

Ügyfélkiszolgálás a közigazgatásban

Speciális jelentés 2017

Készült a Nemzeti Köszolgálati Egyetem,
Államkutatási és Fejlesztési Intézet, Államreform Központjának megbízásából

Készítette:

Fibinger Anita, dr. Kádár Krisztián, Kovács Péter, Magyar András

Tartalom

I. rész: Az egyablakos személyes ügyfélszolgálat.....	3
1 Fogalmi alapvetések.....	3
1.1 Az egyablakos ügyintézés szintjei.....	3
1.2 Az egyablakos ügyfélszolgálat előnyei az ügyfél és a közigazgatás oldalán.....	4
2 A kormányablak mint a hazai egyablakos ügyfélszolgálati modell.....	4
1.1 A kormányablakok fizikai kialakításának lépései.....	6
1.2 A kormányablakok ügköreinek bővítése.....	6
1.3 Humánerőforrás-fejlesztés.....	8
1.4 Informatikai támogatottság.....	8
3 Települési ügysegédi rendszer.....	9
II. rész: Online ügyintézési csatorna.....	11
1 Az elektronikus ügyintézés fogalmi és működési keretei.....	11
1.1 Az elektronikus ügyintézés fogalma.....	11
1.2 Az elektronikus ügyintézés szintjei.....	12
1.3 Az elektronikus szolgáltatások igénybevételének feltételei az ügyfél oldalán.....	15
1.4 Az elektronikus ügyintézés webes és mobil platformjának sajátosságai.....	19
1.5 Az elektronikus szolgáltatások előnyei és hátrányai az ügyfél, illetve a közigazgatás oldalán.....	21
2 A hazai elektronikus szolgáltatási modell.....	23
2.1 SZEÜSZ-modell.....	23
2.2 Elektronikus szolgáltatások nyújtásának jogi keretei.....	25
2.3 Külső egységesség megteremtése.....	26
3 Az online közigazgatási szolgáltatások hazai példái.....	28
3.1 Webes szolgáltatások a gyakorlatban.....	28
3.1.1 Webes Ügysegéd szolgáltatás.....	30
3.1.2 A Nemzeti Adó- és Vámhivatal nyomtatványbenyújtási lehetőségei.....	33
3.1.3 eBEV portál.....	34
3.1.4 eSZJA szolgáltatás.....	35
3.1.5 Építésügyi szolgáltatások.....	37
3.1.6 Az e-beszámoló és az e-cégjegyzék szolgáltatás.....	39
3.1.7 Nyugdíj e-ügyintézés.....	41
3.1.8 Az eÜgyfél portál.....	42
3.1.9 Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő tajalapú elektronikus szolgáltatása.....	43
3.1.10 Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér.....	44
3.1.11 Választási Ügysegéd.....	45
3.2 A mobilapplikációk világa.....	46
3.2.1 OkmányApp.....	47
3.2.2 Autoszkóp.....	49
3.2.3 Cégradar (NISZ Zrt.).....	50
3.2.4 NAV-mobil.....	51
3.2.5 EFO Bejelentő.....	53
3.2.6 Fogyasztóvédelem.....	53
3.2.7 NÉBIH Navigátor.....	54
3.2.8 MobilKincstár.....	55
3.2.9 Önkormányzati applikációk.....	56
3.2.10 Kormányablak ügyintézés-segítő.....	59
III. rész: Telefonos csatorna.....	60
1 Telefonos ügyfélszolgálatok jelentősége a közigazgatásban.....	60
2 A telefonos ügyfélszolgálat fogalmi keretei.....	62
2.1 A telefonos csatorna sajátosságai – előnyök és hátrányok.....	63
2.2 A telefonos csatorna relevanciája a közigazgatási ügyintézésben.....	64
2.3 Korábbi felmérések eredményeinek bemutatása.....	66
3 Jelentés az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatokról.....	68
3.1 A telefonos ügyintézés feltételei, hozzáférhetőség.....	68
3.2 A telefonos ügyfélszolgálatok államigazgatási szervezeti keretei.....	70
3.3 A legjelentősebb államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok bemutatása.....	70
3.3.1 Kormányzati ügyfélvonal.....	70
3.3.2 A Nemzeti Adó- és Vámhivatal telefonos ügyfélszolgálatai.....	71
3.4 Egységes államigazgatási telefonos ügyfélszolgálat.....	72
3.5 Az egyes ügyintézési csatornák ügyfelekre gyakorolt hatásainak, terheinek összehasonlítása.....	74

Bevezetés

A „speciális jelentés”-sorozat célja valamely közpolitikai terület kiemelt vizsgálata, bemutatása, értékelése – a Jó Állam kutatási programnál megszokott módon – minél több mérési adat közlésével és értelmezésével. A Jó Állam Jelentés egyik „hatásterülete” a hatékony közigazgatásé, amely annak az igazgatási gépezetnek a leírásával foglalkozik, amely felelős az egyes szakpolitikák, szektorok megfelelő működtetéséért. A gépezet metafora azért is tűnik alkalmasnak, mert nem a közigazgatás jelöli ki, hogy hova jussunk el, vagy miből mennyit szükséges gyártani, viszont biztosítja azokat a mechanizmusokat, amelyek a társadalmi igényekből közvetített állami működést lehetővé teszik.

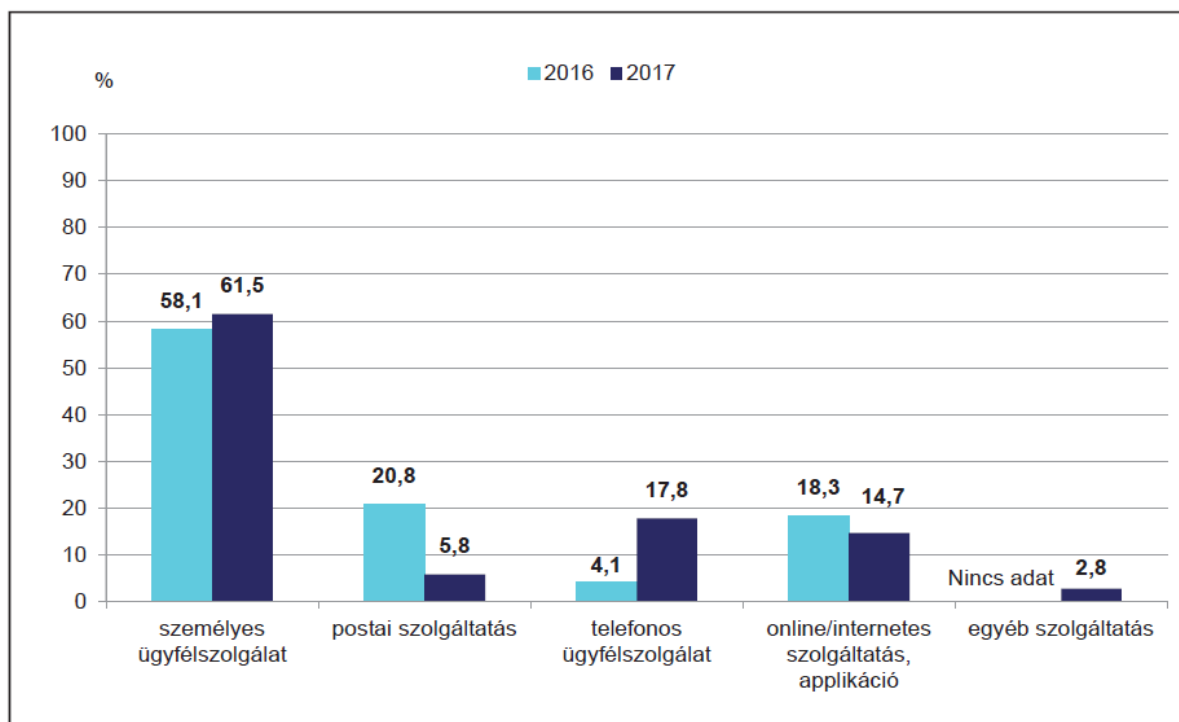
A közigazgatás gépezetének mérete, kapacitása, erőforrás-felhasználása alapvetően attól függ tehát, hogy a politikai kormányzás a társadalmi elvárások eredőjeként milyen feladatok ellátását vállalja fel, és ezek közül mely feladatokat kívánja saját eszközeivel megoldani. Anélkül, hogy a különböző kormányzási modelleket ismertetnénk, könnyen belátható, hogy az állami szerepvállalás mind helytől, mind időtől függően folyamatosan változik. A változó szerepfelfogások ellenére a modern bürokráciák stabil funkciójának tekinthetők azok a fizikai és egyre inkább virtuális terek, amelyeken keresztül a közigazgatás és az állampolgárok, valamint utóbbiak különböző szervezetei megvalósítják a hatósági jogalkalmazás, jogérvényesítés különféle aktusait. Ezen interfész jelentőségét mutatja, hogy a közigazgatás személyi állományának közel 10 százaléka munkaköri szinten végez ügyfélszolgálati tevékenységet, és a hatósági ügyintézők személyében legalább minden negyedik tisztviselő munkája során rendszeresen kapcsolatba lép ügyfelekkel. A humán tényezők felül jelentős erőforrásokat fordítanak az állami és önkormányzati szervek az ügyfélszolgálati helyiségek kialakítására, üzemeltetésére, a támogató informatikai infrastruktúra fejlesztésére és működtetésére.

Az ügyfélszolgálatok szerepe és teljesítménye egyre inkább a közigazgatás kulcskérdésévé válik. A közigazgatás eredményességének egyik mutatója az ügyfelek elégedettsége. A közigazgatás ügyfélszolgálati pontja az a hely, ahol az állampolgár a leggyakrabban találkozik az „állammal”, a kormányzattal. Az állampolgár részben az ügyfélszolgálat működésén keresztül ítéli meg a kormányzat és a közigazgatás teljesítményét. Másrészt a közigazgatáson belüli feladatellátás, munkaszervezés, hatáskörgyakorlás szempontjából is rendkívül fontos kérdéssről van szó. Éppen ezért kiemelten fontos az ügyfelek szükségleteinek, elvárásainak azonosítása, megértése és ezekre reagálva az ügyfelek igényeire reflektáló ügyfélszolgálati csatornák kialakítása. Habár az utóbbi évtizedekben egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az elektronikus, telefonos ügyintézési csatornák a közigazgatásban is, a lakosság körében továbbra is a személyes ügyintézés a leggyakrabban igénybe vett ügyintézési mód. A személyes ügyfélszolgálati pontok jelentőségét az is növeli, hogy a közigazgatási ügyek intézése gyakran személyes megjelenést, illetve speciális azonosítást, hitelesítést igényel.

Jelen speciális jelentés azt a célt tűzi ki tehát maga elé, hogy feltérképezze és fogalmi keretekbe rendezze a hazai közigazgatási ügyfélkiszolgálás rendszerét, szolgáltatási környezetét, az egyes csatornák egymáshoz való viszonyát. Ennek érdekében a jelentést három fő részre tagolva bemutatjuk a személyes, online és telefonos ügyintézési csatornák fogalmi alapvetéseit, fejlettségi-érettségi szintjeit, az adott csatornára jellemző hazai szolgáltatási modellt, ezek ügyfél- és közigazgatás-oldali előnyeit, hátrányait, valamint a 2017. évben, a hazai közigazgatás által elérhető legelterjedtebb példákat, jó gyakorlatokat.

A speciális jelentés nagymértékben támaszkodik a Jó Állam kutatási program párhuzamosan folyó kutatási eredményeire, így a Jó Állam Véleményfelmérés közigazgatási ügyintézési szokásokat, preferenciákat szondázó lekérdezésére is. A Jó Állam Jelentésben is bemutatott szolgáltatási modellek egyértelműen egy multicSATORNÁS ügyfélkiszolgálási stratégia kiteljesítését körvonalazzák, amelyben a személyes ügyintézési csatorna és az azt kezdetektől csupán kiegészítő, járulékos jellegű elektronikus csatornák együttes mennyiségi és minőségi fejlesztésének lehetünk tanúi. A jogi személy ügyfelektől eltekintve úgy tűnik tehát, hogy a közigazgatás-fejlesztési szakpolitika hosszú távon is fenn kívánja tartani az állampolgárok számára azt a lehetőséget, hogy ügyüket az általuk preferált módon és minél magasabb szolgáltatási színvonalon, minél kisebb adminisztratív teher mellett, minél kevesebb költség és idő feláldozásával intézhessék.

H.5.3. A közigazgatási ügyintézési csatornák igénybevételének megoszlása



Forrás: NKE Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérés

Az előző évi adatokkal összevetve – a személyes ügyintézés növekvő részarányán túlmenően – némi átrendeződést tapasztalunk: a postai ügyintézés drasztikus visszaesése mellett csökkent az online használat részaránya is, és ezzel ellentétesen, több mint négyszeresére növekedett a telefonos csatorna igénybevétele. Ha elfogadjuk, hogy az online közigazgatási szolgáltatások magasabb hozzáadott értéket képviselnek a hatékony közigazgatás gondolatkörében, mint a hagyományos (személyes, postai) vagy akár a szintén humán közreműködést igénylő telefonos formák, akkor az ábráról leolvasható negatív tendencia megfordításához az alábbiak megfontolása lehet szükséges:

- átfogó közigazgatási ügyfélterelési stratégia elfogadása, amely mellőzi az összes csatorna párhuzamos minőségi és mennyiségi fejlesztését;
- kötelezés, erős motiválás az online használatra (a vélt előnyökért való spontán áttérésre várakozás helyett);
- edukáció és szolgáltatásmarketing a kompetencia és bizalmi gátak leküzdéséért.

Jelen dokumentum egy – a terveink szerint – rendszeres időközönként megjelenő, az adott évi fejlődést monitorozó jelentéssorozat előfutára. Ebben a jelentésben egyelőre azokat a konceptuális kereteket kívánjuk lerakni, amelyek alapját képezhetik a közeljövőben megvalósuló mérési-elemzési munkának. Ebbe a gondolkodásba hívjuk meg ezen kiadvánnyal és az erre épülő szakmai diskurzusok lehetőségével a közigazgatás és specifikusan az elektronikus ügyintézés gyakorlati és elméleti szakembereit.

2017. május

I. rész: Az egyablakos személyes ügyfélszolgálat

Amikor bürokráciacsökkentésről beszélünk az ügyfélszolgálatokkal összefüggésben, akkor egyértelműen az adminisztratív akadályok („red tapes”) azonosítására és lebontására érdemes fókuszálni, hiszen a bürokratikus akadályok olyan külső hatásokat eredményezhetnek, mint az ügyfelek elégedetlensége és a közigazgatás, a kormányzat negatív megítélése. Ez több okra vezethető vissza. Az ügyfelek elégedetlensége fakadhat a nehézkes, hosszadalmas, bonyolult eljárásrendből, a nem megfelelő ügyintézői kultúrából, az ügyintézési pontok hosszadalmas eléréséből, az ügyintézés magas költségéből (magas illetékek, ügyintézésre fordított sok idő) stb. Éppen ezért az ügyfélszolgálatok reformja, a külső adminisztratív terhek csökkentése komplex megközelítést kíván. Ilyen átfogó megoldást kínál a személyes ügyfélszolgálatok megújításának egyik, napjainkban népszerű formája, az egyablakos ügyfélszolgálati modellek bevezetése.

1 Fogalmi alapvetések

Napjainkra egyre elterjedtebb a magánszektorban, hogy a különböző szolgáltatásokhoz, árukhoz egy helyen, sorban állás nélkül, vagy akár otthonról juthatnak hozzá az ügyfelek. Így például az utazási irodák személyre szabott csomagokat ajánlanak, amelyek felölelik az összes, utazással kapcsolatos szolgáltatást, a bankok pedig az ügyfél pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos minden igényét igyekeznek helyben kielégíteni a bankszámlavezetéstől kezdve a hitelezésig vagy a befektetési tanácsadásig. Az ügyfelek részéről a közigazgatással szemben is megjelenik az az elvárás, hogy a mindennapi közigazgatási ügyeiket egyszerűbben és egy helyen intézhessék el. Ennek egyik eszköze lehet az egyablakos ügyfélszolgálat mint speciális szervezeti modell, amely az ágazatok ügyfélszolgálatainak integrált működését jelenti. A szervezeti modell célja, hogy a különböző közigazgatási szolgáltatások között észrevétlen átmenetet biztosítson az ügyfelek számára, azáltal, hogy a különböző ágazati szervek egy közös, integrált ügyfélszolgálati pontot működtetnek. Az egyablakos ügyintézési modellek különböző formában működhetnek. Az egyablakos ügyfélszolgálat olyan fizikai vagy virtuális tér, ahol a vállalkozások és az állampolgárok információt kérhetnek, illetve a közigazgatási ügyeiket széleskörűen elintézhetik. Azáltal, hogy minden közigazgatási ügy egyetlen kapcsolati ponton intézhető, jelentősen csökken az ügyfelek adminisztratív terhe, így az ügyintézésre fordítandó idő is, hiszen nem kell feleslegesen sorban állni vagy több hatóságot felkeresni. Az egyablakos ügyfélszolgálati reformok általában nem önmagukban álló szervezeti fejlesztések, hanem egy átfogó közigazgatási reformprogram részei, amely program célja, hogy helyi szinten erősítse a különböző közigazgatási hatóságok közötti koordinációt, és a közigazgatási szolgáltatásokat integrálja az ügyfelek szükségleteihez, igényeihez, elvárásaihoz igazodva. Tehát az egyablakos ügyfélszolgálat egy „ernyőszervezetnek” is tekinthető, ugyanis számos közigazgatási hatóság szolgáltatását egyesíti, ügkörök elérhetőek, elintézhetőek egy helyen.

1.1 Az egyablakos ügyintézés szintjei

Az egyablakos ügyfélszolgálatok eltérő fejlettségi szinten működhetnek, és oszthatók az integrált-ságukat és a nyújtott szolgáltatások komplexitását tekintve. Kubicek és Hagen tipológiája alapján az egyablakos ügyfélszolgálatoknak három szintjét különböztethetjük meg attól függően, hogy milyen mélységű ügyintézés, mennyire átfogó szolgáltatás érhető el az adott integrált szolgáltatási ponton. Az első szint a „first-stop shop”, amely tipikusan információszolgáltató pontként működik. Eligazítja az ügyfeleket, hogy az ügyben mely közigazgatási szervhez fordulhatnak. Az információnyújtás történhet

ügyfélszolgálati pontok fizikai kihelyezésével vagy elektronikusan weboldalon vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, ahol virtuálisan kapcsolják össze a különböző ágazatok szolgáltatásait. Ez a szint a szó szigorúbb értelmében még nem minősül egyablakos ügyintézésnek, mert sem az ügyek elindítására, sem pedig elintézésére nincs lehetőség. A második szinten – „second shop” vagy „kényelmes áruház” – az ügyfél a különböző közigazgatási ügyeit egy ponton – legyen szó akár fizikai térben vagy virtuálisan megjelenő ügyfélszolgálatról – indíthatja el. Viszont jellemzően ezen a szinten az ügyfél további közreműködése is szükséges az ügyintézés későbbi szakaszában (pl. személyes megjelenés a döntési jogkörrel rendelkező hatóság előtt). Az egyablakos ügyfélszolgálatok harmadik, legfejlettebb szintjét jelenti a „true one-stop shop”. Az egyablakos ügyfélszolgálatok ezen fajtája az ügyfelek egy speciális csoportjára (pl. külföldi bevándorlók, szociálisan rászorultak, aktív korú munkavállalók vagy álláskereső stb.) vagy egy speciális élethelyzetre fókuszálva (gyermekszületés, lakóhely-váltás, vállalkozásalapítás, adósságkezelés stb.) nyújt „szolgáltatáscsomagokat”. Ennél a típusú szolgáltatásnál előfordulhat, hogy az ügyfelet egy számára kijelölt kontaktszemély, a személyes ügyintézője segíti az összes közigazgatási ügy megoldásában.

1.2 Az egyablakos ügyfélszolgálat előnyei az ügyfél és a közigazgatás oldalán

Az egyablakos ügyfélszolgálati rendszer kiépítése mind a belső, a közigazgatás szervezetén belüli, mind pedig a külső, az ügyfél oldalán jelentkező adminisztratív akadályok, felesleges bürokratikus terhek, anomáliák leépítéséhez hozzájárulhat.

A közigazgatás számára az alábbi előnyökkel járhat a koordináltabb egyablakos ügyfélszolgálati rendszer:

- átfedések nélküli, integrált szolgáltatásnyújtás, szakágazatok koordináltabb működése;
- a közigazgatási feladatellátás jobb, gazdaságosabb, hatékonyabb módját biztosítja az állam számára, mivel csökkennek a felesleges duplikációk, egyszerűbb és átláthatóbb a munkafolyamat;
- a közigazgatási szolgáltatás fejlesztése azonos sztemderdek szerint, azonos arculattal, azonos felkészültségű és minőségű személyi állománnyal, ugyanolyan ügyfélfogadási renddel működő ügyfélszolgálati rendszer kiépítésével történik.

Az ügyfelek oldalán az alábbi ügyfélteher-csökkentést eredményezheti az egyablakos ügyfélszolgálat:

- egységesített és meghosszabbított (akár nonstop) ügyfélfogadási idő és ügyintézési rend;
- ügyfelek lakóhelyéhez, munkahelyéhez közeli, könnyen megközelíthető szolgáltatási pontok;
- az ügyintézésre fordított költségek (idő, ráfordított energia, pénz) csökkenése az ügyfél oldalán az eljárási idő rövidülése, a több hivatalnál való sorban állási kényszer megszűnésének köszönhetően;
- az egységes ügyintézési rend miatt átláthatóbb, kiszámíthatóbb működés, azonos minőségű szolgáltatás az ügyfél számára.

2 A kormányablak mint a hazai egyablakos ügyfélszolgálati modell

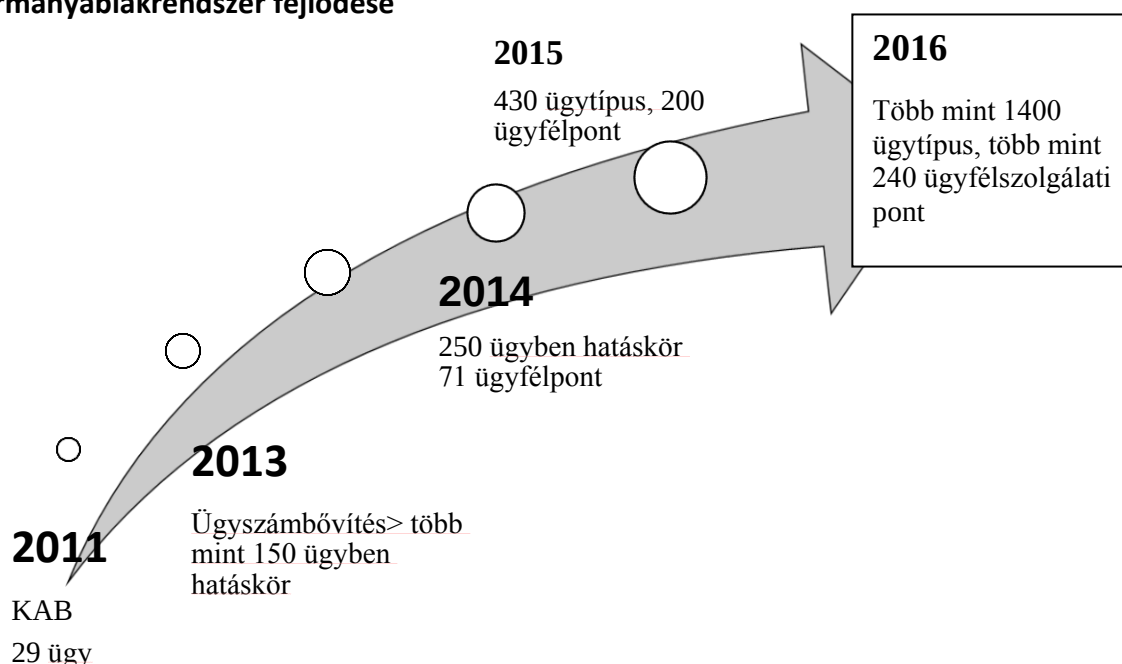
Mind a fizikailag kialakított személyes, mind pedig az elektronikus egyablakos ügyfélszolgálati modell egyre népszerűbb, és fejlődő tendenciát mutat Magyarországon. A hazai közigazgatás gyakorlatában a

2000-es évek elejétől beszélhetünk az egyablakos ügyfélszolgálati modell kiépüléséről. Az okmányokkal kapcsolatos ügyintézés integráló okmányirodák 2000-ben kezdték meg működésüket országszerte azonos ügyintézési, informatikai, biztonsági és szakmai sztemerdek alapján. Az online egyablakos ügyfélszolgálati rendszer, az Ügyfélkapu pedig 2006-ban indult el azzal a céllal, hogy ügyfélbaráttá tegye a közigazgatási szolgáltatásokat. Az egyablakos ügyfélszolgálati modell megvalósításának következő lépőfokát jelentette a kormányablakrendszer kiépítése 2011-től.

