén is igénybe vehető](#), jelenleg 71 közműszolgáltató vonatkozásában ([e-bejelentő felhasználói felülete](#), 2022. október 19-i állapot). Az elektronikus ügyintézéshez szükséges a Kormány által biztosított valamely elektronikus azonosítási szolgáltatás igénybevétele és az ahhoz kapcsolódó elektronikus ügyfél-tárhely léte. Az azonosítás a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történik.

Adatváltozás-bejelentési szolgáltatás

Az adatváltozás-bejelentési szolgáltatás keretében, a közhiteles nyilvántartásokkal összhangban, a rendszer egy adatesomagban küldi meg az ügyfél személyes (név, lakcím) és kapcsolattartási adataiban történt változásairól szóló bejelentéseit a csatlakozott szolgáltatók számára. A rendszerben négy ügýtípus érhető el, ezek:

- (az ügyfél rendelkezése alapján) **eseti vagy automatikus adatváltozás-bejelentés**. Utóbbi esetében akár öt éven át (ezt követően a nyilatkozat megújítása szükséges) kérhető a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban szereplő adatok változásának (kiválasztott) közműszolgáltatók irányába történő automatikus továbbítása.
- **díjfizetői adatváltozás bejelentése**,
- **haláleset bejelentése**.

Felhasználóváltozás-bejelentési szolgáltatás (közműátírás)

Az ügyfelek az új szolgáltatást jellemzően a tulajdonosváltás, öröklés, ajándékozás és más hasonló élethelyzet-változások miatt szükségessé váló közmű-átírási folyamatok egyszerűbb, egyablakos ügyintézési lehetősége okán veszik igénybe (Miniszterelnökség, [2022. március 22.](#)). A felhasználóváltásra három jogcímen van lehetőség:

- új szerződőként saját nevében eljárva;
- régi szerződőként meghatalmazással;
- egyéb, a régi és az új szerződőtől eltérő meghatalmazottként.

A közműszolgáltatók AVSZ-hoz való csatlakozása önkéntes és folyamatos, jelenlegi megoszlásuk a következő ([e-bejelentő felhasználói felülete](#), 2022. október 19-i állapot):

- áramszolgáltató: 2 db,
- gázszolgáltatók: 1 db,
- távhőszolgáltató: 48 db,
- víziközmű szolgáltató: 20 db.

A HAZAI E-KÖZIGAZGATÁS SZÁMOKBAN

2021-ben a hazai háztartások 90,8 százaléka rendelkezett valamilyen helyhez kötött és/vagy mobil szélessávú internetkapcsolattal (KSH [2022a](#)). Az internethasználók döntő többsége (92,8%) szinte minden nap használta az internetet (KSH [2022b](#)). **A digitális szakadék 60 éves kornál húzódik:** az internethasználatból kimaradók 45 százaléka e kor feletti (NMHH [2022a](#)). Hivatali, banki, közművekkel kapcsolatos ügyeit a 16 éven felüli lakosság 71 százaléka elektronikusan intézi. Köztük felülreprezentálnak a 30–59 éves, nagyvárosban élő, jó anyagi helyzetű, diplomás, napi 3–6 órát netező személyek (NMHH [2022b](#)).

2021-ben elektronikusan a 16–74 éves korosztály 73 százaléka lépett kapcsolatba valamely közhivatallal, amely 2020-hoz képest 12 százalékpontos növekedést (KSH [2022c](#)), illetve EU-27 viszonylatban a 10. helyet jelenti (EU-27-átlag: 58%) (Eurostat [2022](#)).

A közigazgatási ügyekkel kapcsolatos tájékoztatást és elektronikus ügyintézését is biztosító magyarorszag.hu kormányzati portálhoz 2021 októberéig 152 szervezet csatlakozott,