2011-ben, az egyablakos ügyfélszolgálati reform első lépéseként 29 kormányzati integrált ügyfélszolgálati iroda (KIÜSZI) nyílt meg, amelyek a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti egységeként működtek. A Kormány rendeletben¹ szabályozta a kormányablakok **első generációja** által intézhető ügyek körét, amely ekkor még korlátozott volt: Ügyfélkapu-regisztrációra, meghatározott ügyekben kérelmek benyújtására (pl. gyermekgondozási segély igénylése, családi pótlék igénylése, utazási költségátérítés igénylése), valamint az ezekkel kapcsolatos – az eljárás menetéről, az eljárással kapcsolatos jogokról és kötelezettségekről szóló – tájékoztatásra nyílt lehetőség. A KIÜSZI-k a hét minden napján 8.00 – 20.00 óra között tartottak nyitva, az első évben összesen közel 300 000 ügyfél kereste fel az irodákat. Bár kezdetben a kormányablakok hatáskörébe csak néhány tucat ügytípus tartozott (~30), és feladatuk elsősorban a kérelmek befogadására és az illetékes szervhez történő továbbítására korlátozódott, az intézhető ügyek köre és az ügyintézés mélysége fokozatosan bővült.

A kormányablakreform második szakaszát a **második generációs kormányablakok** létrehozása jelentette. A második generációs kormányablakok a járások kialakítását követően, főként a korábbi okmányirodák bázisán jöttek létre, számuk a bevezetésük óta folyamatosan emelkedik. Az okmányirodai ügyköröket is ellátják, emellett hatáskörük folyamatosan bővül más ágazathoz, szakterülethez tartozó ügyekkel. A második generációs kormányablakok egységes fizikai kialakítással, külső megjelenéssel, azonos informatikai háttérrel, egységesen képzett ügyfélszolgálati dolgozókkal működnek.

Ábra 1: A kormányablakrendszer fejlődése



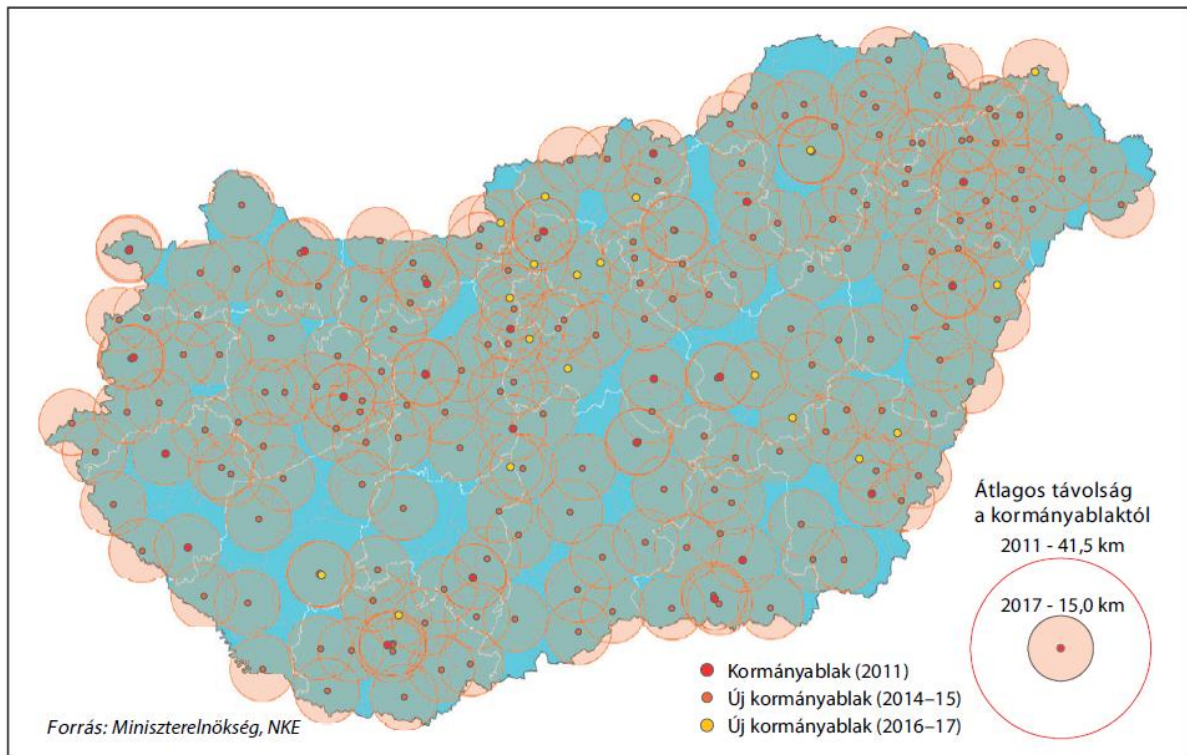
¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló 288/2010.(XII.21.) Korm. rendelet

Forrás: Saját összeállítás

1.1 A kormányablakok fizikai kialakításának lépései

A kormányablakok kialakításakor prioritásként fogalmazódott meg, hogy az ügyfélszolgálatok egységes arculattal rendelkezzenek, és ezt teljes megjelenésükben, a belső terek kialakításában is juttassák érvényre. Éppen ezért az ügyfélszolgálatok beltéri és kültéri arculathordozói, a táblák és egyéb infodesign-elemek, a bútorok, a ruházati kiegészítők, valamint a nyomdai kiadványok arculata is egységesen lett kialakítva.

H.1.3. A legközelebbi kormányablaktól mért átlagos közúti távolság a fővároson kívül



1.2 A kormányablakok ügyköreinek bővítése

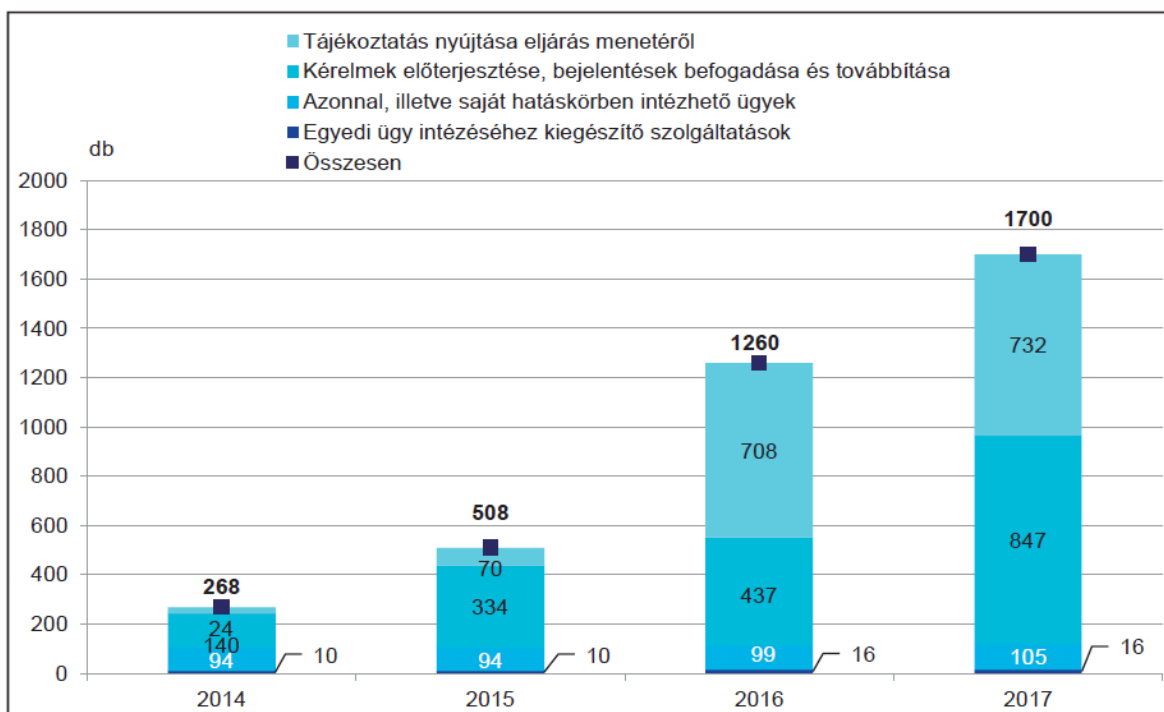
A kormányablakok (KAB) által nyújtott szolgáltatásokat az egyes ügykörök kapcsán ellátandó feladatok szerint öt főbb kategóriába sorolhatjuk.

1. **Tájékoztatás, információnyújtás:** Ebben az ügyintézési kategóriában a kormányablak az adott ügytípusban kizárólag tájékoztatást nyújt az ügyfél számára. A tájékoztatás során az ügyfél az adott típusú eljárás menetéről, az eljárással kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről kap információkat. Tájékoztatási ügykörszint megállapítása elsősorban olyan ügyek esetében indokolt, amikor az ügyfél számára kedvezőtlenebb lenne a kérelem benyújtása a kormányablakban, mert az ügy intézése a hatáskörrel rendelkező szervnél gyorsabb (pl. pénzbeli kifizetések esetén), illetve akkor, amikor az ügyintézés olyan speciális szaktudást igényel, amely a kormányablakokban nem áll rendelkezésre.
2. A szolgáltatás második szintje, amikor a tájékoztatáson túl az ügyfél a helyszínen előterjeszti a kérelmét, azaz a kormányablaknál indítja meg az eljárást. A beadványok továbbítására irányuló ügykörök esetén a kormányablak-ügyintéző a kérelmet a csatolt dokumentumokkal együtt haladéktalanul, de legkésőbb a benyújtást követő munkanapon továbbítja a döntési jogkörrel rendelkező szakszervezeti szervhez további ügyintézés céljából. Azaz, az ügyintézés a továbbiakban már nem ott történik, az érdemi döntést a hatáskörrel bíró szerv hozza meg az ügyben.

Ha a beadvány hiányos, a kormányablak erről tájékoztatja az ügyfelet, és ha a hiányok jellege megengedi, biztosítja az azonnali javítás vagy pótlás lehetőségét. Az ügyfél kérésére a kormányablak a beadványt a hiányoktól függetlenül továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz. Ezek az úgynevezett „**kormányablakban továbbítás céljából előterjeszthető beadványok**”.

3. **Azonnal intézhető és a kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek:** A szolgáltatás harmadik szintje, amikor az ügyintéző teljes körű ügyintézkést végez. Ezekben az ügyekben a kormányablak vagy kizárólagos hatáskörben jár el, vagy az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szakhatóság helyett jár el. Az ilyen típusú ügyintézés esetén a hatóság a hatósági ügyet azonnal elintézi (kormányablakban azonnal intézhető ügyek), vagy a jogszabályban az eljárásra meghatározott ügyintézési határidőn belül saját hatáskörben, helyben teszi meg a szükséges eljárási cselekményeket, hozza meg az érdemi döntést (a kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek).
4. A kormányablak **hatósági szolgáltatásként** – ahol ennek technikai feltételei adottak – meghatározott kiegészítő szolgáltatásokat is biztosít az ügyfél számára. Ilyen gyakran igényelt szolgáltatás például az Ügyfélkapu-regisztráció elvégzése vagy az egyedi hatósági ügyek intézéséhez internetes kapcsolati lehetőség és informatikai segítség nyújtása.
5. Szűk körben tartoznak a kormányablakokhoz **hivatalból intézhető ügyek** is. Ezek intézéséhez elsősorban közérdek vagy védett magánérdek, illetve a közbizalom és a közhitelesség elvének fenntartása, megőrzése kötődik, így az eljárás megindítása nem függhet az ügyfél szándékától és akaratától, és azokat főként más hatósági (kényszer)intézkedések indokolják (pl. gépjárművezetői engedély visszavonása).

H.1.2. A kormányablakban intézhető ügykörök száma



Forrás: Magyar Közlöny

1.3 Humánerőforrás-fejlesztés

Az ügyfélszolgálati tevékenység és a közigazgatási szolgáltatás minőségének egyik legfontosabb tényezője a humán erőforrás, azaz az ügyfélszolgálaton dolgozó köztisztviselők felkészültsége és ügyfelekkel való kapcsolata. A kormányablak olyan közigazgatási pont, amely működése alapján az állampolgárok leginkább megítélik a közigazgatás munkáját. Emiatt fokozott jelentősége van, hogy ügyintézésük során mennyire felkészült ügyintézőkkel találkoznak. Éppen ezért a humán erőforrás fejlesztésével, a kormányablakokban dolgozók kiválasztásával és képzésével kapcsolatban is szigorú szakmai és etikai ismereteket írt elő a kormányablakok működésének személyi és technikai feltételeiről szóló 39/2013.(XII. 30.) KIM rendelet (a továbbiakban: KIM-rendelet). A kormányablak ügyintézőit elektronikus kompetenciateszt és személyes meghallgatás alapján, közszolgálati jogviszonyban álló, elsősorban okmányirodai tisztviselők közül választották ki, kiemelt hangsúlyt fektetve a nehezebb helyzetek kezeléséhez szükséges készségek, empátia és türelem meglétére.² Annak érdekében, hogy a kormányablak-ügyintézők képesek legyenek több száz különféle közigazgatási ügyet átlátni, speciális továbbképzésen vettek részt. „A kormányablak munkatársainak képzése” elnevezésű program célja az volt, hogy a kibővült feladat- és hatáskörrel megnyíló kormányablakokban képzett munkaerő segítse az állampolgárokat ügyeik intézésében. A képzés során a jövőbeni kormányablak-ügyintézők a leggyakoribb 20 élethelyzet köré csoportosított egyedi ügyek gyakorlatias tárgyalásán és esettanulmányok megoldásán keresztül szerezhettek ismereteket. A továbbképzés lényeges része volt a munkába illesztő képzés, amely az okmányirodai és egyéb kormányablakokban használt rendszerek megismerését szolgálta.

1.4 Informatikai támogatottság

A kormányablakreform alapvető célkitűzése, hogy az állampolgárok akár a különböző ágazatokhoz tartozó ügyeiket is minél kényelmesebben tudják intézni. Mindehhez az szükséges, hogy a kormányablakok megfelelő informatikai eszközrendszerrel legyenek felszerelve. A kormányablakok működésének személyi és technikai feltételeit a 39/2013.(XII.30.) KIM rendelet szabályozza.

A kormányablakokban az ellátott feladatok különbözőségeiből fakadóan általános munkahelyek és okmánykiadással érintett munkahelyek egyaránt létesültek. A KIM-rendelet az 1. és 2. számú mellékletében meghatározza, milyen technikai feltételeket, eszközöket, illetve informatikai lehetőségeket kell biztosítani az egyes munkahelyeken. Az általános kormányablak-munkahelyen az e-közigazgatásért felelős miniszter (belügyminiszter) által meghatározott vagy jóváhagyott alkalmazások működtethetők, az okmánykiadással érintett munkahelyeken pedig kizárólag a külön jogszabályban kijelölt alkalmazások használhatók. A járási hivatal vezetője felelős a biankó okmányok, tartozékok, rendszámok és egyéb kellékek biztonságos tárolásáért. A Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ Zrt.) biztosítja az elektronikus fizetési és elszámolási rendszerhez csatlakozott kormányablakokban a kártyatranzakció lebonyolításához szükséges POS-terminált is, valamint a járási hivatal vezetőjének kérésére az okmánykiadással kapcsolatos nyilvántartási rendszerekhez történő ügyintézői hozzáférési jogosultságot.

A kormányablakok informatikai ellátottságának egyik speciális eleme a **Tudástár**. A Tudástár alkalmazás az ügyintézők tudástámogatása érdekében született, komplex, az ügyintézők és lakosság számára egyaránt hozzáférhető adatbázis, amely minden ügyet és az azzal kapcsolatos legfontosabb anyagi jogi és eljárásjogi hatályos ismereteket strukturáltan, egységes, kereshető formában tartalmazza. A Tudás-

² A kormányablakkal összefüggő feladatokat ellátó személyek kiválasztásának és képzésének szabályairól szóló 148/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet

tár egy digitális adatbázis, amelyet a közigazgatás szervezéséért felelős miniszter a kormányablakokban aktuálisan intézhető ügykörökkel kapcsolatos feladat- és hatáskörök ellátásának szakmai megalapozottsága érdekében működtet.³ Alkalmazható mind az ügyintézők számára elérhető, teljes körű ügyleírások és segédletek böngészőalapú megjelenítésére, mind pedig az ügyfelek számára készített egyszerűsített, célratorőn és közérthetően megfogalmazott leírások széles körű, több weboldalon történő ismertetésére. A Tudástár célja:

- az ügyfélszolgálat megfelelő minőségének biztosítása;
- élethelyzetek (például születés, házasság, okmányok elvesztése) köré csoportosított ügyintézés elősegítése;
- jogi, szakmai segítségnyújtás a kormányablak-munkatársak, valamint települési ügysegédek részére.

3 Települési ügysegédi rendszer

A települési ügysegéd megjelenése a járások létrehozásához köthető. A települési ügysegédi rendszer létrehozását indokolta, hogy az államigazgatási feladatok nagy része a jegyzőktől és a polgármesterektől 2013. január 1-jétől a járási hivatalokhoz került, ezzel a közigazgatási ügyek tekintetében megnőtt a távolság az állampolgár és a közigazgatás között. Az ügysegédi rendszer felállításának célja, hogy kompenzálja azt a terhet, amelyet a nagyobb időráfordítás és utazás jelent a járás székhelyén kívül élő állampolgárok számára, amikor ügyeiket már nem az önkormányzat ügyintézőjéhez fordulva, hanem a járási hivataloknál kell intézniük.

A jogszabály értelmében a járási hivatal kétféleképpen biztosítja székhelyén kívül az ügyfélszolgálatot:

- Önálló szervezeti egységként megjelenő kirendeltséget működtet azokon a településeken, ahol a lakosság szám és az elintézendő ügyek száma vagy a járás székhelyétől lévő távolság indokolja.
- Olyan kisebb településeken, ahol nem indokolt a kirendeltség fenntartása, a járási hivatal ügysegédje tart heti 1-2 alkalommal ügyfélfogadást a polgármesteri hivatal helyiségében, így biztosítva az ügyintézés lehetőségét.

A települési ügysegédek a járási hivatalok olyan „mobil” ügyintézői, akik az állampolgárok lakóhelyén vagy ahhoz közel nyújtanak segítséget a kormányhivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben, illetve tájékoztatást egyéb államigazgatási ügyekben. Az adminisztratív terhek, például a fizikai távolság csökkentésének egyik eszköze lehet egy ilyen ügysegédi rendszer működtetése, amelynek köszönhetően helyben, lakóhelyhez közel elérhetővé válik a járási hivatal ügyintézője. Az ügyintézés helyszínéről szolgáló irodát előzetes egyeztetés alapján a települési önkormányzatok biztosítanak. A járások megalakulásakor még nem vált teljesen lefedetté minden település. 2013-ban a települések 68,6 százalékán volt lehetőség kirendeltségen vagy települési ügysegédnél ügyet intézni. A rendszer rugalmas, kialakításakor arra törekedtek, hogy a települési önkormányzatokkal egyeztetve az ügyintézési helyek számát, az ügyfélfogadásra szánt időt a helyi igényeknek megfelelően bármikor lehessen módosítani. 2016-ban még mindig találhatók települések, ahol nem jelenik meg az ügysegéd. Ezt az elintézendő ügyek csekély száma, a járási hivatal közelsége és a kedvező közlekedési lehetőségek indokolhatják. Bár az ügysegéd funkcióját tekintve „mobil kormányablaknak” lett szánva, de az ügyfélfogadási helyszíneken rendelkezésére álló eszközök jelenleg még nem nyújtják a teljes kormányablak-ügyintézés

³ A kormányablakokról szóló Korm. rendelet 12. § (1)

lehetőségét, azonban így is nagyban elősegítik az információk gyors elérhetőségét és az ügyfelek tájékoztatását.

A helyi önkormányzatoktól a járási hivatalokhoz átkerült ügyek közül a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés fordul elő jellemzően a legnagyobb számban, ezt a települési ügysegédnél is lehet kezdeményezni. Továbbítandó ügyek esetében az ügysegéd átveszi a kérelmet az ügyféltől, és továbbítja a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz. Szakmai és informatikai segítséget nyújt a kormányhivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyekben. Szükség esetén segítséget nyújt a nyomtatványok kitöltésében. Kapcsolatot teremt az állampolgárok és más államigazgatási szervek között, tájékoztatást nyújt az ügyfeleknek egy-egy ügy intézéséhez szükséges feltételekről. Ellátja formanyomtatvánnyal az ügyfelet, kitöltésében segítséget nyújt, ismerteti és segít értelmezni a vonatkozó jogszabályokat, felvilágosítást ad a benyújtás helyéről, csatolandó melléletekről, az esetleges költségekről. Szükség esetén lehetőséget biztosít a hatóság döntésének átvételére, tájékoztatást nyújt a jogorvoslati lehetőségekről. Ha az ügyfél nem kíván jogorvoslással élni, ismerteti a fellebbezésről lemondás lehetőségét, a mielőbbi méltányossági ellátás érdekében. Tájékoztatást ad a közigazgatási szervek elérhetőségeiről, valamint arról, hogy az adott ügyben mely szerv rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel. Kapcsolatot tart a helyi önkormányzatokkal, biztosítja az információáramlást a járási hivatal és a helyi önkormányzatok között. Mobil ügyfélszolgálati pontként a települési ügysegédek feladatellátásához szükséges a megfelelő informatikai, technikai háttér biztosítása. Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésével kapcsolatos feladatokról szóló 1743/2014. (XI. 15.) Korm. határozat 7. pontja szerint az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kiterjesztése céljából a települési ügysegédi hálózatot bővíteni szükséges. Ennek értelmében a kihelyezett kormányablak-szolgáltatást biztosító települési ügysegédek részére feladataik ellátásához legalább az alábbi eszközöket kell biztosítani: notebook, USB-modem, SIM-kártya, okostelefon.

II. rész: Online ügyintézési csatorna

1 Az elektronikus ügyintézés fogalmi és működési keretei

1.1 Az elektronikus ügyintézés fogalma

Az elektronikus közigazgatás, illetve ennek integráns részeként az elektronikus ügyintézés, az elektronikus szolgáltatások tudományos, elméleti vizsgálata viszonylag fiatal tudományterületnek tekinthető. Nincsenek könnyű helyzetben az e területtel foglalkozó szakemberek, hiszen a technológia és ennek nyomán az alkalmazott megoldások fejlődése olyan intenzív, hogy az elméleti, tudományos szféra természetéből adódóan lassabb reakciói miatt a fogalmak konszenzusos meghatározása, definiálása is komoly kihívást jelent.