köztük hivatalok és 12 közüzemi szolgáltató (nisz.hu, [2021. október. 13.](#)). **A felületen elérhető 2651 ügy 85 százalékánál lehetőség van elektronikus ügyintézésre is.** Utóbbi esetben az ügyek egy jelentős részéhez az ügyfelek azonosítása szükséges, ami a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történik a következő módok valamelyikén: Ügyfélkapu, elektronikus személyi igazolvány, telefonos azonosítás, arcképes azonosítás, illetve a 2022 nyara óta elérhető kétlépcsős azonosítással működő Ügyfélkapu+ segítségével. **A leggyakrabban igénybe vett azonosítási mód az Ügyfélkapus bejelentkezés,** az azonosítások 97 százaléka így történik (BM [2022](#)). A [Webes Ügysegéd](#) alkalmazáson keresztül – amely az állampolgárok számára számos közigazgatási ügy teljes körű ügyintézését teszi lehetővé – 2021-ben 2,1 millió ügyindítás történt (2021/2020: +38%), amelyből 1,6 millió kérelem jutott el az ügyintézési folyamat végéig (2021/2020: +15%) (BM [2022](#)). A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok közé az okmányérvényesség lekérdezése (26,6%), az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek intézése (23,3%), valamint a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (18,4%) tartozott.

1. ábra: A magyarok ügyintézési szokásai* (2021 tavasz)



Forrás: [Infoszolg/Commica 2021](#)

Az Európai Bizottság által kidolgozott **digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő (DESI) mutató** az Európai Unió tagállamainak digitális teljesítményét méri korábban öt, 2021-től – az EU digitális évtizedét meghatározó digitális iránytű négy fő irányához igazodva – négy dimenzió mentén. A vizsgált területek között a humán tőke, az internet-hozzáférés, a digitális technológiák integráltsága, valamint a digitális közszolgáltatások szerepelnek. A legfrissebb (EC [2022a](#)), 2022-es mutató szerint Magyarország az EU 27 tagállama közül a 22. helyen áll, az internet-hozzáférést leszámítva (13. hely), a többi dimenzióban a tagállamok utolsó harmadában teljesített. Az ország célja, hogy a digitális fejlődésében az évtized közepére meghaladja az uniós átlagot, továbbá 2030-ra a digitalizáció terén egyike legyen az EU 10 vezető gazdaságának (EC [2022b](#)).

A kifejezetten a közzsféra digitális teljesítményét vizsgáló, szintén az Európai Bizottsághoz köthető legfrissebb e-kormányzati összehasonlító elemzés (**eGovernment Benchmark**)

(Capgemini [2022](#)) szerint a penetráció, vagyis a közigazgatási és közszolgáltatások online igénybevétele tekintetében Magyarország (81%) az EU-27 átlagához (71%) képest jobban teljesít. A folyamatok digitalizáltságának fokát nézve azonban fordított a helyzet, és Magyarország (66%) elmarad az EU-27 átlagától (71%). Magyarország Csehországhoz, Franciaországhoz, Írországhoz és Szlovéniához hasonlóan azon országok közé tartozik, amelyek az EU-27 átlagához képest magasabb penetrációs és alacsonyabb digitalizációs értékkel rendelkeznek, így az e-kormányzatban rejlő lehetőségeket még kevésbé aknázták ki, elektronikusan nyújtott szolgáltatásaik elérhetősége és minősége továbbra is javítható. A magyar e-kormányzat a digitalizáció egyes dimenzióinak felében (átláthatóság, szolgáltatások külföldről való elérhetősége) átlagosan, felében (felhasználó-központúság, alapvető segítő tényezők) a vártnál jobban teljesített. Az idei kiadványban a jó gyakorlatok között szerepel a Magyarországon idén bevezetett e-bejelentő szolgáltatást.

Források:

- [672/2021. \(XII. 2.\) Korm. rendelet](#) az adatváltás-kezelési szolgáltatás részletszabályairól
- [2010. évi CXXXVI. törvény](#) a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról
- e-bejelentő [honlapja](#).
- Kormányhivatalok (2022): [e-bejelentő](#). Youtube lejátszási lista.
- BM (Belügyminisztérium) (2022): [Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés. 2021. január – december](#). Informatikai Helyettes Államtitkárság. Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály.
- Capgemini, Sogeti (2022): eGovernment Benchmark 2022. Synchronising Digital Governments. [Background Report](#). EC DG CNECT.
- Comnica (2021): [Így szólítsd meg ügyfeleidet! Kutatás a magyarok ügyintézési szokásairól és a cégek kommunikációjáról](#). 2021. tavasz.
- EC (European Commission) (2022a): [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2022](#).
- NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) (2022a): [Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata. Háztartási felmérés - 2021](#).
- NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) (2022b): [Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata. Internetes felmérés - 2021](#).

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