A technológiai fejlődés sebessége és az elmélet lassabb reagálása között feszülő ellentét eredményének tekinthetjük azt is, hogy a vonatkozó kormányzati stratégiák és szabályozó eszközök is viszonylag következtelen módon – az adott időszak technológiai viszonyaihoz, illetve az azt leképező közigazgatási megoldásokhoz igazítva – tettek kísérletet az alapfogalmak meghatározására. A stratégiáknak, illetve jogszabályoknak reagálniuk kellett ugyanis az infokommunikációs technológiák által meghatározott, alakított folyamatokra, változásokra, nem volt arra lehetőség, hogy „kivárják”, míg a tudományos vizsgálatok kiérlelik az egzakt definíciókat. Így bár az elektronikus közigazgatási szolgáltatás, elektronikus ügyintézés fogalmának meghatározására több kísérlet is született, nem ragadhatunk ki egy olyat, amely közmegegyezés mellett rögzítené a legfontosabb definíciós elemeket.

A különböző definíciók eltérő megközelítésből kiindulva a fogalmat némiképp eltérően írják le, közös elemként ugyanakkor valamennyi az infokommunikációs technológiák alapvető szerepét hangsúlyozza a szolgáltatásnyújtás előmozdításában. Jellemző továbbá, hogy a definíciós kísérletek a fogalom leírásakor három fő elem meghatározására törekednek; a szolgáltatás nyújtójának, a szolgáltatás igénybe vevőjének és a szolgáltatásnyújtás csatornájának, az alkalmazott technológiának a megragadására tesznek kísérletet.⁴

Tekintettel arra, hogy a közigazgatás által nyújtott elektronikus szolgáltatások jellemzőit alapvetően a működésnek keretet adó jogszabályi környezet írja le, a fogalom meghatározásakor célszerűnek látszik a vonatkozó jogszabály által alkalmazott definícióból kiindulni. Ennek megfelelően eljárva jelen fejezetben mi is az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben alkalmazott definíciós elemeket vesszük alapul. E törvény határozza meg ugyanis az elektronikus ügyintézés jelenleg hatályos definíciós elemeit.⁵

⁴ Tekintettel arra, hogy az egyes országok közigazgatási rendszerei, a szolgáltatásnyújtás oldalán megjelenő intézményei, az ezen szervezetek által – akár elektronikus úton – nyújtott szolgáltatások köre, illetve a szolgáltatásokhoz való jogai és kötelezettségeik által meghatározott szolgáltatást igénybe vevők fő attribútumai is több elemükben eltérhetnek egymástól, nemzetközileg egységes definíció sem alakulhatott ki.

⁵ Az elektronikus ügyintézés fogalmát, definícióját egyébiránt a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) – időközben már hatályon kívül helyezett – 172. §-a vezette be. A hivatkozott jogszabályhely szerint elektronikus ügyintézés „a közigazgatási hatósági ügyek elektronikus úton történő ellátása, az eközben felmerülő tartalmi és formai kezelési munkamozzanatok összessége”. A Ket. elektronikus út alatt „az eljárási cselekmények elektronikus adatfeldolgozást, tárolást, illetőleg továbbítást végző vezetékes, rádiótechnikai, optikai vagy más elektromágneses eszközök útján történő végzését” értette.

A jogszabály nem az értelmező rendelkezések között adja meg a fogalom egzakt definícióját, hanem az alapelveket követően, a II. fejezetben írja körül az elektronikus ügyintézés. A hivatkozott jogszabály 8. § (1) bekezdése értelmében „az ügyfél – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – jogosult az elektronikus ügyintézés biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni”.

A fogalom tartalmának fontos változása a korábbi jogi szabályozáshoz képest, hogy a jogalkotó az elektronikus ügyintézés már nemcsak a hatósági ügyekre érti, hanem egységesen kiterjeszti valamennyi közhatalmi eljárásra és közszolgáltatásra, azaz hatálya kiterjed a közigazgatási hatóságoktól az igazságszolgáltatás szervein keresztül a közüzemi szolgáltatókig a közfeladatot ellátó és közszolgáltatásokat nyújtó szervek széles körére. Jellemző definíciós elem a technológiasemlegességre való törekvés is, amennyiben a jogszabály a technikai részleteket alacsonyabb szintű szabályozásban rögzíti, ezáltal téve időt állóvá a törvényi megfogalmazást. A törvényi szabályozás középpontjában az elektronikus úton intézett ügy áll, függetlenül attól, hogy milyen szereplők vesznek részt benne. Ennek megfelelően a fogalom felöleli a hatóság és ügyfelek közötti (állampolgári G2C, illetve vállalalkozási G2B) kapcsolat mellett a hatóságok közötti (G2G) elektronikus interakciót is.

1.2 Az elektronikus ügyintézés szintjei

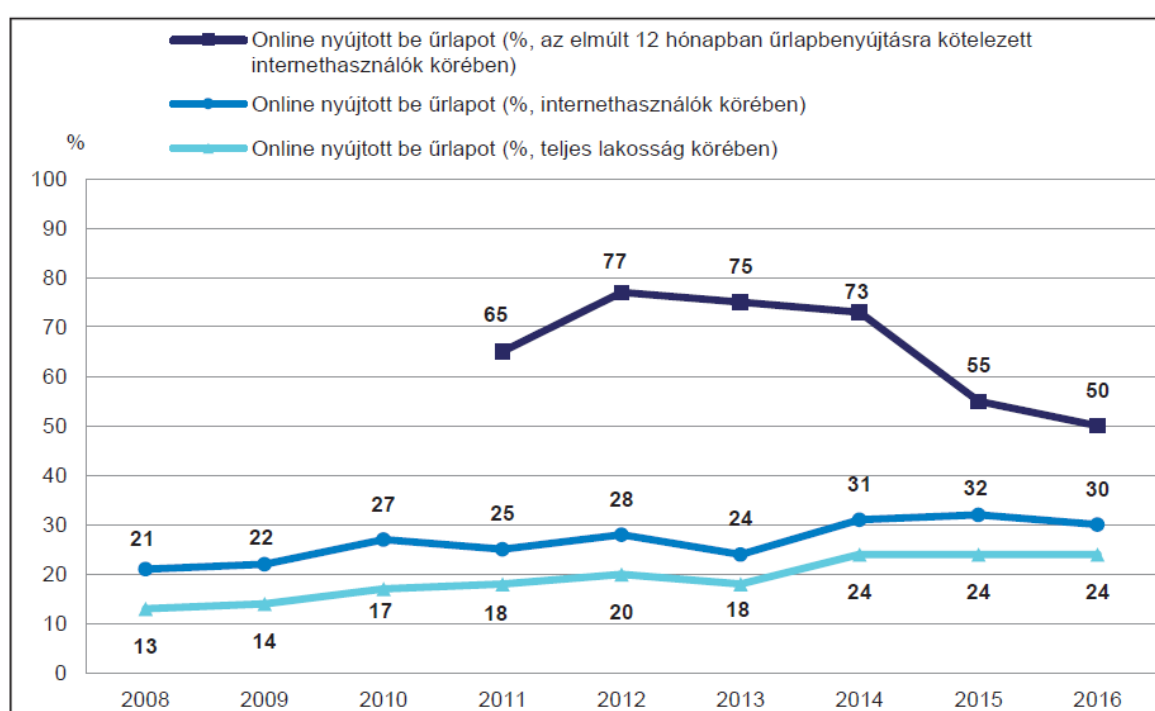
Bár az EU egyes tagállamainak közigazgatási rendszerei, illetve a közigazgatás által nyújtott szolgáltatások köre, jellemzői sok tekintetben eltérnek egymástól, a kezdetektől igényként jelentkezett egy olyan mérési keretrendszer kidolgozása, amely lehetővé teszi a tagállamok által nyújtott elektronikus szolgáltatások összevetését, illetve az EU által is ösztönzött e-közigazgatási fejlesztések eredményeinek összehasonlítását.

A hivatkozott mérési keretrendszert az eEurope 2002 akciótervben vezette be az Európai Bizottság, amikor is az elektronikus közszolgáltatások elterjedésének mérésére meghatározta a 20 leggyakrabban igénybe vett elektronizálható szolgáltatást (Magyarország esetében 27 ügýtípust jelent), és definiálta ezek fejlettségi szintjeinek jellemzőit. A bevezetett 4 szintű modell az alábbi, eltérő szofisztikáltsági fokú elektronikus szolgáltatási-ügyintézési szinteket különböztette meg:

1. információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügyvel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról;
2. egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltésére és azok ellenőrzéssel vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltésére nyújt lehetőséget, ám a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik;
3. kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitelt és a bevitt adatok ellenőrzését jelenti. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az üggyel kapcsolódó közigazgatási döntés (határozat, egyéb aktus) közlése, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik;
4. teljes online tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító szolgáltatás, amikor az üggyel kapcsolódó közigazgatási döntés is elektronikus úton kerül közlésre, illetve a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető.

Az eredetileg kidolgozott mérési keretrendszer, a „4 szintű online kidolgozottsági modell” még abban az időben készült, amikor az e-kormányzás megvalósítására elsősorban mint a közszolgáltatásoknak az internetre történő felvitelére tekintettek. A közszolgáltatások tekintetében mindezt a szolgáltatásnyújtás egy extra csatornájának tartották, kezdetben csak információszolgáltatás, később az állampolgárok, vállalkozásoknak nyújtott interaktív szolgáltatások megkönnyítéseként. Hiányzott annak felismerése, hogy a közigazgatáson belüli – egységes, összekapcsolt, igényeken, szükségleteken alapuló, proaktív e-szolgáltatások megtervezésére irányuló – együttműködés keretében mind hatékonyság, mind pedig fogyasztói elégedettség érhető el. Ez a keretrendszer egy egységes, megbízható módszertant biztosított a szolgáltatásnyújtás stratégiai fejlődésének méréséhez. Azonban a világ, és benne a technológia is megváltozott, az újdonságok közigazgatási alkalmazása is mind inkább teret nyert.

H.1.1.1. A fejlett e-közigazgatási szolgáltatást használók aránya a felnőtt lakosságon belül (%)



Forrás: Eurostat, KSH

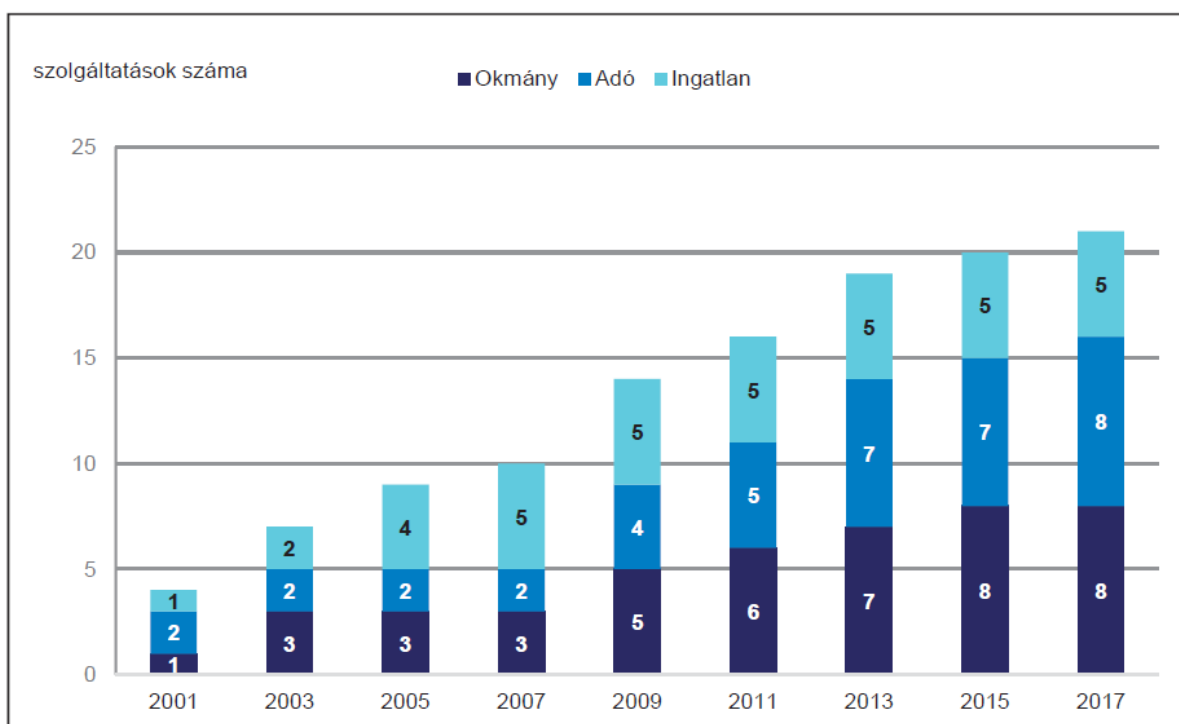
Ennek nyomán, a technológiai fejlődést leképezve a korábbi keretrendszer is kibővítésre került 2007-ben egy, a proaktivitás, targetizálás köré épülő, ötödik kidolgozottsági szinttel. Az online kidolgozottság korábbi maximumszintje, a 4. szint a teljes mértékben online tranzakciós szolgáltatás koncepcióját takarta, vagyis a szolgáltatásnyújtás olyan modelljét, amelynek végrehajtása teljes mértékben az interneten keresztül zajlik, anélkül, hogy bármely egyéb hivatalos eljárást igényelne. Az 5. szint a kormányzati weboldalak és a „back-office” folyamatok integráltságának fokát és/vagy a 20 kiválasztott szolgáltatás tekintetében az elérhető adatok újrahasznosítását méri. Az állampolgárok és vállalkozások szemszögéből ez az utolsó szint. Ezen a szinten az ügyfél már teljes körűen hozzájut a szolgáltatáshoz úgy, hogy kizárólag a weboldalt használja, és csak új információt tartalmazó adatot kell szolgáltatnia. Egyetlen, bármely kormányzati szervvel korábban már közölt adatot sem kell újra szolgáltatnia. A szolgáltatás biztosításának minden aspektusa (az ügyfél szemszögéből) a nyilvánosan elérhető weboldalon keresztül kerül megszervezésre. Mindez magában foglalja nemcsak azt, hogy az ügyfél a weboldalon keresztül indíthatja meg a szolgáltatásnyújtás folyamatát (amiről a 3-as szint esetében volt szó), hanem

azt is, hogy az összes aspektus (ügykezelés, döntésről történő tájékoztatás, szolgáltatásnyújtás) is elektronikus eszközök által biztosított. Néhány szolgáltatás esetén ez azt jelenti, hogy az ügyfél részére automatikusan – egy korábbi eseményhez kapcsolódó regisztráción alapulva – biztosítják a szolgáltatást.

A kidolgozottság új 5. szintje ténylegesen további két új koncepciót vezetett be:

- A szolgáltatásnyújtás proaktivitásának elgondolását, azaz a kormányzat proaktívan/előre mutatón hajt végre bizonyos intézkedéseket, annak érdekében, hogy a szolgáltatásnyújtás minőségét javítsa, valamint a szolgáltatás felhasználóbarát jellegét növelje. (A proaktivitásra példák: a kormányzat figyelmezteti az ügyfelet, hogy intézkednie kell, a kormányzat a kormányzati adattárakban már szereplő adatokat felhasználva előre kitölti a formanyomtatvány egyes adatmezőit.)
- Az automatikus szolgáltatásnyújtás elgondolása: a kormányzat automatikusan nyújt egyes, az állampolgárok (és vállalkozások) szociális és gazdasági jogaihoz kapcsolódó speciális szolgáltatásokat az ügyfél körülményeire tekintettel. Az ügyfélnek nem kell igényelnie a szolgáltatást.

H.2.1. Az ügyintézés menetét támogató szolgáltatások száma



Forrás: Belügyminisztérium, Nemzetgazdasági Minisztérium, Budapest Főváros Kormányhivatala

Összefoglalóan az 5. szint a teljes online, proaktív tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító, az ügyfél igényeihez igazított, jellemzően teljesen automatizált szolgáltatást jelenti. A kérelmező automatikusan, egy esemény korábbi nyilvántartásba vétele alapján részesül a szolgáltatásban, vagy kérelmezés nélkül, bizonyos, az adott ügghöz kötődő jogosultságokkal összefüggő feltételek beállta esetén.

Az 5. szint bevezetése óta eltelt időben a technológiai változások alapvetően változásokat hoztak a közigazgatási szolgáltatások tekintetében is, illetve ezzel párhuzamosan az állampolgárok elvárásait is

gyökeresen átalakították. A gazdaság és az élet egyéb területein elérhető elektronikus szolgáltatások mintájára ma már alapvető elvárásként jelentkezik az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal szemben az ügyfélközpontúság, a többcsatornás hozzáférhetőség, a proaktivitás, az automatikus szolgáltatásnyújtás elgondolása, vagyis mindazon tartalmi elemek, amelyek az 5. szint bevezetésével jelentek meg célkitűzésként a közigazgatási szolgáltatások fejlesztése tekintetében.

Mindez mára azt eredményezi, hogy a korábbi, 1–3. szintek gyakorlatilag kiürültek, amennyiben az erre a szintre besorolható szolgáltatásokról már egyértelműen megállapítható, hogy nem felelnek meg a technológiai fejlődés nyomán átalakuló állampolgári elvárásoknak. Így azonban az 5 szintű modell egyre kevésbé volt alkalmas arra, hogy a fejlettebb országok e-közigazgatási szolgáltatások terén nyújtott teljesítményének méréséhez, összehasonlításához keretet adjon.

Nem véletlen tehát, hogy az uniós országok teljesítményét összevető, évente publikált felmérések is már más elemekre fókuszálnak, amikor az e-közigazgatás által nyújtott szolgáltatásokat veszik górcső alá. Ehelyütt példaként a DESI-mérőszámot emelhetjük ki, amelyet az Európai Bizottság Tartalmak, Technológiák és Kommunikációs Hálózatok Főigazgatósága (DG CNECT) dolgozott ki, hogy felmérje az EU tagállamaiban a digitális gazdaság és a digitális társadalom fejlettségének aktuális szintjét. A mutató 5 tényező szerint összesíti a vonatkozó mérőszámokat: az összekapcsoltság, a humán tőke, az internethasználat, a digitális technológiák integráltsága és a digitális közszolgáltatások alapján. Az 5 komponensű mutató „digitális közszolgáltatások” területe a közszolgáltatások digitalizáltsági szintjét méri az e-kormányzatra és az e-egészségügyre fókuszálva az alábbiak mentén:

- e-kormányzati szolgáltatások felhasználói, az elektronikus űrlapot kitöltő és visszaküldő személyek aránya (a 16–74 év közötti internetfelhasználók körében),
- automatikusan előre kitöltött űrlapok aránya,
- teljes körű online ügyintézés aránya,
- nyílt adatokkal kapcsolatos érettséget mérő mutató.

A DESI digitális közszolgáltatásokat mérő mutatója is a 4., illetve 5. szintet elérő szolgáltatásokra, illetve azok igénybevételi arányára kérdez rá, és azokat az országokat „jutalmazza”, amelyek ezekben jelentős eredményeket értek el.

1.3 Az elektronikus szolgáltatások igénybevételének feltételei az ügyfél oldalán

Ahogy arra a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában alkalmazott megközelítés is rávilágít, a digitális ökoszisztéma tartós egyensúlyi fejlődéséhez elengedhetetlen, hogy a kínálati oldal (elektronikus szolgáltatások nyújtásának feltételrendszere) mellett a keresleti oldalon is rendelkezésre álljon a szükséges feltételrendszer, megvalósuljanak az ezt biztosító beavatkozások, fejlesztések.⁶

Az elektronikus szolgáltatások tekintetében ez olyan felkészült, a szükséges digitális kompetenciákkal felvértezett (1); az igénybevételt lehetővé tevő eszközökhöz és infrastrukturális, távközlési szolgáltatásokhoz hozzáférő (2) felhasználókat, ügyfeleket jelent, akik kellően motiváltak és érdekeltek (3) a kínált szolgáltatások igénybevételében.

⁶ A stratégia megfogalmazása szerint a digitális ökoszisztéma akkor tartható fenn, ha nem billen ki tartósan az egyensúlyi állapotból: van elég felhasználó, kiépül a szükséges infrastruktúra, elérhetőek a releváns szolgáltatások és erős a digitális gazdaság.

Az alábbiakban ezen feltételeket tekintjük át, úgy, hogy a DESI-index releváns mérőszámain keresztül kitekintést adunk arról is, hogy hazánk az egyes elemek biztosításában milyen eredményeket tud felmutatni.

(1) Kompetencia

A szükséges kompetenciákkal rendelkező felhasználó nemcsak az alapszintű online szolgáltatásokat veszi igénybe, hanem megfelelő ismeretekkel bír az emelt szintű, értéknövelt digitális szolgáltatások használatáról is (pl. elektronikus fizetés, online bankolás, elektronikus vásárlás stb.). Többek között ez a szükséglet hívta életre a Digitális Jólét Program keretein belül megszületett Digitális Oktatási Stratégiát is, amely alapvető célkitűzésként arra törekszik, hogy az oktatási rendszer minden szintjén megtegye a digitális írástudás tényleges elterjesztésének lehetőségét. A stratégia szándékai szerint ez olyan felkészült ügyfeleket eredményezhet, akik már képesek lesznek keresleti nyomást gyakorolni az e-közigazgatási fejlesztésekre, ami javíthatja a szolgáltatások kínálatát és minőségét.

Fontos hangsúlyozni, hogy a kompetenciák biztosítása nem merülhet ki egy egyszeri ismeretanyag, tudás átadásában. A digitális technológiák változása, illetve annak sebessége az ismeretek folyamatos átadását, naprakészen tartását biztosító képzési formák implementálását és működtetését teszik szükségessé.

Hazánk a kompetenciák tekintetében elmarad az uniós átlagtól. A DESI humán tőke fejlettségét vizsgáló 2017-ben publikált mérőszámai⁷ közül itt a „legalább alapfokú digitális készségekkel rendelkező állampolgárok” arányát mérő mutatóra tudunk hivatkozni. Hazánk az előző évhez képest 1 százalékpontos növekedést produkálva 51 százalékos értéket ért el 2017-ben. Ez azonban elmarad az EU 56 százalékos átlagától. Magyarország ezzel az eredményével az EU-tagállamok közül a 19. helyet foglalja el. Az ügyfelek felkészültsége tekintetében segítik az eligazodást a DESI-nek az internethasználat megoszlását mérő mutatószámai. Ezek szerint a vizsgálat lefolytatását megelőző 3 hónapban internetet használók 44 százaléka vett igénybe online banki szolgáltatást (ez két százalékpontos romlás 2016-hoz képest), és – 1 százalékpontos emelkedést produkálva – 48 százaléka vásárolt online. Az EU-átlag a bankolás tekintetében 59 százalék, míg az online vásárlások esetében 66 százalék.

Ezzel szemben az alapszintű online szolgáltatások igénybevétele tekintetében (hírolvasás, közösségimédia-használat) messze az uniós átlag felett teljesít Magyarország. Ez azt jelzi, hogy a magasabb szintű, tranzakciós szolgáltatásoktól való távolmaradás oka nem az infrastruktúra vagy a digitális eszközök hiányában keresendő.

A vállalkozások digitális felkészültségét mérő, „digitális technológiák integráltsága” elnevezésű mutató mérőszámai pedig arra mutatnak rá, hogy bár egyre több magyar vállalkozás használja a közösségi médiát, az e-számlázást, a felhőalapú szolgáltatásokat és az elektronikus kereskedelmet, a vállalkozások uniós összevetésben messze nem használják ki más országokhoz hasonló mértékben a digitális technológia nyújtotta lehetőségeket. Azaz, az elektronikus közigazgatási szolgáltatások igénybevételéhez szükséges kompetenciákkal a hazai vállalkozások sem rendelkeznek még teljes körűen.

(2) Infrastruktúra

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary>

Az igénybevételt lehetővé tevő ügyféloldali infrastrukturális háttér két fő komponensre bontható. A szolgáltatások igénybevétele:

- a) egyrésztől feltételezi a megfelelő sávszélességű internetkapcsolatot (az ezt biztosító hálózat rendelkezésre állását). Az internetes lefedettségénél a szükséges sávszélesség megléte mellett fontos szempont, hogy az előfizetések ára a háztartások, vállalkozások számára megfizethető legyen.
- b) másrésztől feltételezi a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő digitális eszközökhöz (PC, táblagép, okostelefon stb.) való hozzáférést.

A szélessávú internetet biztosító hálózati lefedettség tekintetében Magyarország lemaradása nem jelentős. A DESI összekapcsoltságot mérő mutatójának 2017-ben publikált adatai is ezt támasztják alá. A hazai háztartások 95 százaléka számára elérhető a szélessávú vezetékes internet, amely csak 3 százalékponttal marad el az uniós átlagtól. A háztartások 75 százaléka rendelkezik szélessávúinternet-előfizetéssel, amely meghaladja a 74 százalékos uniós átlagot.

A 4G hálózati lefedettség 92 százalékos, míg az uniós átlag 84 százalék. Ugyanakkor 100 magyar polgárból 43 rendelkezik csak szélessávú mobilinternettel, míg átlagban 100 uniós polgárra 84 szélessávúmobilinternet-előfizetés esik. Az NGA (New Generation Access, új generációs hálózat, azaz legalább 30 Mbps sebességű internetelérés) lefedettség szintén meghaladja az uniós átlagot. A hazai háztartások 81 százaléka rendelkezik lefedettséggel, szemben az uniós 76 százalékos átlagos értékkel. A szélessávúinternet-előfizetés hazai árszínvonalával hazánk 8. az uniós rangsorban. A háztartások bevételeinek 1,1 százalékát teszi ki az előfizetés díja. Az uniós átlag 1,2 százalék.

Ezen utóbbi adatot árnyaló, fontos piaci elégtelenségre hívta fel a figyelmet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából készített lakossági internethasználatot mérő online piacfelmérés.⁸ A 2015-ös adatokat feldolgozó kutatás megállapítása szerint „továbbra is fennmaradt a rendkívül nagy egyenlőtlenség a nagyvárosi és a kistelepüléseken élő internetezők átlagsebessége között. Ez a sebességkülönbség, párosulva azzal a ténnyel – amit az NMHH saját hatósági kutatásai is alátámasztanak –, hogy a kisvárosokban és a falvakban lakóknak drágább a vezetékes internetkapcsolat, mint a nagyvárosok lakosságának, az egyik legkomolyabb akadálya Magyarországon az internethasználat teljes körűvé válásának.”

A hálózati infrastruktúra rendelkezésre állása érdekében – az uniós szabályozással is összhangban – az államnak azon problémák felszámolásába szükséges beavatkoznia, amelyeket a piaci mechanizmusok önmagukban nem képesek felszámolni. E követelményhez igazodva folyamatban van a Szupergyors Internet Program megvalósítása, amelynek célja, hogy a piaci szereplők bevonásával 2018-ra megvalósuljon az egész országot lefedő, nagy sávszélességet biztosító új generációs hálózatok (NGA) kiépítése.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások igénybevétele feltételezi az ehhez szükséges digitális eszközök rendelkezésre állását is. Nemzetközi trendekhez igazodva az internetképes eszközök területén a hagyományos PC-k és laptopok mellett hazánkban is egyre inkább teret nyernek az okostelefonok.

Ezt a trendet igazolja vissza a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hivatkozott online piacfelmérése. A kutatás adatai szerint az internetképes eszközök közül a válaszadók 71 százaléka rendelkezett

⁸ http://nmhh.hu/dokumentum/170534/lakossagi_internethasznalat_2015_teljes.pdf

okostelefonnal, az asztali PC-k aránya 62 százalék, míg a hordozható PC-k aránya 57 százalék volt. A kutatás megállapítása szerint „folytatódott az eszközváltás tendenciája: az ezredforduló óta piacra került eszközök térnyerése a régebben használatos eszközökkel szemben”. Továbbá a felmérés arra is rámutatott, hogy 2015 volt az első év, amikor a birtoklás terén az okostelefon került az első helyre.

Internetezésre továbbra is az asztali PC-t használják a legtöbben, de arányuk egy év alatt 72 százalékról 67-re csökkent. A kutatás megállapítása szerint „a kézi eszközökre való áttérés tendenciája az internetezés terén is megfigyelhető, noha az asztali PC továbbra is tartja az első helyét a rangsorban”. Az említett trendnek megfelelően okostelefonját a válaszadók 57 százaléka használja internetezésre, amely érték az egy évvel korábbihoz képest 8 százalékpontos emelkedést mutat. „Az asztali PC kizárólagos használata internetezési eszközként csak 22 százaléknál maradt fent, s ez a fajta internethasználat az idősebbekre jellemző.”

A kézi eszközök terjedését segíti elő, hogy átlagáruk az internetképes eszközök között a legalacsonyabb. E körülmény a vásárlási preferenciákat alapvetően meghatározza, ami visszaköszött az NMHH felmérésének eredményében is. A tervezett eszközbeszerzésre vonatkozó válaszokból kiderült, a legtöbben (33 százalék) okostelefon vásárlását tervezték, míg hordozható PC beszerzésének szándékáról csak a válaszadók 23 százaléka nyilatkozott, asztali PC-t pedig 12 százalék tervezett beszerezni.

A fenti folyamatokhoz igazodva szükséges, hogy a közigazgatás tegye elérhetővé szolgáltatásait ezeken a platformokon is.

Ahogy az internet-hozzáférés kapcsán, úgy az eszközbirtoklás terén is az államnak azon problémák felszámolása érdekében érdemes beavatkoznia, amelyet a piac önszabályozó folyamatai nem képesek kezelni. A beavatkozásnál pedig jól átgondolt, komplex eszközrendszer alkalmazása szükséges. A korábbi tapasztalatok rámutattak arra, hogy a hátrányos helyzetű állampolgárok digitális eszközzel való ellátása önmagában nem hozza a várt eredményt hosszú távon. Az eszközöket komplex, a digitális ökoszisztéma egyéb szegmenseire is hatást gyakorló elemeket ötvöző programok részeként célszerű biztosítani az arra rászorulóknak számára. A gyakorlatban ezt a fajta megközelítést alkalmazza a Digitális Magyarország program, amely többek között az elérhető elektronikus szolgáltatások, az egyéni digitális kompetencia növelésére, a szélessávú infrastruktúra biztosítására irányuló fejlesztéseket kiegészítve biztosítja pályázati úton a rászorulóknak számára a szükséges számítógépeket.

(3) Motiváció

A kompetenciák és eszközök rendelkezésre állása mellett nélkülözhetetlen, hogy az állampolgárok motiváltak legyenek, mutassanak hajlandóságot a közigazgatási szolgáltatások igénybevétele iránt. Nyilvánvalóan a motiváltság kialakításában döntő szerepet játszik az, hogy valóban az ügyfelek igényeire szabott szolgáltatásokat kínál-e a közigazgatás. Sajnálatosan hazánk az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételét vizsgáló nemzetközi összevetésekben nem teljesít jól.

A DESI összesített indexét is leginkább a digitális közszolgáltatások alacsony fejlettségi szintje húzza le, hazánk 2017-ben egy év alatt három helyezést rontva 27. helyet ért el az EU-s tagországok digitális közszolgáltatások fejlettségi szintje alapján összeállított rangsorában. A teljes folyamatában online intézhető közszolgáltatások fejlettségi szintjének mérésére bevezetett 100 pontos skálán hazánk 63 pontot ért el. Az uniós átlag 82. A közigazgatás számára elérhető adatokkal előre kitöltött nyomtatványok elterjedtségét szintén 100 pontos skálán mérő mutató tekintetében Magyarország 23 pontot ért el, ami messze elmarad az uniós átlagtól, amelynek értéke 49. 2016-ban internetet használók között a

közigazgatással online kapcsolatba lépő felhasználók arányát tekintve hazánk 2 százalékpontot rontva 30 százalékos mutatóval áll. Az unió átlaga e területen 34 százalék.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások használatára való hajlandóság elmarad más online szolgáltatásokétól, erre mutatott rá az NMHH megbízásából készített, korábban már hivatkozott felmérés is. Ezek szerint az internetezők 49 százaléka használt online banki szolgáltatást, illetve 50 százalékuk vásárolt valamilyen terméket, míg szolgáltatóval 33 százalékuk bonyolított le ügyintézés interneten. Elektronikus közigazgatási szolgáltatást ezen adatokkal szemben ugyanakkor mindössze az internetezők 30 százaléka vett igénybe. Mindamellett, hogy a közigazgatással való kapcsolatfelvétel gyakorisága nem összemérhető az egyéb online interakciók előfordulásával, az egy évre vetített adatok arra engednek következtetni, hogy a közigazgatási szolgáltatások alacsonyabb igénybevételi aránya mögött a nem kellően ügyfélközpontú szolgáltatásportfólió mellett alapvetően motivációs okok húzódnak meg.

Magyarországon az elektronikus közszolgáltatások esetében nem érte el az ügyeket elektronikusan intézők, illetve az elektronikusan intézett ügyek aránya azt a kritikus tömeget, amelynek átlépése ugrás-szerű változást eredményezne az elektronikus ügyintézés elterjedésében. Az ügyfelek túlnyomó többsége számára az egységes gyakorlat, szemlélet, megoldások hiánya miatt az elektronikus ügyintézés egyelőre inkább nehézséget, kihívást jelent, mint az élet minőségét javító lehetőséget. Az érdeklődés felkeltése az elektronikus közigazgatási szolgáltatások használata iránt, illetve az ügyfelek igényeire valódi válaszokat adó szolgáltatások kialakítása a digitális ökoszisztéma digitálisállam-pillérének egyik legfőbb kihívása a következő évekre.

E folyamatokat segíthetik egyrészt a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program forrásaiból támogatott szolgáltatásfejlesztési projektek, illetve a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program, valamint az Emberierőforrás-fejlesztési Operatív Program támogatásával megvalósuló szemléletformáló, motivációs programok⁹.

Másrészről, a fejlesztési programok mellett különböző szabályozási eszközökkel is ösztönözhetők az állampolgárok a szolgáltatások igénybevételére. Ilyen lehet pl. az elektronikus út használatának ingyenessé tétele vagy egyéb kedvezmények biztosítása a hagyományos ügyintézéssel szemben. De a jogi szabályozás eszközrendszerével, akár kötelezéssel élve is az elektronikus út felé terelhetők az ügyfelek. Az elektronikus utat előtérbe helyező jogi szabályozásra jó példa a magyar megoldás is, hiszen az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény igen széles szervi kör – állami és önkormányzati szervek, köztestületek, az alapvető jogok biztosa, az igazságszolgáltatás szervei, valamint közüzemi szolgáltatók – számára írja elő kötelezettségként az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítását. Sőt a tervezet alapján a jogszabály más közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalany számára is előírhatja a törvény alkalmazását.

1.4 Az elektronikus ügyintézés webes és mobil platformjának sajátosságai

Az állam célja többek között megteremteni az adminisztrációs terhek csökkenésének feltételeit a közigazgatás működésének különböző szinterein. Mindezt részben a szervezetrendszer optimalizálásával, részben az erőforrások újrászervezésével, részben pedig az infokommunikációs technológiák telepítésével igyekszik realizálni. Ennek a törekvésnek egy célterülete az elektronikus ügyintézés lehetőségének megteremtése webes, a legújabb trendek szerint pedig már mobilplatformon is.

⁹ Pl.: GINOP-3.2.1-15 - Infokommunikációs motivációs, szemléletformáló és kompetenciafejlesztő program; EFOP-3.2.4-16-2016-00001 Digitális kompetencia fejlesztése

A technológia és az ügyfelek igényeinek folyamatos változásával az ügyfél-interakciók kiszélesednek, sokoldalúvá válnak, megjelennek teljesen új és eddig ki nem használt lehetőségek, amelyek mind-mind az ügyféllel való kontaktusok mennyiségét és minőségét hivatottak optimalizálni. Az ügyfelek ma már tájékozódhatnak például elektronikus felületeken, ahol akár ügyeket is indíthatnak vagy intézhetnek el teljeskörűen. Időpontot foglalhatnak jövőbeni ügyintézésükhöz, érdeklődhetnek a majdani ügyintézés-sel kapcsolatban, figyelemfelhívó és tájékoztató elektronikus üzeneteket kérhetnek bizonyos elektronikusan indított kérelmeik státuszáról, és a lehetőségek rohamosan bővülnek. Az okostelefonok elterjedésével például már az sem újszerű igény, ha az állampolgárok közigazgatási ügyeiket telefonon keresztül szeretnék intézni applikációk igénybevételével.

A közigazgatás oldaláról vizsgálva mindezt megállapítható, hogy az ügyfélszolgálatnak ezen az új felületen is meg kell jelennie, és igazodnia kell a rohamos léptékben változó ügyféligényekhez. Ez azonban nem csupán az igényeknek való megfelelést jelenti, hanem az ügyfélszolgálatnak azt az új megjelenési formáját, amely révén a közigazgatás ki tud lépni a megszokott, kötött, többször nehézkes folyamatokból, és rugalmasabbá, valamint hosszú távon költséghatékonyabbá tudja tenni saját működését. Nem csupán arról van szó, hogy a személyes ügyfélszolgálat elektronikus leképezése történik meg, hiszen más filozófia jelenik meg a webes platform esetében. A személyes ügyfélszolgálaton sokkal aktívabb és közvetlenebb a közigazgatás jelenléte, amely az ügyintéző formájában ölt fizikai valót. Az ügyintéző a közigazgatási szervet és egyben a közigazgatást képviselve egy sokkal közvetlenebb interakciót biztosít az ügyfél számára, amely az ügyfél oldalán bizonyos kényelmi, és sokkal inkább bizalmi érzetet indukál. Az ügyfél rábízta az elintézni kívánt ügyét és önmagát az ügyintézőre, vagyis a közigazgatásra. Ezzel szemben az elektronikus ügyintézésnél egy közvetett kapcsolat jelenik meg, amelyben az ügyfél „saját kezébe veszi az irányítást”, és önmaga végzi el a teljes ügyintézését, egy megadott séma alapján. Ez lehet akár egy statikus nyomtatvány, akár egy online dinamikus űrlap, de akár csak időpont-foglalás a későbbi személyes ügyintézésre. A lényeg, hogy a felkínált panelek mentén, segítve az ügyintézés a közigazgatás igyekszik biztosítani az ügyfél számára az önálló ügyintézés lehetőségét.

Az internetet használók a gyors és egyszerű információáramláshoz vannak hozzászokva, ezáltal a letisztult és átlátható folyamatok váltak elvárttá. Az ügyfelek gyorsabb és hatékonyabb, a piaci szektorban már létező és bevált, online, naprakész szolgáltatáselérési megoldásokat igényelnének az elektronikus közszolgáltatások terén is. Az elektronikus csatorna megjelenése nem csupán egy új kiszolgálási teret biztosít, hanem magával hozza az egyes eljárások és folyamatok egyszerűsítését is közvetett módon. Az elektronikus folyamatok kialakításakor ugyanis tekintettel kell lenni arra, hogy az elektronikus csatorna igénybevétele más filozófiát, és leginkább más attitűdöt feltételez. Ugyanazon ügy intézését elektronikusan is azonos tartalommal kell megtölteni a jogszabályi előírások mentén, mint a hagyományos úton történő ügyintézését. Az ügyintézés leképezése, gyakorlati megjelenése azonban mégis eltérő, hiszen azt egy elektronikus felületen kell „prezentálni”. Egy dinamikusabb, közvetlen személyes kapcsolatot nem feltételező modellbe kell beilleszteni, egy átlátható és gyors információáramlást biztosító logika mentén. Ezt viszont csak úgy lehet megtenni, ha az adott eljárás illeszkedik az elektronikus kiszolgálási lehetőséghez, azaz megtörténik az egyszerűsítése.

Egészen új ügyfél-elérhetőségi lehetőség kezd kibontakozni a mobiltelefonoknál zajló generációváltás eredményeként. A felhasználók ma már nem valamilyen általános programot keresnek, hanem az adott problémakörhöz, megoldandó kérdéskörhöz igazodó specifikus alkalmazást szeretnék használni. Számtalan olyan alkalmazás érhető el manapság, amely az élet különböző szeleteihez nyújt specifikusan valamilyen támogatást. Ez az ügyintézési logika a közigazgatás szolgáltatásait illetően is kezd

megfogalmazódni, hiszen az okostelefonok használata ma már teljesen hétköznapi, és az azokon futó alkalmazások számtalan esetben könnyítik meg a közigazgatás potenciális ügyfélkörének mindennapjait.

Ma már igazából nem is az a kérdés, hogy elektronikusan elérhetőek legyenek-e az egyes szolgáltatások, hanem az, hogy azok milyen platformon legyenek használhatóak. A közelmúltig a webes szolgáltatás dominanciája megkérdőjelezhetetlen volt, azonban az utóbbi években egyre nagyobb számban jelennek meg a mobilalkalmazások, amelyek egy teljesen új utat mutatnak az ügyintézésre vagy éppen kapcsolattartásra kötelezett ügyfelek számára.

A személyes ügyintézési folyamatok webes, azt követően pedig mobilplatformra történő leképezése ma már a múlt kódéba kezd vészni, hiszen mindez nem egy egymásra épülő evolúciós folyamat eredménye kell, hogy legyen. Eltérő célok, működési logika és felhasználói preferencia jellemzi az adott platformokat, amelyekhez igazodva kell az egyes szolgáltatásokat kialakítani.

1.5 Az elektronikus szolgáltatások előnyei és hátrányai az ügyfél, illetve a közigazgatás oldalán

Mára teljes közmegegyezés alakult ki a közigazgatással foglalkozó szakemberek körében a tekintetben, hogy az infokommunikációs eszközök és szolgáltatások használata révén növelhető a közigazgatások működési hatékonysága, ami pozitív hatást gyakorol az adott ország versenyképességére, a gazdaság növekedésére és a foglalkoztatás bővülésére.

Ez a mára már szinte axiómaként kezelhető – számos vizsgálattal, nemzetközi felméréssel is alátámasztott – összefüggés minden vonatkozó stratégiai dokumentumban, kormányzati programban tetten érhető.

Az infokommunikációs technológiát használó közigazgatás pozitív hatásai leginkább az általa nyújtott szolgáltatások minőségi változásában, a szolgáltatások által biztosított előnyökben ragadhatók meg. Az e-közigazgatás hatékonyságnövelő hatásának fokmérője ugyanis az, hogy az infokommunikációs technológia használatára épülő szolgáltatások milyen hasznót, előnyt biztosítanak egyrészt a szolgáltatásokat nyújtó közigazgatás, másrészt a szolgáltatásokat igénybe vevő állampolgárok, illetve vállalkozások számára.

Az alábbiakban az egyes szereplők oldalán az elektronikus szolgáltatások révén realizálható előnyöket, hasznokat igyekszünk áttekinteni.

(1) Ügyféloldalon jelentkező előnyök:

- Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele jelentős időmegtakarítást tesz lehetővé, hiszen az ügyfélnek nem kell a szolgáltatás igénybevételéhez utaznia, illetve várakoznia.
- Az elektronikus ügyintézés kényelmes, nem helyhez vagy időhöz kötött (nonstop ügyintézés), azaz az ügyfél megfelelő hálózati hozzáférés esetén bárhol és bármikor intézheti ügyét. Az elektronikus szolgáltatások megteremtik az önkiszolgáló ügyintézés lehetőségét is.
- Részben a fentiekben már érintett előnyök következményeként az elektronikus szolgáltatások igénybevétele jelentős költségcsökkentést tesz lehetővé az ügyfelek oldalán. Egyrészt nem merülnek fel az utazással összefüggő költségek, másrészt a papíralapú ügyintézéshez kapcsolódó költségeket is annullálják a digitális technológián alapuló szolgáltatások.

Sok esetben a közigazgatás a hagyományos ügyintézéshez képest alacsonyabb szolgáltatási díjak alkalmazásával (vagy a díj eltörlésével) ösztönzi az ügyfeleket az elektronikus szolgáltatások igénybevételére, ami szintén hozzájárul az ügyféloldali költségcsökkentéshez.

- Az elektronikus szolgáltatások sokkal inkább az ügyfelek igényeire reflektálnak, mint a hagyományos – jellemzően a régi intézménycentrikus ügyintézési logikát leképező – szolgáltatások. Az elektronikus szolgáltatások fejlesztése során ugyanis már alapvető törekvésként jelentkezik az ügyfélközpontúság érvényesítése, az ügyfelek valós igényeire választ adó megoldások implementálása. Így előnyként jelentkezik, hogy az elektronikus szolgáltatások igénybevételéhez az ügyfélnek jellemzően nem kell ismernie a szolgáltatás hátterét biztosító közigazgatás struktúráját, folyamatait, tételes jogi hátterét.
- A digitális technológiák alkalmazása lehetővé teszi, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez minimális mértékben vagy akár egyáltalán ne legyen szükség az ügyfél közreműködésére. Erre jelennek példát az automatizált vagy a proaktív szolgáltatások.
- Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele csökkenti a személyes ügyintézésrel együtt járó utazásból, illetve papírfelhasználásból eredő környezeti terhelést.
- Az ügyfelek tájékozódását elősegítő, az ügyintézés menetét támogató elektronikus szolgáltatások használata hozzájárulhat az ügyfelek digitális készségeinek, jártasságának fejlődéséhez.
- Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele a vállalkozások versenyképességét is javítja, amennyiben az ügyintézésre fordítandó kieső idejüket csökkenti, megszünteti a papíralapú ügyintézésrel együtt járó irattárolási terheket, illetve közvetve javítja a vállalkozások infokommunikációs felkészültségét (a szolgáltatások igénybevétele feltételezi a szükséges infrastruktúra és készségek meglétét).

(2) A közigazgatás oldalán jelentkező előnyök:

- Az elektronikus szolgáltatások növelik a közigazgatási ügyfélkiszolgálás hatékonyságát. Az infokommunikációs technológiák alkalmazásával lehetőség nyílik az erőforrásokkal való hatékonyabb gazdálkodásra, így csökkennek a működési költségek.
- Az infokommunikációs technológiák lehetővé teszik a rugalmasabb, hatékonyabb munkaszervezést és erőforrás-allokációt, így elősegítik a közigazgatási ügyintézés alkalmazkodását az ügyféligenyekhez. Mindez hozzájárul a közigazgatási tevékenység társadalmi elfogadásához, elismeréséhez.
- A digitális technológiákra építő ügyfélkiszolgálás az ügyfelekhez hasonlóan a közigazgatás oldalán is csökkenti az ügyintézéshez szükséges időt.
- Az elektronikus szolgáltatások biztosítása révén a közigazgatás oldalán is költségmegtakarítás realizálható (pl. papírfelhasználás csökkentése, irattározási terhek csökkentése, a hivatalok közötti iratmozgatás, -szállítás költségeinek, valamint a személyes ügyfélkiszolgálási terek fenntartási költségeinek csökkentése stb.)
- Az elektronikus szolgáltatások révén a közigazgatás is olyan elektronikus adatvagyonhoz jut, amelynek újrahasznosításával számos – akár pénzügyi bevétellel is járó – lehetőség nyílik meg. Az elektronikus formában kezelt adatok továbbá javítják a közigazgatáson belüli információáramlást, hozzájárulva ezzel többek között a megalapozott tervezési, döntéshozatali folyamatokhoz.

A fentiekben tárgyalt előnyök mellett azonosítható néhány olyan hátrány is, amelyek az elektronikus szolgáltatásokhoz kapcsolódnak. Az alábbiakban felsorolt hátrányok jellemzője, hogy megfelelő beavatkozásokkal kezelhetők.

(3) Ügyfelek oldalán azonosítható hátrányok:

- Az elektronikus ügyintézés során nincs lehetőség a személyes interakcióra, amelyet a mai napig számos ügyfél preferál.
- Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele olyan eszközök (pl. digitális eszközök, internetes hozzáférés) meglétét kívánja meg, amelyekkel az állampolgárok és vállalkozások egy része – jellemzően épp a hátrányos helyzetűek – nem rendelkezik.
- Az elektronikus szolgáltatások igénybevétele feltételezi továbbá, hogy az ügyfél rendelkezik a digitális készségek, kompetenciák egy bizonyos szintjével. Továbbá azt is, hogy birtokában vannak az igénybe veendő szolgáltatás kiválasztásához szükséges, a közigazgatás működését leíró információk, vagy képes azokat beszerezni. Ezen kompetenciabeli alapfeltételek hiánya ma még számos hátrányos helyzetű embert távol tart az elektronikus ügyintézésről. Így végeredményben az elektronikus ügyintézés – megfelelő felzárkóztatást célzó programok hiányában – még növeli is ezen rétegek leszakadását.

(4) A közigazgatás oldalán jelentkező potenciális hátrányok:

- Az elektronikus szolgáltatások bevezetése többek között a folyamatok felülvizsgálatát, átszervezését; a folyamatokat támogató infokommunikációs szolgáltatások, megoldások bevezetését; a háttérrel biztosító infokommunikációs infrastruktúra kialakítását; a közigazgatási személyi állomány képzését; az ügyfelek megfelelő tájékoztatását, felkészítését stb. feltételezi, amelyek megvalósítása együttesen óriási beruházást igényel. Továbbá ezen szolgáltatások bevezetése általában komoly kihívást jelenthet a statikusabb működéssel jellemezhető közigazgatási szervezetrendszer számára.
- A robbanásszerű technológiai változások, illetve az ezek nyomán szintén dinamikusán változó fogyasztói elvárások újabb és újabb kihívásokat támasztanak az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokkal szemben, ami rugalmas alkalmazkodást követel meg a nehezebben mozduló közigazgatási szervezetrendszerrel. Ez az ellentét feszültségeket generálhat a közigazgatáson belül. Végeredményben a rugalmas alkalmazkodás elmaradásával elavuló elektronikus közigazgatási szolgáltatások a közigazgatás társadalmi megítélését és elfogadását is leronthatják.
- A digitális technológiák alkalmazása során potenciálisan előforduló meghibásodások, diszfunkciók, illetve a szolgáltatások nem megfelelő működése komoly kieséseket okozhat nemzeti gazdasági szinten is, amelyek – előfordulásuk esetén – komoly versenyképességi hátrányt jelentenek az adott országnak.

2 A hazai elektronikus szolgáltatási modell

2.1 SZEÜSZ-modell

A SZEÜSZ-rendszer olyan program- és technológiafüggetlen, decentralizált modell, amely új irányt ad az elektronikus ügyintézésnek. Lényegében közös szolgáltatási készletként értelmezendő, amelyekből az egyes elektronikus szolgáltatások felépíthetők. Egy-egy SZEÜSZ egy-egy „építőelemként” azonosítható, amely mindegyike egyfajta funkciót hordoz magában, egy eljárás egyes részecselekményeihez

kapcsolódva, azt támogatva. Az egyes SZEÜSZ-ök egyes ügyintézési mozzanatokhoz biztosítanak elektronikus megoldást (pl.: elektronikus fizetés, hitelesítés), így egy eljárás elektronizálásánál az adott funkciót nem kell lefejleszteni, csupán a megfelelő SZEÜSZ-t kell beilleszteni a fejlesztési folyamat egy adott részébe. A SZEÜSZ-modell nyitott az alternatív megoldásokra, és az egyedi igényekre szabhatóság lehetőségét is magában foglalja, egészen új csatornákat nyitva ezzel az elektronikus szolgáltatások nyújtása terén.

Bizonyos egységesség mentén az eltérő ügýtípusok széles körét lehet elektronizálni a SZEÜSZ-ök a szervezetek meglévő háttérrendszereibe illesztésével. A modell egyik kifejezett előnye, hogy az ügyfelek számára azonos minőségben és egységes felhasználói élményt kínálva válnak elérhetővé az egyes ügyintézési szolgáltatások. További előny, hogy a SZEÜSZ-modell alkalmazásával az egyes szervezeteknek nem kell külön rendszereket fejleszteniük, mivel a fejlesztendő funkció kiváltható egy-egy központilag elérhető, már meglévő SZEÜSZ-szel. Költségcsökkentő hatás ebben az esetben többek között ott realizálódik, hogy elkerülve a duplikált fejlesztéseket és üzemeltetéseket, az adott funkció biztosítására képes SZEÜSZ-t csupán integrálni kell a szervezet érintett rendszereibe.

Az elektronikus szolgáltatások üzemszerű működése érdekében szükséges, hogy bizonyos SZEÜSZ-ök megléte mindenképp biztosítva legyen. Megszületett a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ) fogalma, amely tulajdonképpen olyan SZEÜSZ-ök együttese, amelyeket a kormány központilag, kijelölt szolgáltató útján és ingyen biztosít:

- az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása,
- iratértvényességi nyilvántartás,
- elektronikus fizetési és elszámolási rendszer,
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés,
- központi érkeztetési ügynök, amely keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv javára ellátja a részére elektronikus úton érkezett küldemények átvételével, felbontásával és érkeztetésével összefüggő, kormányrendeletben meghatározott feladatokat,
- központi kézbesítési ügynök, amely keretében a szolgáltató az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv javára ellátja az általa kiküldendő elektronikus iratok kézbesítésének előkészítésével, adathordozójának, fajtájának meghatározásával, továbbá a kézbesítéssel összefüggő, kormányrendeletben meghatározott feladatokat,
- az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről, amely keretében a szolgáltató az ügyfelet az általa meghatározott elektronikus ügyintézészt biztosító szervek tekintetében és időszakonként összesítve tájékoztatja a kormányrendeletben meghatározott ügyintézési cselekményekről,
- papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá,
- elektronikus irat hiteles, papíralapú irattá alakítása,
- központi azonosítási ügynök,
- személyre szabott ügyintézési felület,
- űrlapbenyújtási támogatási szolgáltatás,
- központi dokumentumhitelesítési ügynök,
- általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás,
- összerendelési nyilvántartás.

A SZEÜSZ-modell elemei külön-külön valójában csak szigetszerűen megjelenő szolgáltatások. Önma-
gukban, mint ügyintézés, nem értelmezhetőek, hiszen egy-egy ügyintézési folyamathoz, eljáráshoz
kapcsolódnak és azok elektronikus útra való terelését hivatottak támogatni. 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 is.

A korábbi évek az alapkövek lerakásával teltek, hiszen kialakításra kerültek egyrészt az egyes SZEÜSZ-
ök, másrészt pedig az az infrastruktúra, amely lehetővé teszi, hogy az állam eleget tegyen a modern
technológiai és szolgáltatási elvárásoknak. Az, hogy az egyes szervezeteknek fel kell használniuk a
SZEÜSZ-öket saját fejlesztéseik során, ma már nem kérdés, hiszen a korábbiakban említett költségta-
karékossági és hatékonysági szempontok nem hagyhatóak figyelmen kívül az elektronikus szolgáltatá-
sok fejlesztését illetően sem. Ezt erősíti az az elhatározás is, amely szerint uniós források felhasználása
az elektronikus szolgáltatások fejlesztése során nem történhet meg anélkül, hogy ne vizsgálják meg
előtte, hogy az egyes fejlesztésekhez illeszthető-e valamilyen SZEÜSZ. Amennyiben van olyan fejleszt-
ési részem, ahol releváns a SZEÜSZ integrálása, akkor azt csak és kizárólag SZEÜSZ illesztésével lehet
megoldani. Így kiküszöbölhető, hogy a már létező és működő megoldások alkalmazása helyett párhü-
zamos fejlesztések kezdődjenek.

2.2 Elektronikus szolgáltatások nyújtásának jogi keretei

Az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos hatályos jogi kereteket az elektronikus ügyintézés és a
bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyin-
tézési törvény) rögzíti.

A szabályozás alapvető célja, hogy segítséget nyújtson, és meghatározza a kereteket az elektronikus
ügyintézésre kötelezettek számára az elektronikus szolgáltatást biztosító rendszereik létrehozásához,
valamint az egymással való elektronikus kapcsolattartáshoz.

A korábbiakhoz képest jelentős elmozdulás, hogy a törvény a lehető legtöbb közhatalmi eljárás és köz-
szolgáltatás esetében egységesen szabályoz, így az állami és önkormányzati szervek, a köztestületek,
az alapvető jogok biztosa, az igazságszolgáltatás szervei, valamint a közüzemi szolgáltatók is a törvény
hatálya alá kerülnek. Lehetővé válik továbbá, hogy bármely, akár nem közigazgatási szerv – például pi-
aci szereplő – is önként vállalhassa, hogy az e-ügyintézési törvény előírása alapján nyújtja az elektroni-
kus ügyintézési szolgáltatását. Emellett jelentős mértékben kitágul az elektronikus ügyintézés személyi
hatálya is, mivel az ügyfél fogalmába beletartozik az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv feladat-
és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként, félként vagy az eljárás alanyaként, az eljárás egyéb résztve-
vőjeként, a szolgáltatás igénybe vevőjeként, ezek képviselőjeként részt vevő bármely személy is.

Jelentős változás továbbá, hogy minden olyan kapcsolattartás tekintetében kötelező az elektronikus
forma, amely az elektronikus ügyintézésre kötelezett szerv és az ügyfél között elektronikusan is értel-
mezhető. Ehhez – rákényszerítve a szervezeteket az elektronikus szolgáltatások nyújtására – kötele-
zően meghatározásra kerülnek azok az informatikai részzolgáltatások, amelyeket minden elektronikus
ügyintézészt biztosító rendszer működtetése során biztosítani kell. A kötelezően biztosítandó részzol-
galtatások magukban foglalják:

- (a) az ügyfél ügyintézési rendelkezésének lekérdezését,
- (b) a személyre szabott ügyintézési felületen keresztül történő ügyintézés lehetőségét,

- (c) elektronikus azonosításhoz kötött szolgáltatás nyújtása esetén a központi azonosítási ügynök szolgáltatáson keresztül elérhető elektronikus azonosítási megoldások ügyfél általi használatát,
- (d) a kormányrendeletben meghatározott biztonságos kézbesítési szolgáltatáson keresztül történő üzenet- és dokumentumkézbesítést és -fogadást,
- (e) az ügyfél által elektronikus úton tett jognyilatkozatok, elküldött iratok kézhezvételének jogszabályban meghatározott módon történő haladéktalan igazolását,
- (f) a legalább fokozott biztonságú és közigazgatási követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással ellátott, illetve elektronikus bélyegzővel ellátott elektronikus dokumentumok feldolgozását,
- (g) a törvény szerint hitelesített dokumentumok előállítását,
- (h) az ügyfél részére kézbesítendő iratok kézbesítését a 14. § szerint valamennyi típusú kézbesítés útján, az 1. § 17. pont a)–i) alpontjában foglalt szervek esetében az eljárásért fizetendő terhek elektronikus fizetését, és
- (i) az elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatással létrehozott elektronikus űrlapok kezelését.

2.3 Külső egységesség megteremtése

A társadalom szereplői a szolgáltatások egyszerű elérhetőségét várják el a közigazgatástól, megfelelően informatív belépési pontokat és probléma esetén szakszerű, többcsatornás támogatást, valamint iránymutatást. Olyan alternatívákat, amelyek közül az állampolgár választhat, hogy számára melyik a legmegfelelőbb. Ehhez a komplex igényrendszerhez jelentős szemléletváltásra van szükség, hogy az állampolgári igényekhez valóban igazodó, valódi segítséget nyújtó támogatási forma jöjjön létre. Az ügyfélkiszolgálásnak a korábbinál pragmatikusabban, a valós társadalmi igények és realitások figyelembevételével kell átalakulnia ahhoz, hogy a várt pozitív hatás bekövetkezzen.

A többcsatornás kiszolgálás kialakítását az elmúlt évtizedekben az ügyfelek közigazgatással szemben támasztott igényeinek változása indokolja. Tapasztalatok azt mutatják, az ügyfelek azt várják el a közigazgatástól, hogy az kiszolgálja őket, továbbá az informatikai fejlődés eredményeként saját elhatározás alapján választhassák ki azt a csatornát (személyes, elektronikus vagy telefonos), amely segítségével kapcsolatba kerülhetnek a közigazgatással. A kiszolgálás elindult egy olyan irányba, amely során a személyes, az elektronikus és – a legújabb trendek szerint – a telefonos ügyfélkiszolgálás egymás mellett, választható formában vagy akár egymást kiegészítve jelenik meg, és a választástól függetlenül az ügyfél ugyanolyan színvonalú szolgáltatásban részesül. Ezek a választható ügyfélkiszolgálási csatornák ugyanazon tudásbázis és szolgáltatási színvonal biztosítására képesek, és egyenlő eséllyel, felhasználóbarát formában érhetők el az állampolgárok számára. Alapfeltétel, hogy a felhasználók egységes információt és azonos szolgáltatást kapjanak, függetlenül attól, hogy melyik csatornát veszik igénybe.

A kormányzati koncepció középpontjában egy egységes ügyintézési, szolgáltatási logika létrehozása áll, amelyben az ügyfél a különböző hatóságoknál, bíróságoknál, más szerveknél és szolgáltatóknál folyamatban lévő ügyeit egységes felületen, egységes logika mentén, egységes eszközökkel intézheti. Az ilyen módon kialakuló *egységes digitális ügyintézési tér* azonban nem csupán egy, az ügyfél számára nyitva álló, úgynevezett front-end rendszer, hanem magában foglalja az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő, elektronikus ügyintézészt biztosító szervek közötti, elektronikus úton történő együttműködést biztosító, interoperabilitási megoldásokat, valamint az elektronikus ügyintézéshez szükséges állami és pi-

aci szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét is. Az egységes digitális ügyintézési tér nem egy önálló, elkülönült informatikai rendszer, hanem egy logikai egység. Az ügyfél arra válik jogosulttá, hogy valamennyi elektronikusan intézhető ügyét elintézhesse egyetlen egységes és személyre szabott ügyintézési felületen.

A közeljövő meghatározó elektronikus felülete lesz a jelenleg megvalósítás alatt lévő, uniós forrásból finanszírozott, személyre szabott ügyintézési felület (a továbbiakban: SZÜF), amely technológiai értelemben egy keretrendszer, és elsődlegesen portálfunkciókat lát majd el, biztosítva az egységes megjelenést. Az elképzelések szerint az ügyfelek a saját egyedi igényeik alapján tudják majd testre szabni, és a SZÜF mintegy origóként kiindulópontja lesz az elektronikus szolgáltatásoknak. Lehetőséget ad majd az elektronikus szolgáltatások ügylapú összefűzésére, ezáltal lehetővé téve a felhasználók gyors és hatékony ügyintézését. A SZÜF egységesíti a természetes és a nem természetes személyek számára nyújtott elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat, amelyeket ki lehet majd vezetni egyetlen közös felületre.

A jelenlegi elektronikus szolgáltatások kifejezetten heterogén képet mutatnak mind a felületeket, mind pedig a működési logikát illetően. A tájékoztatások, leírások vagy éppen az ügymenet támogatását biztosító magyarázatok mélysége, átláthatósága és közérthetősége egyelőre különböző szintű, a SZÜF kifejlesztése azonban sztenderdizálásra ad lehetőséget. A SZÜF kifejlesztése során az is megoldandó feladat, hogy az egyes csatornák minden esetben ugyanabból az eszközkészletből merítsenek információt, ami az ügyfelek felé történő egységes tájékoztatás és iránymutatás egyik alappilléreinek tekinthető. Olyan egységes kommunikációs felület kerül kialakításra, ahol az állampolgárok központi tájékoztatást kaphatnak arról, hogy az egyes élethelyzetekben miként kell eljárniuk, hogy intézhessék el ügyeiket.

Az elektronikus szolgáltatások tartalmi szempontból egységes irányba terelése mellett indokolt az ügyfelek szempontjából az arculati, használati és működési jegyek közös irányba való elmozdítása is. A beépülő alszolgáltatások integrációját segíti, ha hasonló megoldások köszönnek vissza szervezetektől függetlenül a közigazgatási elektronikus szolgáltatásnyújtásban (ezt a filozófiát erősíti a korábbiakban már taglalt SZEÜSZ-modell is). Kifejezetten igaz ez, ha az elektronikus közszolgáltatásokat a piaci elektronikus szolgáltatásokkal állítjuk párhuzamba, hiszen az ott biztosított ügyfélélmény magasabb színvonalat képvisel a profitorientált és ügyfélvonzó szerepkör okán. Az egységesség gondolatát az is tovább erősíti, hogy az átlagügyfélnek kevesebb mint két ügye van a közigazgatásban egy évben. Mivel ebből adódóan nem lehet gyakorlata az adott ügyben, számára a lehető legegyszerűbb tájékoztatást és ügyintézési logikát kell nyújtani, amelyhez hasonlóan akár más szektorban már megtapasztalt. A jelenlegi magyar gyakorlatban a szolgáltatásnyújtás logikája és ügyfelek felé irányuló kommunikációja kényszeresen, teljeskörűen és precízen a jogi szabályozás által kijelölt keretekre épül (például túlnyomórészt hivatalos jogi formulákkal operál). A nyugat-európai megközelítés ezzel szemben az, hogy a közszolgáltatóknak köznyelven, közérthetően kell kommunikálniuk, az átlagügyfél igényeire koncentrálva. Attól, hogy az átlagügyfélnek alig van közigazgatási ügye, még nem következik, hogy nincsenek olyan ügyfelek, akik intenzív kapcsolatban állnak a közigazgatással. Ilyen „visszatérő ügyfelek” az adóigazgatásban a könyvelők vagy például a vállalkozások adminisztrációját végzők, akik egyéb területen is ismétlődő feladatokkal szembesülhetnek. Ez egy olyan kör, akiket a közigazgatási fejlesztéseknél ma még sokszor figyelmen kívül hagynak, ezen ügyfelek igényeit (az ismétlődő feladatok egyszerűsítését, testre szabható megoldások biztosítását, gépi kapcsolat lehetőségét) is ki kell elégíteni. Már csak azért is, mert

társadalmi szinten ebben a szegmensben lehet a leginkább növelni a hatékonyságot. Ennek a szemléletnek egy másik aspektusa az a tény, hogy az ügytípusok kis hányadához kapcsolódik az ügyfelek nagy része, a legtöbb ügytípushoz marginális darabszámú ügyfél tartozik, ahol akár a személyes ügyintézés gazdaságosabb a teljes körű elektronikus tájékoztatás és ügyintézés lehetőségének kialakításánál.

A fenti egységességet a hatályos jogi szabályozás, valamint a kormányzati irányvonalak szerint úgy lehet megteremteni, hogy az a közigazgatáson kívüli, az E-ügyintézési törvény hatálya alá tartozó területekre is alkalmazható legyen. Az egységesség irányába tartó építkezés hangsúlyos eszköze lehet – a jogi kötelezés mellett –, hogy az uniós fejlesztési források felhasználása során az üzleti specifikálás és megvalósítás fázisaiban kiemelt figyelmet kell fordítani a SZÜF-höz való illeszkedés követelményeire.

3 Az online közigazgatási szolgáltatások hazai példái

Az elektronikus közigazgatás elméleti háttere és fejlődési íve megrajzolja azokat a kereteket, amelyben a tényleges, gyakorlati ügyintézés mozgástere rögzíthető. Mindez természetesen semmit sem ér, ha nincsenek olyan valódi elektronikus ügyintézési lehetőségek, amelyek az ügyfelek igényeire reagálva biztosítanak olyan kiszolgálást, amely a közigazgatási ügyintézés egy új dimenzióba helyezheti.

Ma már jó néhány olyan elektronikus ügyintézési szolgáltatás érhető el a közigazgatáson belül is, amelyek alternatívát jelentenek az ügyintézési lehetőségek tekintetében. Az elektronikus ügyintézés gyakorlati vetületét előtérbe helyezve, jelen fejezetben bemutatunk néhány olyan már működő elektronikus szolgáltatást, amely az ügyfelek körében vagy meghatározó szerepet tölt be már most, vagy pedig szakmai szempontokat figyelembe véve jó példaként járhatnak egyéb kialakítandó jövőbeni elektronikus szolgáltatások előtt.

Elektronikus ügyintézési szolgáltatások kapcsán a webes ügyintézési alternatívák mellett kitérünk a legújabb technológiai trendek igényeihez igazodó, mobil applikációk közigazgatási jelenére is, bemutatva néhány példát ezen platform létjogosultságát illetően is.

A példák bemutatása – tekintettel az elérhető elektronikus szolgáltatások számosságára – természetesen nem lehet teljeskörű, célunk jelen fejezettel néhány olyan lehetőség felvillantása, amely jelzi az elektronikus szolgáltatások jelenlétét a közigazgatásban. Példáink kiválasztását egyrészt a bemutatandó szolgáltatások által lefedett ügykörök ügyféloldali fajsúlyossága, másrészt az elektronikus megoldások funkcionalitásbeli sajátosságai határozták meg.

3.1 Webes szolgáltatások a gyakorlatban

Az elektronikus szolgáltatások nyújtása tekintetében az elmúlt években kialakult néhány olyan jó gyakorlat, amely hasznos és üdvöztető megoldásként jelenik meg a közigazgatási ügyintézés kínálatában. Jelen tanulmányban nem kerül bemutatásra a közigazgatásban elérhető elektronikus szolgáltatások teljes spektruma, tekintettel egyrészt annak számosságára, másrészt pedig jelen tanulmány célrendszerére. A fejezet zárásaként azonban szükségesnek látszik néhány olyan elektronikus szolgáltatás bemutatása, amely révén kézzelfoghatóvá válik az az irány, amelyet a webes szolgáltatások képviselnek.

Az adóigazgatás terén kifejezetten sok lehetőség mutatkozik a webes ügyintézés megvalósítására. Ennek eszköze az eBEV-szolgáltatás, amely kifejezetten összetett és széles portfóliót biztosít felhasználói számára. A teljesség igénye nélkül lehetőség van a NAV által elkészített adóhatósági adómegállapítás letöltésére, beadott bevallások állapotának megtekintésére, fizetési kedvezményi kérelmek megtekintésére, adóigazolások hitelességének ellenőrzésére, nyilvántartott törzsadatok lekérdezésére, meghatalmazások kezelésére, járulékadatok lekérdezésére, biztosított adatok adatszolgáltatására vagy ép-

pen adóbefizetésre. A köztartozásmentes adózói adatbázis szintén a NAV honlapján érhető el, és adóazonosító jel vagy adószám beírásával használható. A közelmúltban került bevezetésre az eSZJA-szolgáltatás, ahol lehetőség van többek között a NAV által elkészített jövedelembevallások tematikus áttekintésére, módosítására és jóváhagyására kifejezetten modern kiszolgálási megoldások mentén.

Az okmányigazgatást érintő elektronikus ügyintézési lehetőség is több évre nyúlik vissza, hiszen a webes ügysegéd elnevezésű szolgáltatás 2013 óta biztosít ügyintézési folyamatban bővülő ügytípuskínálat mentén. Jelenleg 27 db közigazgatási eljárás 40 ügytípusát lehet elektronikusan intézni, egyéni vállalkozói ügytípusoktól kezdve a személyi okmányokkal kapcsolatos ügyeken át egészen a közlekedésgazdálkodást érintő ügyekig. Az elektronikus azonosítással elérhető szolgáltatásokon belül kifejezetten népszerű a gépjármű-lekérdező szolgáltatás, valamint az erkölcsbizonyítvány-igénylés, de az eljárásokkal kapcsolatos státusz lekérdezési szolgáltatást is sokan veszik igénybe. Lehetőség van elektronikus fizetésre, és tárhelyszolgáltatás segítségével bizonyos dokumentumok utólag is visszakereshetők.

Az egészségbiztosítás terén is igénybe vehetők elektronikus szolgáltatások, amelyek a személyes ügyintézés alternatívájaként kínálnak ügyintézési lehetőséget. A betegéletút lekérdezésével korábbi – a rendszerben nyilvántartott – orvosi vizsgálat vagy éppen beavatkozás információi listázhatók. Emellett lehetőség van vénytörténet, továbbá biztosítási jogviszony áttekintésére is, de adott esetben elektronikusan lehet megnézni a várólistákat, valamint gyógyszerekkel kapcsolatos hiteles információkat.

A Magyar Államkincstár által nyújtott szolgáltatások közé tartozik például a családi pótlék, az anyasági támogatás, a gyermekgondozási segély, továbbá a gyermeknevelési támogatás megállapítására vonatkozó kérelmek elektronikus benyújtási lehetősége.

A nyugdíjagaztatásban lehetőség van meghatározott kérelmek elektronikus benyújtása mellett a bevallott nyugdíjjárulék elektronikus lekérdezésére, továbbá nyugdíjkalkulátor igénybevételére.

Ma már például egy cégbejegyzés is elektronikusan zajlik, jogi képviselő közreműködésével. Ilyenkor a cégbejegyzésre irányuló kérelmet a jogi képviselő által elektronikusan aláírt, elektronikus nyomtatványon kell benyújtani. De nemcsak a cég elindulását, hanem a működés során felmerülő kötelezettségeket is támogathatják elektronikus szolgáltatások. Ilyen például, amikor a kettős könyvvitelt vezető vállalkozóknak letétbe kell helyezniük és közzé kell tenniük éves beszámolójukat. Ennek a kötelezettségnek való megfelelés ma már elektronikus úton könnyedén teljesíthető, a Céginformációs Szolgálat honlapjának segítségével. Cégekkel kapcsolatos hasznos információk pedig online céginformációs rendszerből is lekérdezhetők.

Földhivatali ügyintéзések során elektronikusan van lehetőség tulajdoni lapot igényelni, gyorsajtás esetén pedig a közlekedési bírságok ügyintézésének nyomon követését lehet megtenni elektronikusan. Az építésügyi hatósági engedélyezésekkel kapcsolatos eljárások az ÉTDR elnevezésű szolgáltatás keretei között elektronikusan mennek végbe, de hasznos elektronikus szolgáltatások léteznek az agrárium, a fogyasztóvédelem, az oktatás vagy éppen uniós pályázatok terén is.

Az online ügyintézési lehetőségek részletes bemutatását először néhány webes ügyintézési szolgáltatás áttekintésével tesszük meg. Ezek jellemzően azok az ügyintézési szolgáltatások, amelyek webes felületen, azonosítást követően elérhető ügyintézési alternatívák, jellemzően minimálisan kérelem benyújtási lehetőséget biztosítva az ügyfelek számára.

3.1.1 Webes Ügysegéd szolgáltatás¹⁰

A Webes Ügysegéd (vagy rövid nevén: WÜ) szolgáltatását 2013. január 1-jén indította el – az időközben megszüntetésre került – Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala. Jelenleg a Belügyminisztérium látja el a szolgáltatói és adatkezelői feladatokat.

A Webes Ügysegéd alkalmazás egyfajta ügyintézési keretrendszerként biztosítja számos közigazgatási hatósági szolgáltatás/eljárás – bizonyos esetekben teljes körű – elektronikus ügyintézési lehetőségét a felhasználók számára. Az egyes hatósági eljárásokat, a belső hivatali folyamatokat szakrendszerek valósítják meg, gyakorlatilag azok a rendszerek, amelyek valójában a papíralapú ügyintézés is kezelik. Ez tehát azt jelenti, hogy a Webes Ügysegéd egyfajta kiszolgálási platformként is értelmezhető, hiszen az ügyek intézését biztosító mögöttes rendszerek, amelyekben az ügyviteli folyamatok „végződnek” azonosak mindegyik kiszolgálási csatornát illetően¹¹.



KÉRELMEIM, NYILATKOZATAIM ÚJ KÉRELEM, NYILATKOZAT BENYÚJTÁSA TÁJÉKOZTATÓ WEBCHAT Bejelentkezés



1. Kép: Webes ügysegéd nyitófelülete

Az okmányigazgatási ügyintézésekre tervezett szolgáltatás mára számos ügytípusban nyújt teljesen elektronikus ügyintézési lehetőséget az állampolgárok számára, így a Webes Ügysegéden belül jelenleg az alábbi főbb ügycsoportok és ezeken belül összesen mintegy 40 ügytípus érhető el:

- Erkölcsei bizonyítvány ügyintézés;
- Egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyintézés;
- Jármű ügyintézés;
- Útleve, személyazonosító igazolvány (e-Személyi okmány) és parkolási igazolvány ügyintézés;
- Külföldi letelepedéssel, külföldi lakcím-változással kapcsolatos ügyintézés;
- Anyakönyvi kivonat kiállításával összefüggő ügyintézés;

¹⁰ <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged>

¹¹ A Webes Ügysegéd rendszerben az alábbi böngészők támogatottak: Microsoft Internet Explorer 8-as verziótól (de a kompatibilitási nézet nem támogatott), Mozilla Firefox 15-ös verziótól, Google Chrome 20-as verziótól, Safari 3-as verziótól.

- Szállásadói ügyintézés;
- Okmánystatusz lekérdezés és okmányérvényesség ellenőrzés ügyintézés;
- Személyiadat- és lakcímnnyilvántartással, értesítési címmel összefüggő ügyintézés.

A Webes Ügysegéden keresztül igénybe vehető ügyintéзések jelentős része elektronikus azonosításhoz kötött¹². A keretrendszer a közelmúltban integrálásra került a Központi Azonosítási Ügynökkel (KAÜ), így az ügyfelek hitelesítése (bejelentkezése) – az azonosítást igénylő ügytípusok esetében – Ügyfélkapu, részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA), illetve eSzemélyivel is megtörténhet, amelyet követően valósulhat meg az érdemi elektronikus ügyintézés.

Az elektronikus szolgáltató felületen elérhető, teljeskörűen elektronikusan intézhető ügyek közül legnépszerűbbek az erkölcsi bizonyítvány igénylése, valamint az egyéni vállalkozói ügyintéзések. Előbbi esetében a szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az ügyfél elektronikus úton terjeszthesse elő hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylésére vonatkozó kérelmét. A bizonyítvány igénylésére vonatkozó elektronikus kérelmet a felületen kell kitölteni. A hiánytalanul kitöltött kérelem beérkezését követő 8 napon belül a Belügyminisztérium papír formátumú bizonyítványt állít ki, amelyet postai úton kézbesít az ügyfél által, a kérelemn megjelölt belföldi címzett részére.

Az egyéni vállalkozók számára több teljeskörű ügyintézési lehetőséget is nyújt a Webes Ügysegéd. Így többek között lehetőség van a vállalkozási tevékenység elektronikus úton történő megkezdésére, de az adatváltoztatás, szüneteltetés vagy megszüntetés, illetve akár az egyéni vállalkozói igazolvány igénylése is teljesen elektronikusan, minden további teendő nélkül megtehető. Mindezek feltétele szintén az elektronikus azonosítás, illetve a felületen megjelenő elektronikus kérelem kitöltése és benyújtása.

A szolgáltatás bizonyos ügyekben lehetővé teszi továbbá azt is, hogy az ügyfél az igazgatási szolgáltatási díjat/illetéket banki átutalás vagy online bankkártyás fizetés¹³ útján teljesítse. Az elektronikus fizetés tekintetében példaként említhetjük a jármű ügyeken belül népszerűnek mondható gépjármű forgalomból történő ideiglenes kivonását. A Webes Ügysegéd ezen ügytípus keretében lehetővé teszi, hogy a gépjármű tulajdonosa és üzemben tartója elektronikus úton kérelmezze a gépjármű forgalomból történő ideiglenes kivonását egy maximum 6 hónapos időtartamra, valamint lehetővé teszi az ideiglenes kivonás meghosszabbítását is.

A Webes Ügysegéden keresztül lehetőségünk van többek között az elveszített, ellopott vagy esetleg további használatra alkalmatlan módon megsérült magánútlevelelünk elektronikus úton történő pótlására. Az ügyintézés ez esetben is azonosításhoz kötött, amelyet követően ugyancsak szükséges a megfelelő elektronikus kérelem kitöltése a szolgáltatás felületén, majd a benyújtást megelőzően a vonatkozó illetéket (ez korosztálytól, érvényességi időtől függően eltérő lehet) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül történő bankkártyás fizetéssel tudjuk teljesíteni. Ez a gyakorlatban az ügyfelek oldaláról a már piaci szolgáltatások esetében megszokott online bankkártyás fizetéshez hasonlóan történik.

Az ügyintézési lehetőségek közül végezetül érdemes külön említést tenni a Webes Ügysegéd keretében 2016-ban megjelent új, a saját területén kvázi hiánypótlónak mondható és nem tipikusan a hatósági ügyintézés, inkább már-már a kényelmi jellegű szolgáltatások körébe sorolható gépjárműadat-lekérdező szolgáltatásról. A szolgáltatás célja, hogy a használtautó vásárlás során minden olyan, az adott

¹² Azonosítás nélkül vehető igénybe: hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzés; külföldi lakóhelyváltozás bejelentése; okmánystatusz lekérdezés; okmányérvényesség ellenőrzés.

¹³ Az online bankkártyás fizetést az ún. elektronikus fizetési és elszámolási rendszer (EFER) SZEÜSZ integráció teszi lehetővé.

gépjárműre vonatkozó adatot könnyen és gyorsan megismerhessen a leendő tulajdonos, amely csökkentheti a vásárlás kockázatait. A szolgáltatás igazgatási szolgáltatási díj megfizetése ellenében vehető igénybe, amelyet bankkártyával teljesíthetünk.

2. Kép: A Gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás nyitófelülete

A gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás használatával az ügyfél elektronikus azonosítást követően lekérdezheti egy vagy akár több gépjármű bizonyos műszaki adatait (adatigénylés), valamint kérheti azok egyezőségének vizsgálatát.

A lekérdezhető adatok köre az alábbiakra terjed ki:

- forgalmi rendszám;
- gépjármű gyártmány megnevezése;
- gépjármű típusa;
- jármű elsődleges színe, színkódja;
- forgalomban van-e;
- a nyilvántartásunkban szereplő kilométeróra állás(ok) és a rögzítés időpontja;
- körözés ténye.

Az összeegyeztethető adatok köre 14 adatra terjed ki, amelyek között megtalálható többek között a forgalmi engedély száma, a jármű gyártási éve, az első nyilvántartásba vétel időpontja, de például a teljesítmény vagy a forgalmazási korlátozás ténye.

A lekérdezés során az adatigénylő minden adatigénylés körébe tartozó adatot megkap, amennyiben arra vonatkozóan tartalmaz adatot a nyilvántartás. Adategyezőség vizsgálata keretében az ügyfél arról kap tájékoztatást, hogy az általa megadott adat megegyezik-e a nyilvántartásban tárolt adatokkal.

Összegezve a gépjárműadat-lekérdezés keretében az elektronikus azonosítást, kérelem kitöltését és vonatkozó illeték elektronikus bankkártyás megfizetését követően, a Webes Ügysegéd ún. „Megtekintő” felületén azonnal rendelkezésre állnak a kért gépjárműadatok. Az adatszolgáltatás eredménye továbbá PDF formátumú egyszerűsített határozat formájában megküldésre kerül az ügyfél elektronikus tárhelyére is, ahonnan letölthető és nyomtatható.

A Webes Ügysegéd az említett elektronikus ügyintézési lehetőségek mellett olyan további funkciókkal rendelkezik, mint például az elektronikus dokumentumok feltöltési lehetősége, a tárhely-szolgáltatás vagy az ügykövetés. Bizonyos eljárások esetén lehetőség van előre elkészített elektronikus fájlok feltöltésére, továbbá az egyes eljárások során keletkezett elektronikus dokumentumok a Webes Ügysegédben belül bármikor újra megtekinthetők, letölthetők és kinyomtathatók, illetve az adatvédelmi szempontoknak is megfelelően, bármikor végleg törölhetők is. Ezen felül továbbá egy ismételt bejelentkezéssel akár utólag is megtekinthetők a Webes Ügysegédben indított ügyeink és azok ügyintézésének pillanatnyi státusza.

A felületen a tájékoztatás és felhasználóbarát működés szempontjaira figyelemmel általában alkalmazott sűrűség nem áll rendelkezésre, ugyanakkor biztosított egy ügynevezett webchat szolgáltatás, amely a vezetékes és keresztnév kötelező és az e-mail cím opcionális megadását követően a 1818-Kormányzati Ügyfélfonal munkatársaival biztosít azonnali online kapcsolatot.

3.1.2 Nemzeti Adó- és Vámhivatal nyomtatvány-benyújtási lehetőségei¹⁴

Az adóigazgatás elektronikus ügyintézési megoldásaiban évekig hangsúlyos szerepet kapott a letölthető és kitölthető űrlapokon, nyomtatványokon alapuló ügyintézés, amely még manapság is jelen van az adóigazgatás területén (is).

A Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál (a továbbiakban: NAV) intézhető ügyek egy részét, az ügyintézésre szolgáló nyomtatványok segítségével intézhetjük, amely nyomtatványokat az Általános nyomtatvány-kitöltő (a továbbiakban: ÁNYK) programmal lehet kitölteni. A keretprogramot először a számítógépre kell feltelepítenünk, amelyhez elengedhetetlen a Java futtatási környezet. A program tableten vagy okostelefonon nem érhető el.

¹⁴ <http://nav.gov.hu/>

megjelenítéssel aktuális információk, valamint NAV hírek fogadják a látogatót, a minél több és naprakész információ átadása céljából.



4. Kép: eBEV portál felülete

Az eBEV szolgáltatás érdemi ügyintézési lehetőségei tulajdonképpen a NAV-nál nyilvántartott különböző jellegű adataink lekérdezései köré szerveződnek és az ilyen jellegű eljárások ügyintézési lehetőségét kínálja a rendszer számunkra. Ilyen például a beadott bevallásunk állapotának, az általunk beküldött dokumentumok, a fizetési kedvezményi kérelmeink, a meghatalmazottaink adatainak, vagy a NAV-nál nyilvántartott törzsadatainknak a lekérdezhetősége. Előzőeken túlmenően megtekinthetjük az adó- és járulék folyószámla adatainkat meghatározott időszakra vonatkozóan, valamint az adózó által befogadott számlák tekintetében más adózó által teljesített ÁFA összesítő jelentés adatait is.

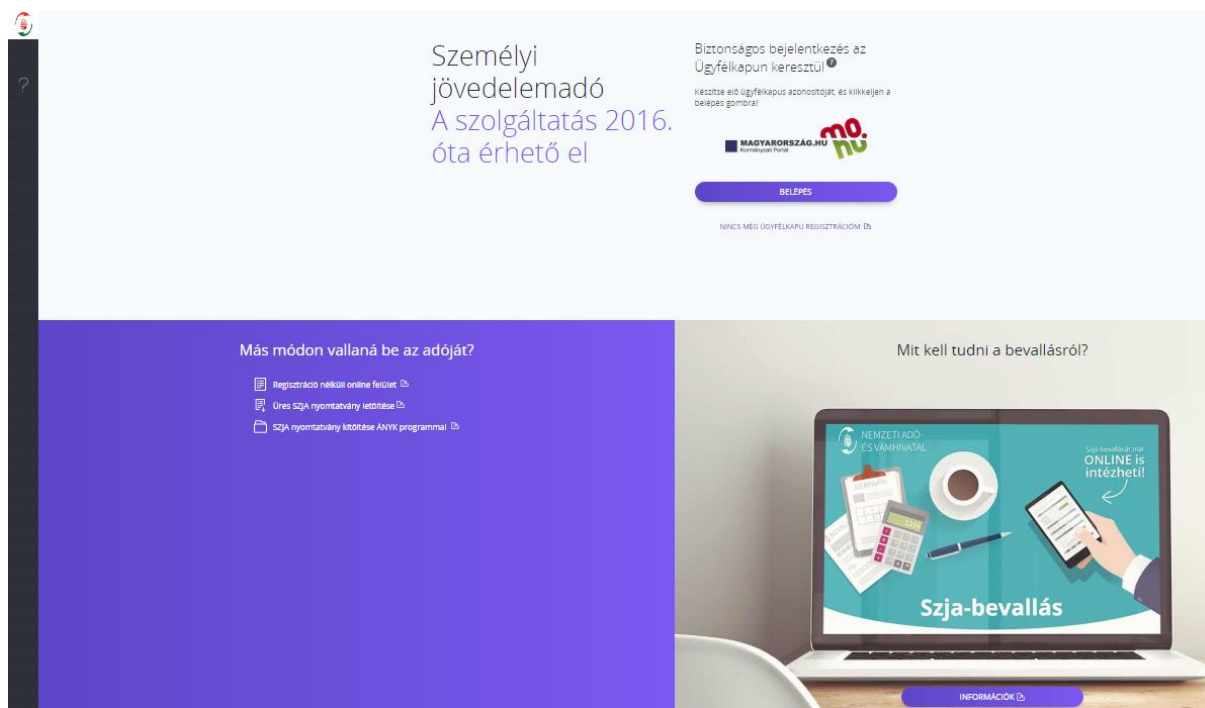
Fentiek mellett lehetőségünk van dokumentumok benyújtására, jóváhagyására, meghatalmazások létrehozására, vagy éppen nyilvántartott biztosított adatok igénylésére. A hitelesség erősítése céljából ellenőrizhető például az adóhatósági ellenőr megbízólevele, vagy adott esetben az adóigazolás hitelessége is. Összeállíthatók a befizetendő adókra vonatkozó átutalási megbízások, amelyek automatikusan eljuttathatók az adózó bankjába.

3.1.4 eSZJA szolgáltatás¹⁵

A korábbiakban bemutatott ÁNYK alapú nyomtatványok általi elektronikus ügyintézés használati visszajelzései, a technológiai fejlődés, valamint az eljárások összetettsége és az ügyfelek oldalán jellemzően megjelenő bonyolultság okozta elégedetlenség egy, a korábbiaktól markánsan eltérő elektronikus szolgáltatás kialakítását eredményezte a NAV esetében.

2017-ben indult el a NAV személyi jövedelembevallásra irányuló új elektronikus szolgáltatása, az úgynevezett eSZJA elektronikus szolgáltatás. A korábbi ügyintézési logikához képest egy markánsan eltérő, egyszerűbb és újszerű ügyintézési biztosító közigazgatási szolgáltatás került kialakításra.

¹⁵ www.nav.gov.hu/eszja/eszja



5. Kép: Az eSZJA szolgáltatás bejelentkező felülete

A szolgáltatás azon az újszerű ügyintézési logikán alapul, amely szerint a NAV a korábban több módon és forrásból begyűjtött adatok alapján elkészíti az adózó személyi jövedelemadó bevallását és ezt elfogadásra felkínálja egy webes felületen. A NAV által elkészített bevallások tulajdonképpen tervezetek, amelyek véglegesítése az ügyfél feladata, amelyet elegendő elfogadni, de a visszajelzés elmaradása is jóváhagyással egyenértékű. Korábban a már meglévő, begyűjtött adatok alapján a NAV ellenőrizte az ügyfelek által benyújtott bevallásokat, ez fordult meg immár az új logika szerint. Ez a merőben újszerű megközelítés az elektronikus megoldás kialakításától függetlenül egy újfajta szemlélet hoz be az ügyfelekkel való interakciók folyamataiba.

Fentiek alapján egy teljesen új felület szolgál a tervezetek megtekintésére, elfogadására, vagy éppen esetleges módosítására. Erősen érezhető a felület használata során, hogy a közigazgatás által nyújtott elektronikus szolgáltatásoktól eltérő módon, kifejezetten nagy hangsúlyt fektet a szolgáltató a design elemekre. is Az átlátható, könnyen értelmezhető tagolás révén az eredetileg bonyolultnak tűnő eljárási sajátosságokat is könnyen értelmezhetjük és megtalálhatjuk.

A korábbi megoldással ellentétben itt sincs szükség külön nyomtatvány - és annak használatát megkönnyítő keretprogram – letöltésére, a webes felületen elérhető szolgáltatás böngésző segítségével elérhető és ügyfélkapu azonosítást követően használható. A webes felület űrlapjai tulajdonképpen a felületbe integrált „nyomtatványok”, amelyek kitöltését valós és hiteles adatokkal a NAV végzi el helyettünk.

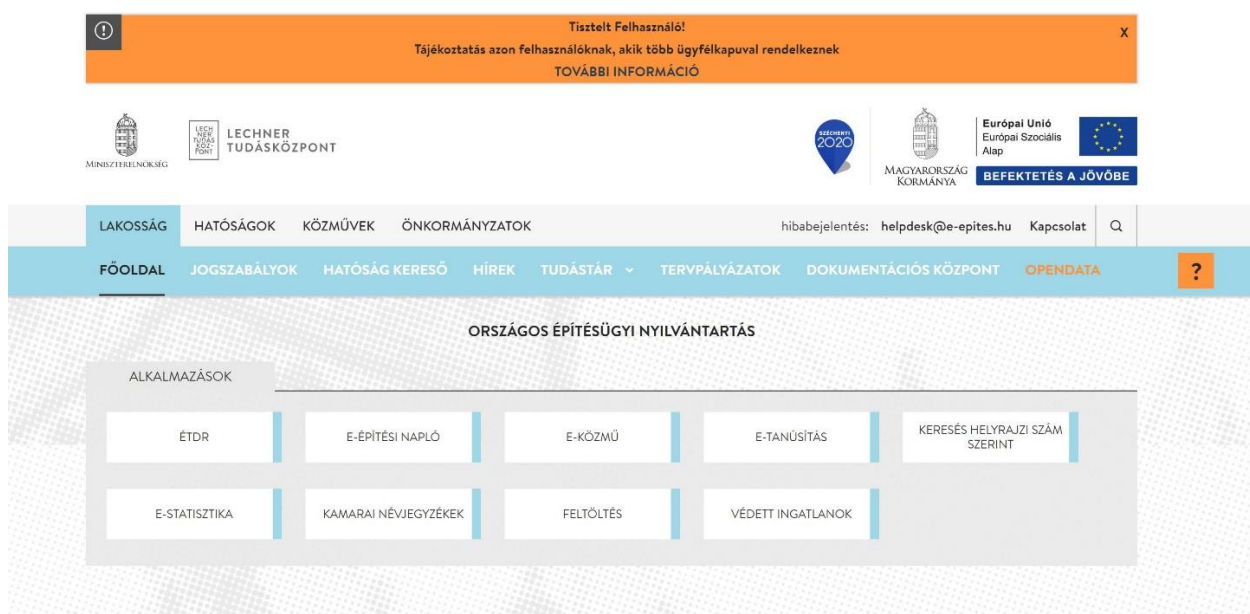
A szolgáltatás amellett, hogy okostelefonra és tabletra optimalizálva is használható, a teljes folyamat elektronikusan végig vihető, vagyis az egyes fizetési kötelezettségek is leróhatók a szolgáltatás segítségével.

A design, valamint a funkcionalitás mellett a felhasználói élmény szempontjából egy további fontos eleme a szolgáltatásnak a tájékoztatás. Szemmel látható módon a hivatalos ügyintézés gyakran bonyolult és túlságosan szakmai nyelvezete kikönnyítésre került az ügyfél számára érthető és valódi segítséget nyújtó, valid információkat magába foglaló tartalom érdekében.

Az eSZJA szolgáltatás egészét tekintve érdekesség, hogy a webes felületen túlmenően a bevallás-tervezetet a hagyományos csatornákon formanyomtatványon, a NAV telefonos tájékoztató rendszerén keresztül, az ügyfélszolgálaton személyesen, postai levélben, vagy akár SMS-ben is lehet igényelni.

3.1.5 Építésügyi szolgáltatások¹⁶

Az építésügyi szolgáltatások keretében az elektronikus ügyintézés origójaként az e-építési portált említhetjük.



6. Kép: Az építésügyi portál szolgáltatás-választó felülete

A portál keretében elérhető online szolgáltatások közül jelen fejezetben a legnépszerűbb ÉTDR és e-napló ügyintézési lehetőségeket ismertetjük.

Az ÉTDR 2013 januárjában indult szolgáltatás, amely az építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokban teszi lehetővé az elektronikus kérelem- és tervbeadást, valamint az elektronikus ügykezelést.

A szolgáltatás gyakorlatilag az építésügyi hatósági engedélyezési eljárást országos szinten, egységesen támogató informatikai rendszer, amellyel az ügyfelek és a hatósági felhasználók is az interneten keresztül kommunikálnak. A szolgáltatás fejlesztője és üzemeltetője a Lechner Tudásközpont.

Az ÉTDR¹⁷ támogatást nyújt az építésügyi hatósági engedélyezési alapeljárások, a kapcsolódó közigazgatási jogorvoslati eljárások, valamint az alapeljárásokhoz kapcsolódó további eljárások elektronikus kezdeményezéséhez és teljes körű lefolytatásához egyaránt. A kérelem és bejelentés ugyan akár hagyományosan személyesen vagy papír alapon is megtehető, de az építésügyi hatóság számára az iratanyag már elektronizáltan áll rendelkezésre. Az eljárás során készült iratok, határozatok, végzések, záradékolt tervek kizárólag elektronikus formában készülnek (kérésre – papíralapú másolat, vagy papíralapú hiteles másolat is előállítható).

Az ÉTDR használatához első alkalommal szükséges egy előzetes regisztráció, amely elektronikus azonosítást is feltételez. Az ÉTDR szolgáltatás keretében kizárólag Ügyfélkapu azonosítás alkalmazható, jelenleg eSzemélyi-vel vagy részleges kódú telefonos azonosítással (RKTA) nincs lehetőség a belépésre.

¹⁶ <https://www.e-epites.hu/>

¹⁷ <https://www.e-epites.hu/etdr>

a portálon. Az ÉTDR ügyfelei egyaránt lehetnek hagyományos ügyelek, azaz kérelmezők, de tervezők vagy szakértők is.

A regisztrációt követően indíthatók el a különféle építésügyi kérelmezések. Ennek során elektronikus űrlap-kitöltésre van mód. A felület lehetőséget biztosít arra is, hogy elektronikus beküldés előtt piszkozatként tároljuk a kérelmünket és azt csak egy későbbi alkalommal nyújtjuk be a hatóság számára. Az elektronikus kérelem mellé továbbá lehetőség van dokumentum-csatolásra is PDF, JPG (JPEG) és IFC formátumban. Végezetül, amennyiben az adott eljárás illeték megfizetését vagy egyéb pénzügyi kötelezettség (pl. építésügyi bírság) teljesítését feltételezi, a felület lehetőséget biztosít ezek online megfizetésére is, az ÉFP <https://efp.e-epites.hu/> aloldalon keresztül.

Minden adat feltöltése után, lehetőség van az adatok ellenőrzésére, majd a beküldést követően a felület visszaigazolást ad, továbbá PDF formátumban letölthetővé teszi a benyújtott, elektronikusan aláírt kérelem-kivonatot.

Mindezek mellett további szolgáltatásként emelhető ki az „Új építésügyi hatósági szolgáltatás” funkció, amelynek használatával az építésügyi hatósági engedély, illetve tudomásvételi eljárás iránti kérelem tervezett benyújtása előtt a felmerült kérdések tisztázása céljából előzetes szakmai véleményt kérhetünk az építésügyi hatóságtól.

Az ÉTDR használata nem kötelező, ahogyan fent említésre került, a legtöbb építésügyi eljárásban lehetőség van a hagyományos, papír alapú, vagy személyes ügyintézésre is. Kivételt képez ez alól azonban az e-napló szolgáltatása. E-napló vezetése felmerülhet közlekedési építmények, víziközmű és vízgazdálkodási építmények esetében is, de ügyfélként a leggyakoribb élethelyzetnek talán a családi, lakóingatlan (általános célú építményszerkezet) építése tekinthető.

A vonatkozó jogszabályi előírások¹⁸ szerint a 300 m² alatti új lakóépület építése vagy meglévő lakóépület bővítése, illetve 300 m²-t meghaladó új lakóépület építése vagy meglévő lakóépület bővítésének egyszerű bejelentésével kapcsolatos ügyindítás kizárólag az e-napló elektronikus felületén (<https://enaplo.e-epites.hu/enaplo/>) keresztül lehetséges. Ezt erősíti meg továbbá az építőipari kivitelezési tevékenységről szóló 191/2009 (IX.15.) kormányrendelet, amely szerint az építési naplót általános építmények esetében a 2013. október 1-je után induló építőipari kivitelezéseknél elektronikusan kell vezetni.

Az e-napló esetében egy többszereplős elektronikus szolgáltatásról beszélhetünk. Első lépésben az ingatlan tervezője fogja használni a portált, a teljes tervdokumentáció feltöltésére. Ezt követően a rendszerben ugyanazon eljárás folytatását az ingatlan tulajdonosának kell megtennie. Ennek során Ügyfélkapu azonosítás szükséges, amelyet követően tölthető ki a vonatkozó elektronikus űrlap, majd szükséges a kapcsolódó eljárási illeték megfizetése. Ez a felületen a már említett aloldalra történő átirányítást követően online megtehető. A fizetés online felülete a piaci szolgáltatásoknál alkalmazott bankkártyás fizetéshez hasonló, a szolgáltatást pedig az elektronikus fizetési és elszámolási rendszer biztosítja a háttérben.

Ezt követően megtörténik maga a bejelentés, és indulhat el az építkezés. Az építkezés alatt az e-napló felületét ismételten a tervező fogja használni, aki a kivitelezés során vélt észrevételeit vezeti fel a naplóba a vonatkozó építésügyi előírások alapján.

A Lechner Tudásközpont által gondozott e-epites.hu portál a fentiek mellett hírek formájában folyamatosan tájékoztatja az ügyfeleket a portál szolgáltatásaira, valamint a kapcsolódó szabályok változá-

¹⁸ A lakóépület építésének egyszerű bejelentéséről szóló 155/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet

sára vonatkozóan, beépített kereső segítségével elérhetővé teszi a kapcsolódó jogszabályokat, lehetőséget biztosít a szolgáltatások tesztfelületen történő kipróbálására, az ügyfél-tájékoztatás jegyében tudástárat biztosít, de találhatunk beépített súgókat és gyakran ismételt kérdések tájékoztató felületet is.

3.1.6 Az e-beszámoló¹⁹ és az e-cégjegyzék²⁰ szolgáltatás

A vállalkozások adminisztrációs terhének csökkentése érdekében az Igazságügyi Minisztérium több olyan elektronikus szolgáltatást is bevezetett, melyek megkönnyítik, egyszerűsítik, vagy gyorsítják a cégek egyes közigazgatási eljárásait.

Ezek közé a szolgáltatások közé tartozik az Online Beszámoló Űrlapkitöltő Rendszer (OBR) vagy e-beszámoló (<https://e-beszamolo.im.gov.hu/ebekuldes>); a Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat ingyenes céginformációs szolgáltatása, az e-cégjegyzék (<https://www.e-cegjegyzek.hu/>); és az Országos Cégnylvántartó és Céginformációs Rendszer (<https://occsz.e-cegjegyzek.hu/>).

ELEKTRONIKUS BESZÁMOLÓ **ELEKTRONIKUS CÉGELJÁRÁS** **KORMÁNYZAT**

Igazságügyi Minisztérium
Céginformációs és az Elektronikus
Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat

BESZÁMOLÓ KERESÉS ÉS TÁJÉKOZTATÓ ONLINE BESZÁMOLÓ ŰRLAPKITÖLTŐ RENDSZER (OBR) BEJELENTKEZÉS

KEZDOLAP BEKÜLDÖTT BEADVANYOK ÉS ERTESÍTÉSEK BEADVANY KITÖLTÉSE LETÖLTÖTT BEADVANY VISSZATÖLTÉSE/MEGNYITÁSA

CÉGKAPU TÁRHELY SZOLGÁLTATÁS

A Cégkapu tárhely létrehozásával, valamint az adminisztrációs teendőkkel kapcsolatos valamennyi információ a Kormányzati Portálon található. A felhasználói leírás kapcsolódó anyagai között videó is segíti a felhasználót.

RÖVID ÚTMUTATÓ

OBR Az Online Beszámoló és Űrlapkitöltő Rendszer (OBR) minél egyszerűbb és hatékonyabb használata érdekében az alábbiakban témánként összefoglalásra kerülnek az online beszámoló rendszer speciális – a korábbi kitöltő rendszertől eltérő – elemei. A tájékoztatás elolvasása, valamint a felület használatát bemutató videók megtekintése érdekében kattintson az egyes témák címére.

AZ ONLINE BESZÁMOLÓ RENDSZER ELERÉSE

NYOMTATVANY KIVÁLASZTÁSA, KITÖLTÉSE

BEADVANY ADATAINAK ELLENÖRZÉSE

BEADVANYOK LETÖLTÉSE (ELMENTÉSE)

BEADVANYOK MEGKÜLDÉSE

BEADVANYOK, ERTESÍTÉSEK, SZÁMLAK MEGTEKINTÉSE

TECHNIKAI INFORMÁCIÓK

KAPCSOLAT

7. Kép: Az Online Beszámoló és Űrlapkitöltő rendszer kezdő felülete

¹⁹ <http://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/kezdolap>

²⁰ <https://www.e-cegjegyzek.hu/>

Az Online Beszámoló Űrlapkitöltő Rendszert, vagyis az OBR-t 2016. december 1-jével vezették be azzal a céllal, hogy egyszerűsítse a számviteli beszámolók benyújtását, csökkentve a vállalkozások adminisztrációs terheit. A rendszer biztosítja a cégek számviteli törvény szerinti beszámolóinak közzétételét, illetve azok megismerhetőségét, az alábbi funkcionalitással:

- megküldött beszámolók közzététele,
- beszámolók kereshetősége cégnév, cégjegyzékszám vagy adószám alapján,
- beszámoló elektronikus űrlapjának megismerhetősége,
- beszámoló közzétett csatolmányainak letöltése,
- tájékoztatás nyújtása a beszámolók közzétételének menetére vonatkozóan.

Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs Szolgálat a OBR-n keresztül fogadja a letétbehelyezés, illetve közzététel céljából benyújtott vállalati beszámolókat.

Az online szolgáltatás egyik előnye, hogy az informatikai ellenőrzés már a beszámolók összeállításakor megtörténik, így elkerülhető, hogy pl. adószám, vagy cégjegyzékszám tévesztés miatti adóhatósági bírság. Az űrlapok frissítését elvégzi az alkalmazás, és használatához nincs szükség speciális programok (ÁNYK, JAVA) telepítésére sem.

A nyomtatványok kitöltéséhez az Elektronikus Beszámoló Rendszert a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatáson keresztül érhetjük el. Ezt követően választhatjuk ki a megfelelő űrlapot. A rendszer jellemzője, hogy valamennyi a jogszabályokban meghatározott típusú nyomtatványt automatikusan összeállítja. A beadvány kitöltésének elkezdésétől a végső ellenőrzés lefuttatásáig a rendszer a bevitt adatokat folyamatosan ellenőrzi. A nyomtatványok letöltését és mentését bármikor megtehetjük és a beadványok be is nyújthatók az OBR-en keresztül, a beküldésről pedig a rendszer azonnal visszajelzést küld. A felület a benyújtott beszámolók, a benyújtással kapcsolatos visszaigazolások és a kapcsolódó számlák tárolását, valamint letölthetőségét is biztosítja.

Az e-beszámoló szolgáltatás mellett meg kell említenünk a céginformációs szolgáltatást is. Az ingyenes céginformáció egy tájékoztató jellegű szolgáltatás, míg az Országos Cégnylvántartó és Céginformációs Rendszerben hatályos és közhiteles kiadmányok lekérésére van lehetőség.

The screenshot shows the 'e-cégjegyzék kereső felülete' (e-company register search interface). At the top, there is a header with the Hungarian coat of arms and the text 'IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM' and 'CÉGINFORMÁCIÓS ÉS AZ ELEKTRONIKUS CÉGELJÁRÁSBAN KÖZREMŰKÖDŐ SZOLGÁLAT'. To the right of the header is a 'Magyar' language selector. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Cégnév, cégjegyzékszám, adószám' and a magnifying glass icon. On the left side, there is a sidebar with a 'Cégkeresés' button and several other links: 'Személykeresés', 'Eltöltött személy', 'Céginformáció', 'e-Cégeljárás', and 'Cgt. űrlapkitöltő'. The main content area is titled 'Keresés cégadatok alapján' and contains a search form. The form has three main sections: 'Cégnév kezdete' (Company name start) with a text input field containing 'hév', 'Cégjegyzékszám' (Company registration number) with a text input field containing 'céggjegyzékszám', and 'Adószám' (Tax number) with a text input field containing 'adószám'. Below these, there is a 'Székhely' (Registered office) section with four input fields: 'ír.szám' (postal code), 'város' (city), 'utca' (street), and 'hsz.' (house number). At the bottom right of the form is a yellow 'KERESÉS' (Search) button.

8. Kép: Az e-cégjegyzék kereső felülete

Az e-cégjegyzék honlapján ingyenesen megismerhetők a megyei (fővárosi) cégbíróságokon vezetett cégjegyzékben szereplő olyan adatok, mint például egy adott cég cégjegyzékszáma, cégneve, székhelye, telephelye, adószáma, főtevékenysége stb. Az online céginformációs rendszerből pedig lekérdezhető a cégekre vonatkozó hivatalos, közhiteles kiadványok (cégkivonat, cégmásolat, cégbizonyítvány). A kiadványokban feltüntetett adatok az ország cégbíróságain vezetett cégjegyzékekből származnak.

Az occsz.e-cegjegyzek.hu oldalon lehetőség van cégfigyelési szolgáltatás igénylésére (segítségével értesítést kapunk a figyeltetett cégekkel kapcsolatban bekövetkező változásokról) és bizonyos esetekben csoportosított céginformáció lekérésére.

A közigazgatási szervek részére is rendelkezésre áll egy online céginformációs szolgáltatás, ahol közvetlenül a cégbíróságról származó adatok jeleníthetők meg (<https://gov.e-cegjegyzek.hu>). Ezzel a szolgáltatással a közigazgatási szervek a hatósági eljárások során a cégszolgáltatástól kérhetnek le hiteles, naprakész kiadványokat.

3.1.7 Nyugdíj e-ügyintézés²¹

A közigazgatás által nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatások közül érdemes említést tennünk a nyugdíj ágazatra fókuszáló elektronikus ügyintézési csatornáról. Az internet használat aránya az idősebb korosztályban egyre csökken a lakosság körében, az életkor növekedésével. Ez nem hazai sajátosság, hiszen világszerte jellemző az idősebb korosztálynak az új technológiákhoz és az elektronikus szolgáltatásokhoz való tartózkodó attitűdje. Ennek ellenére kifejezetten üdvöztető, hogy a nyugdíj ágazat tekintetében elektronikus ügyintézési szolgáltatás érhető el.



The screenshot shows the 'e-Ügyintézés' (e-Service) portal. At the top, there's a header with the title 'e-Ügyintézés'. Below it, a message says 'Új űrlap kitöltéséhez válasszon az alábbi lehetőségek közül:' (To fill out a new form, choose from the following options:). There are two buttons: 'Nemzeti űrlapok' (National forms) and 'Nemzetközi űrlapok' (International forms). To the right, there are buttons for 'Értesítések' (Notifications) and 'Kijelentkezés' (Logout). Below this, it says 'Az eddig elmentett vagy beküldött űrlapjai' (Your previously saved or submitted forms). A table displays a list of forms with columns: 'Sorszám' (Serial number), 'Státusz' (Status), 'Dátum' (Date), 'Típus' (Type), and 'Érkeztetőszám' (Receipt number). The first row shows: '1.', 'Tervezet' (Draft), '2018.07.30 13:42', '[3515-272/B.] Igénybejelentés az 1997.', and an empty receipt number field. At the bottom, it says 'Oldalszám: 1/ 1, oldalanként 10 elem' (Page number: 1/ 1, 10 items per page).

9. Kép: A nyugdíj e-Ügyintézés kezdő felülete bejelentkezést követően

Amennyiben nyugdíjjal vagy nyugdíjszerű rendszeres pénzellátás kapcsán szeretne az állampolgár például kérelmet benyújtani a hatósághoz, azt már elektronikusan is megteheti a Magyar Államkincstár Központ elektronikus ügyintézési portálján, az <https://e-ugyintezes.onyf.hu/> oldalon. A szolgáltatás ügyfélkapus azonosítást követően érhető el.

A nyugdíj e-ügyintézés szolgáltatásait a Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóságtól 2017. október 31-ével vette át a Magyar Államkincstár Központ, a főigazgatóság Magyar Államkincstárba történő beolvasásával.

A nyugdíj e-ügyintézés oldalán különböző űrlapok közül: kérelmek, nyilatkozatok, bejelentések nyomtatványainak listájáról választhatjuk ki az adott eljárásának megfelelő nyomtatványt. A szolgáltatáson keresztül előterjeszthető például a nyugdíj vagy nyugdíjszerű rendszeres pénzellátás megállapítása iránti kérelem, vagy épp az ahhoz szükséges szolgálati idő megállapítására irányuló kérelem. Benyújthatók a kérelmek elbíráláshoz szükséges dokumentumok, bejelentések, nyilatkozatok, vagy épp az eljárás során valamely határnapot, határidőt önhibáján kívül elmulasztott igazolási kérelem is. Emellett

²¹ <https://e-ugyintezes.onyf.hu/>

adatszolgáltatást kérhetünk például a nyugdíjbiztosítás által rólunk nyilvántartott adatokról, amelyet elektronikus hitelesített válaszüzenetben küld meg a feldolgozást követően a szolgáltató.

Az elektronikus űrlapok dinamikusan változnak, és bizonyos mezők már előtöltve jelennek meg (személyes adataink). A nyomtatványokhoz a jogszabályokban meghatározott fájlformátumú mellékleteket is csatolhatunk, amelyeket kitöltés után beküldhetünk a felületen. Maguk az űrlapok a felületbe integráltan jelennek meg, így azokat külön nem kell letöltenünk.

3.1.8 Az eÜgyfél portál²²

A Magyar Államkincstár által nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás az úgynevezett eÜgyfél portál, amelyen jellemzően a családtámogatással és a fogyatékosági támogatással kapcsolatos ügytípusokat intézhetjük.



10. Kép: Magyar Államkincstár családtámogatási felülete bejelentkezést követően

A Magyar Államkincstár által üzemeltett szolgáltatáson keresztül számos kérelemhez nemcsak elérhető, és elektronikusan kitölthető a formanyomtatvány, de azt be is lehet küldeni, sőt szükség szerint a hiánypótlást is innen lehet intézni. Az E-Ügyfél portálon az űrlapokat három kategóriába sorolhatjuk:

- Online beadható űrlapok,
- Offline beadható űrlapok,
- Letölthető űrlapok.

Az online beadható űrlapok esetében az ügyfélkapun történő bejelentkezést követően online rögzíthetjük kérelmeinket. A kitöltött űrlapot online módon be lehet adni, amit a rendszer egyben ellenőriz is, hogy megfelelően lett-e kitöltve. Az egyes mezők előtöltése ezen szolgáltatás esetében egyelőre nem történik meg. A beadott kérelmeket külön menüpontban meg lehet tekinteni. A kapott értesítések, az ezekre küldött válaszok szintén elérhetjük a felületen.

A felületen offline módon szereplő űrlapokat ugyanúgy kitölthetjük elektronikusan, mint az elektronikusan beküldhető űrlapokat. A rendszer validálja is a kitöltést, azonban ezeket az űrlapokat nem tölthetjük fel a rendszerbe. A kitöltött és validált űrlapot pdf-be tölthetjük le, majd azt követően nyomtathatjuk ki azokat.

A harmadik csoportba tartozó letölthető űrlapok csak pdf formátumban érhetők el, így az elektronikus kitöltésük sem valósulhat meg.

²² <https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/>

Minden formanyomtatvány esetében megtalálhatjuk a kapcsolódó ügyleírást, az ügyintézés helyét, valamint a vonatkozó jogszabályokat. Emellett lehetőség van segítség kérésére is az ügymenet kapcsán, amelyet Call Center biztosít.

3.1.9 Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő tajalapú elektronikus szolgáltatása²³

A Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban: NEAK) évek óta működő szolgáltatása a tajalapú lekérdezési lehetőség. Az adatszolgáltatás a NEAK adatkezelésében lévő adatokra épül, amelyek jogosultsághoz kötött lekérdezése díjmentesen történhet.

A www.magyarorszag.hu oldalról elérhető szolgáltatás indításához ügyfélkapu bejelentkezés szükséges, majd ezt követően minden egyes lekérdezés esetén rögzítenünk kell a tájszámot az igényelt adatok szolgáltatásához.



11. Kép: A tajalapú elektronikus szolgáltatás nyitó felülete

A szolgáltatás részeként lehetőség van úgynevezett tajautorizációra, amely funkció választása esetén ellenőrizhetjük, hogy az adott tájszám érvényes-e, illetve azt is, hogy a megadott tájszám és a személyes adatok ugyanazon személyhez tartoznak-e. Ezen túlmenően az is ellenőrizhető, hogy a megadott személyes adatok alapján szerepel-e a nyilvántartásban személy, illetve amennyiben igen, akkor rendelkezik-e érvényes tájszámmal.

További ügyintézési lehetőségként jelenik meg a biztosítási jogviszony lekérdezési lehetősége, amelynek során az 1998. január 31-étől fennálló biztosítási jogviszonyok lekérdezésére nyílik lehetőségünk. Az adatbázisból való lekérdezés mellett – amennyiben a szolgáltatott adatokat nem ítéjük megfelelőnek – lehetőségünk van arra, hogy a rövid tájékoztató szövegrészt követően a megjelölt mezőben – szabadszöveges formában – jelezzük a vélt eltérést.

A szolgáltatás további adatlekérési lehetősége a betegségút lekérdezési lehetősége. Ennek során az adott tájszámhoz kapcsolódóan a nyilvántartásban rögzített ellátási adataink tekinthetők meg (mikor,

²³ <https://ugyintezes.magyarorszag.hu/szolgáltatások/taj.html>

melyik szolgáltató, milyen ellátást végzett rajtunk) az elmúlt tíz évre vonatkozóan. Emellett az adat-szolgáltatás kitér az aktuális háziorvosi adatokra, a kiállított receptekkel kapcsolatos információkra (mikor és hol került kiváltásra a recept, mennyibe került és ki írta fel) is.

3.1.10 Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér

Elektronikus szolgáltatásokra évek óta lehet példákat találni az egészségügyi ágazatban is, azonban ezek jellemzően egy-egy szűken vett területre fókuszálva, szigetszerű módon működtek. Egységes szolgáltatási rendszerként azonban 2017-ben elindult az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (a továbbiakban: EESZT), amely az egészségügyön belül mind a lakosság, mind pedig az egészségügyi szféra (egészségügyi szolgáltatók, ágazatirányítási érintettek stb.) számára nyújt különböző elektronikus szolgáltatásokat.

Az EESZT ágazati oldalon tulajdonképpen az egyes szervezeti szereplők (háziorvosok, rendelőintézetek, gyógyszerárak stb.) információáramlását támogató megoldásként biztosítja az érintett szereplők, adott betegre vonatkozó, egészségügyi ellátással kapcsolatos adatainak gyors, jogosultsághoz kötött és valós idejű hozzáférését. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az EESZT-be, mint egységes informatikai rendszerbe történik meg az egészségügyi ágazat szereplői által a betegellátási események rögzítése, a betegdokumentumok, vények és a beteg egészségügyi profiljának feltöltése. Ezáltal elkerülhetővé válnak például egyes vizsgálatok ismételt elvégzése, hiszen a korábbi eredmények az újabb orvos számára is láthatók. Ez pedig a beteg kényelmén és feltehetően gyorsabb gyógyulásán túlmenően költséghatékonyabb működést eredményezhet az ellátórendszer számára.

12. Kép: Az EESZT bejelentkező felülete

Külön lakossági portál biztosítja²⁴ a lakosság számára elérhető elektronikus szolgáltatásokat, amelyet két lépcsős azonosítást követően lehet ügyintézésre igénybe venni. Először szükség van egy ügyfélkapu bejelentkezésre, majd ezen azonosítást követően a tájszám beírásával történik meg a további autorizáció.

Az azonosított felhasználók számára lehetőség van lekérdezni saját kórtörténetüket, betegellátási eseményeiket. Meg tudják tekinteni a számukra felírt vényeket, valamint külön leszállíthatók a kiváltott receptek is (milyen gyógyszer, mekkora mennyiségben, milyen kiszerezésben stb.). Lekérdezhetők továbbá a beteg számára rögzített beutalók részletei vagy éppen korábbi leletek is.

Érdemes megemlítenünk az önrendelkezési jog alkalmazását, amely a lakosság azon jogát követi le funkcionálisban, miszerint lehetőség van szabályozni és nyomon követni az egészségügyi adatokhoz

²⁴ <https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal>

történő hozzáféréseket. Ennek során beállíthatjuk, hogy milyen EESZT esemény kapcsán kérünk értesítést a rendszertől. Folyamatosan követhetjük, ki kért hozzáférést az adatainkhoz, illetve lehetőségünk van arra is, hogy az EESZT által kezelt egészségügyi adatokhoz történő hozzáférés szabályozva legyen.

Lehetőség van például értesítési beállítások megadására, illetve módosítására. Ennek során megadható az az e-mail cím, amin írásos értesítéseket fogadunk a rendszertől és kérhetjük, hogy a velünk kapcsolatos adat vagy dokumentum EESZT-be kerüléséről, vagy azokhoz kért hozzáférésekről értesítést kapjunk a megadott elérhetőségre. Önrendelkezési jogunkkal élve szabályozhatjuk, kik láthatják és kezelhetik az egészségügyi adatainkat, folyamatosan kapcsolatban lehetünk orvosainkkal, naprakész információkat kaphatunk az egészségügyi intézményekről, a rendelési időpontokról, akár interneten intézhetjük a bejelentkezést.

Az EESZT rendszert érintően látható, hogy a lakosság egészségügyi adatainak kezelése kritikus kérdés a működés során. Az információbiztonság és adatkezelési kérdések megnyugtató rendezését a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, EESZT-re megtörtént auditja biztosítja.

Az EESZT által biztosított szolgáltatások olyanok a lakosság számára, amelyek az egészségüggyel kapcsolatos bizalmi kapcsolat felépítésére és megtartására szolgálhatnak az elektronikus csatornákat illetően. Célzott és hiteles egészségügyi információk biztonságos, valamint azonosított elérése betemelheti közép- illetve hosszútávon az állampolgárokat egy olyan központi felületre, amelyet illetően további személyre szabott egészségügyi szolgáltatások fűzhetők fel.

3.1.11 Választási Ügysegéd²⁵

A választópolgárok és az uniós állampolgárok számára a magyarországi választásokhoz kapcsolódóan számos ügyben van lehetőség kérelembenyújtásra. Így például külföldi magyar állampolgárként vagy nemzetiiségként az ügyfelek regisztrálhatnak a választásokra, mozgóurnát igényelhetnek a szavazáshoz, illetve lakóhelytől eltérő szavazóköribe vagy külföldön való szavazáshoz is kérelmet nyújthatnak

²⁵ <http://www.valasztas.hu/ugyintezes>

be. A benyújtható kérelmek közül aszerint választhatnak az ügyfelek, hogy rendelkeznek-e magyarországi lakcímmel.

13. Kép: A választási ügyintézésre szolgáló NVI felület

A választásokkal kapcsolatos szolgáltatások (névjegyzékbe vételi kérelem, névjegyzékből való törlés, adatok módosítása, stb.) elektronikus elérését biztosítja a Nemzeti Választási Iroda által gondozott elektronikus portál.

Minden eljárástípus estében elérhető egy rövid tájékoztató a benyújtás menetéről és annak lehetőségeiről. Van, ahol kizárólag elektronikus út biztosított (nemzetiségi választópolgárként történő nyilvántartásba vétellel kapcsolatos kérelem), de a legtöbb esetben biztosított a papír alapú ügyintézés alternatívája is.

Az ügyek elektronikus elintézéséhez első lépésben be kell jelentkezni. Ez megtehető Ügyfélkapu azonosítással vagy anélkül is. Ezt követően a felületen megjelenő mezők kitöltését követően történik meg a benyújtás. Az eljárásokhoz fizetési kötelezettség nem tartozik, így online fizetési funkcióról nem beszélhetünk a portál esetében.

3.2 A mobilapplikációk világa

Az egyik legújabb innovációs trend a mobilapplikációk világa, amely a közigazgatást sem hagyja, hagyhatja érintetlenül. Telefonkészüléke ma már szinte mindenkinek van, és a legtöbb ezek közül ma már okoskészülék. Ezek az eszközök az emberek mindennapjainak részévé váltak, lassan bekúsztak az élet szinte minden területére. Néhol nélkülözhetetlenné váltak, néhol pedig kifejezetten hasznos támogatást nyújtanak, kielégítve a kifejezetten széles palettán mozgó igényeket.

Az okostelefonok kisebb számítógépekként hatalmas potenciállal rendelkeznek, hiszen kapacitásuk és funkcionalitásuk folyamatosan és dinamikusan ível felfelé. Ez az összetettség magában hordozza egy teljesen új kapcsolattartási és használati logika sajátosságait, amely az alkalmazások, vagyis applikációk formájában ölt digitális valót. Az alkalmazás (angolul: application, app) tulajdonképpen egy program a számítógépen, amelyet egy adott feladat végrehajtására hoztak létre. Az okostelefonokon elérhető mobilalkalmazások vagy mobilappok mobilkészülékeken futó számítógépes programok. Egy-egy alkalmazás használatához először minden esetben az adott applikáció telepítése szükséges, amelynek feltétele az internetes kapcsolat, valamint a további alkalmazások beszerzésére alkalmas program („App Store”, „market”). Ezen feltételek megléte esetén az okostelefon alkalmas arra, hogy további alkalmazásokat lehessen letölteni, díjmentesen vagy előre meghatározott díj ellenében.

A mobilalkalmazások kifejezett előnye többek között az, hogy használatuk a letöltést követően nem igényel további anyagi ráfordítást, mivel a tranzakciós logika nem szöveges üzenetek küldésére épül. Az okoskészülékek az applikációkon keresztül az ügyfelek elérésének egy egészen új lehetőségét kínálják. Jellemző, hogy a felhasználók nem általános programot keresnek, hanem adott problémakörhöz igazodó specifikus alkalmazást. Számítalan olyan alkalmazás érhető el manapság, amely egy adott tevékenységhez nyújt támogatást. Az elérhető alkalmazások köre rendkívül széles, a mindennapi tevékenységeket támogató applikációktól a játékokon keresztül egészen a speciális érdeklődési területekkel bezáróan. Ma már egy valós idejű útvonaltervező alkalmazás éppúgy népszerű és rendszeresen használt eszköz, mint egy zenehallgatást biztosító applikáció.

Az applikációk beszerzése és használata is az egyszerű, letisztult, néhány lépésből álló logikát követi, amely a felgyorsult életritmus sajátosságaihoz igazodva minimális időbefektetéssel speciális célhoz kötött használat elvét honosítja meg a felhasználók körében. Ez a működési logika újszerű a korábbi webes szolgáltatásokhoz képest. Kifejezett sajátossága a már említett egyedi igény kiszolgálása, amelyhez jellemzően a telefon egyéb funkcióinak hatékony kiaknázása társul (pl.: GPS-helymeghatározás, kamera, névjegyzék).

A mobilalkalmazások használata kifejezetten elterjedt már az Y generációban is, ám a Z generáció számára már mindez olyan mértékben beágyazott, hogy a működési logika készségi szinten jelen lévő természetességgel rögzül a felhasználókban. Ez a generáció néhány év múlva potenciális ügyfélként jelenik meg a közigazgatásban, ami kikényszeríti, hogy a modernizálódó világban megjelenő technológiai újításokra a közigazgatás is válaszokat adjon.

Két területre lehet szűkíteni azokat a mobilszolgáltatásokat, amelyeket a közigazgatás kínálhat. Egyik az informatív alkalmazások köre, ahol az adott, közigazgatási érintettségű élethelyzettel kapcsolatos hasznos információk érhetőek el az alkalmazás segítségével könnyen, gyorsan, átláthatóan és célirányosan. Másik lehetőség pedig a viszonylag egyszerűbb ügyek kifejezetten egyszerű intézése. A mobilalkalmazások a közigazgatásban még nem igazán terjedtek el, azonban akad néhány hasznos és jó kezdeményezés.

Az OkmányApp elnevezésű applikáció könnyen használható és ügyfélbarát módon teszi lehetővé néhány okmányügy applikáción keresztüli intézését. Díjköteles ügyeknél bankkártyával, illetve átutalással történő fizetésre is lehetőség van. Hasznos és modern funkcióként az alkalmazás az ügyintézés támogatása érdekében contact center integrációval került kialakításra, így az applikációban az önkiszolgáló (mobilalkalmazás) és az emberi részvétellel történő (contact center) ügyfélszolgálat ideális kombinációja valósul meg.

Autóvásárlással kapcsolatos élethelyzetre reagál az Autószkóp nevű alkalmazás, amely lehetővé teszi jó néhány, a gépjárművel kapcsolatos adat lekérdezhetőségét azonnali módon. Az alkalmazás újszerűsége abban rejlik, hogy kilépve a közigazgatás adatszolgáltatási köréből, olyan – közhiteles nyilvántartásokon túlmenő – információkat is biztosít, amelyek hasznosak lehetnek (pl.: adott autóra vonatkozó vélemények, Eurotax-értékelés).

Ma már több rendkívül hasznos, közzféra által biztosított applikáció érhető el például fogyasztóvédelemmel kapcsolatos témakörben, az egyszerűsített foglalkoztatás bejelentéséhez vagy éppen az adóigazgatási ügyintézés támogatására.

Az alábbiakban részletesen ismertetjük a legelterjedtebb, közigazgatásban alkalmazott applikációkat.

3.2.1 OkmányApp

Az e-ügyintézési platformok kiszélesítése érdekében az azóta megszüntetésre került Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala publikálta 2014 októberében az OkmányApp elnevezésű, ingyenesen letölthető mobil alkalmazást, amely lehetővé teszi több, a Webes Ügysegéden keresztül is elérhető ügy mobil készüléken történő intézését.

A Webes Ügysegéd mobil platformra történő kivezetése elsősorban vélhetően azzal magyarázható, hogy az ott elérhető eljárások, szolgáltatások olyan széles társadalmi spektrumot érintenek, amely mindenképpen indokoltá teszi a felhasználói preferenciákra való reagálást, így a mobil app formájában való megjelenést. A jelenleg Belügyminisztérium által szolgáltatott, Android és IOS platformon elérhető mobil alkalmazás legfontosabb funkciói az alábbiak.

Az applikáció a Webes Ügysegédhez hasonlóan integrálásra került a Központi Azonosítási Ügynökkel (KAÜ), így a felhasználók bejelentkezése – az azonosítást igénylő ügytípusok esetében – Ügyfélkapu-regisztrációval és részleges kódú telefonos azonosítással (RKTA) is megtörténhet.

Az egyes ügytípusokhoz kapcsolódó illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak elektronikus úton (bankkártyás fizetéssel) is kiegyenlíthetők az applikáció segítségével.

Bizonyos eljárásokban elektronikus dokumentum keletkezik, amely igény esetén lementhető a készülék memóriájába, illetve bizonyos eljárások esetén egyaránt lehetőség van előre elkészített elektronikus fájlok feltöltésére.



14. Kép: Az OkmányApp alkalmazás felülete

Egyes eljárások esetén az ügyfelek számára biztosított a dokumentumok fotózással történő csatolási lehetősége is, valamint fotózással történő adatbeolvasást is megvalósít az applikáció. Mindemellett az egyes eljárások során keletkezett elektronikus dokumentumok, igény esetén az alkalmazásban és akár a Webes Ügysegéden belül is bármikor újra megtekinthetők, letölthetők és kinyomtathatók. Amennyiben pedig elakadunk az alkalmazás használata közben, az adott képernyőről egy érintéssel („koppintással”) akár azonnal felhívhatjuk a 1818 Kormányzati Ügyfélvonalat.

Az OkmányApp mobil alkalmazás 2014 októberében nyolc ügytípussal jelent meg, majd további ügytípusokkal bővült és jelenleg az alábbi ügyintézésekre nyújt lehetőséget:

- 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;
- hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése;
- útlevel pótlása;
- okmányérvényesség ellenőrzés;
- gépjárműadat-lekérdező szolgáltatás is.

3.2.2 Autoszkóp

A használt gépjármű vásárlása mindig is egy bizalmi kérdés volt. Ennek során a vevők minél több információt szeretnek megtudni vásárlandó gépjárműveikkel kapcsolatban, hogy a kifizetendő összegért cserébe a legjobb állapotú gépjárművet szerezhessék meg.

A tudatos gépjárművásárlás támogatása érdekében a NISZ Zrt. által ingyenesen nyújtott, Android és IOS operációs rendszeren 2016. március 1-jétől elérhető az Autoszkóp applikáció. A mobil alkalmazás lehetővé teszi:

- egy gépjármű hatósági nyilvántartásban szereplő adatainak²⁶, valamint a műszaki vizsgák időpontjainak és az azokhoz tartozó kilométeróra-állásainak együttes lekérdezését rendszám alapján;
- a TotalCar Népítéletének²⁷ lekérdezését a gépjármű gyártmánya és típusa alapján;
- valamint a gépjármű Eurotax értékbecslését²⁸.

A felsorolt szolgáltatások igénybevételéhez Ügyfélkapu azonosítás szükséges, továbbá a „Népítélet”-et leszámítva valamennyi lekérdezés díjfizetéshez kötött, amelynek teljesítésére online fizetés keretében lehetőség van az applikáció használata során.

²⁶ Elérhető adatok: gyártmány megnevezése, gépjármű típusa, jármű elsődleges és akár másodlagos színe, a gépjármű forgalomban van-e, a gépjármű körözés alatt áll-e, a nyilvántartásban szereplő kilométeróra-értékek és a rögzítések időpontja.

²⁷ A funkció segítségével a Népítélet (totalcar.hu) adatbázisából a keresett gyártmányra és típusra adott felhasználói értékelések közül a legfrissebb 5 találatot jeleníti meg.

²⁸ Az Eurotax értékbecslés szolgáltatással megtekinthető a keresett gépjárműnek a piaci átlagár kalkulációja. Ennek keretében az alkalmazás az összefoglaló adatokat a mobil eszköz képernyőjére, valamint a megadott e-mail címre PDF formátumban küldi el.



15. Kép: Az Autoszkóp applikáció felülete

Látható tehát, hogy az egyes funkciók már tulajdonképpen túllépnek a közigazgatás keretein. Az ügyintézéshez plusz támogató információkat és lekérdezési lehetőségeket biztosít az applikáció, így elmondható, hogy az adott élethelyzet közigazgatáson kívüli egyéb aspektusait is igyekszik beépíteni a szolgáltatásba.

Az applikáció használatát támogatja az intuitív menü kialakítás, valamint egy beépített „Segítség” elnevezésű tájékoztató funkció is. Emellett lehetőség van állandó beállítások rögzítésére, így pl. a számlázási adatok megadására vagy akár a letöltések (pdf mentések) állandó mappahelyének megjelölésére.

3.2.3 Cégradar (NISZ Zrt.)

A webes ügyintézési szolgáltatásoknál is feltüntettünk olyan ügyintézési lehetőséget, amely a vállalkozásokkal kapcsolatos információszerzésre vonatkozó szolgáltatást biztosít. Ezen témakör a fontossága és a hétköznapi életben megjelenő igény szükséglete okán a mobil applikációk között is utat tör magának.

A cégradar mobil applikációt olyan élethelyzetekre optimalizálták, amikor a vállalkozásoknak és magánszemélyeknek szükségük lehet arra, hogy elérjenek egy adott vállalkozásról a lehető legtöbb, és legmegbízhatóbb információt.

Hasznos lehet az alkalmazás például, amikor valaki új munkahelyet keres, vagy felkínálnak neki egy új állásajánlatot. Ilyenkor érdemes meggyőződni a leendő munkáltató hitelességéről. Vállalkozóként egy-egy üzleti vagy szállítói szerződés megkötése előtt lehet hasznos meggyőződni arról, megbízható-e a potenciális partner.



16. Kép: A Cégradar applikáció felülete

Az applikációval gyorsan, több hatóság nyilvántartásából teljeskörűen lekérdezhethetjük az adott vállalkozásról hozzáférhető legfontosabb adatokat. Az alkalmazás közigazgatási szereplők nyilvántartásaihoz integrálódva biztosítja a szükséges információkat. Ilyen forrás adatbázisok közé tartoznak az alábbi szervezetek meghatározott nyilvántartásai:

- Nemzeti Adó és Vámhivatal,
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság,
- Nemzeti Munkaügyi Hivatal, Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatóság,
- Céglőny információk,
- Gazdasági Versenyhivatal,
- E-cégjegyzék adatok,
- Egyéb adatbázisok (statisztikai számjel, adószám).

A Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ Zrt.) által kifejlesztett applikáción beállíthatjuk, milyen adatokra kívánunk rákérdezni. Használatával könnyen ellenőrizhetjük, hogy van-e például a cégnek köztartozása, van-e be nem jelentett alkalmazottja, hoztak-e ellene jogerős fogyasztóvédelmi határozat, vagy indult-e ellene versenyfelügyeleti eljárás.

3.2.4 NAV-mobil

Az elektronikus szolgáltatások nyújtása kapcsán már a webes szolgáltatások bemutatásánál is láthattuk, a NAV kifejezetten nagy hangsúlyt fektet az elektronikus szolgáltatások kialakítására. Ugyanez figyelhető meg a mobil applikációk tekintetében is.

A NAV-Mobil alkalmazás egyrészt kiemelt hangsúlyt fektet a naprakész tájékoztatásra. Ennek kapcsán az applikációban elérhetőek a legfrissebb adózási- és vámügyekkel kapcsolatos hírek, tájékoztatások, amelyekről „push” üzeneteket is kérhetünk.



17. Kép: A NAV-Mobil felülete

Az applikáció nagy mértékben épít a NAV nyilvántartásaira, így a webes szolgáltatáshoz hasonlóan itt is hangsúlyos elem az információk lekérdezhetősége. A webes megjelenéshez képest az applikációban egyszerűbb a művelet elvégzése, így könnyen kereshetünk például az áfaalanynak minősülő, a köztartozásmentes vagy éppen a végrehajtás alatt álló adózók között. Lekérdezhetjük emellett a felfüggesztett adószámokat, illetve az adóhiányosok, hátralékosok listáját.

Hasznos funkció az úgynevezett „Ingatlankalkulátor”, amely a magánszemélyek számára nyújt segítséget abban, hogy az ingatlanértékesítés hat leggyakrabban előforduló esetében kalkulálja ki - az általunk megadott adatok alapján - az értékesítésből származó jövedelmet és annak adó vonzatát.

Fentieken túl lekérdezhetjük az egyéni vállalkozói igazolvánnyal rendelkező adózók és a társas vállalkozások tevékenységeit.

Igénybe vehető még az úgynevezett „Személyes Adónaptár”, amely ügyfélkapu azonosítás nélkül használható. A szolgáltatás kérdés-válasz logika mentén - amely esetében a válaszok a természetesen a felhasználótól származnak - meghatározza, hogy milyen bevallási és befizetési határidőkre kell figyelnünk. Arról is informál minket, hogy ezekhez milyen nyomtatványok kitöltése szükséges.

A webes ügyintézési szolgáltatáshoz hasonlóan itt is részletesen és könnyen elérhető módon megjelennek azok az ügyfélszolgálati elérhetőségek, amelyekkel való kapcsolatfelvétellel további segítség, illetve támogatás kérhető a NAV munkatársaitól.

3.2.5 EFO Bejelentő

Az egyszerűsített foglalkoztatással létesített munkaviszony elektronikus úton történő bejelentésére 2013-ban mobil applikáció került kifejlesztésre. Az applikáció segítségével egy olyan élethelyzetre került megoldás kialakításra, amikor az esetek többségében azonnali, helyfüggetlen adatközlésre van szükség az ügyfél részéről, előre nem tervezhető módon. A mezőgazdasági és turisztikai idénymunka, alkalmi munka bejelentéséhez szükséges munkavállalói kör jellemzően a munka kezdés előtt a helyszínen realizálódik, így a mobil alkalmazás rugalmasan tud igazodni ehhez az egyedi élethelyzethez. Az applikáció használatához Ügyfélkapu azonosítás szükséges.



18. Kép: Az EFO Bejelentő felülete

A NISZ Zrt. által fejlesztett applikáció segítségével a munkáltatók egyszerűen és gyorsan tudják regisztrálni és bejelenteni munkavállalóikat. Emellett az alkalmazás kezeli a tömeges bejelentések élethelyzetét is, hiszen lehetőséget ad több munkáltató, nagyobb foglalkoztatási létszám együttes bejelentésére is.

A mobil készülékek funkcióinak kiaknázása megjelenik például a taj- és adószám kamera segítségével történő – vonalkód alapú - gyors és pontos beolvasási lehetőségével, amely az adatbevitel egyszerűsítését eredményezi.

Az adatbevitel mellett az alkalmazás támogatja a munkáltató havi összegző bevallásának elkészítését is az exportálható adatok segítségével.

Az EFO Bejelentő applikáció Android, iOS és WindowsPhone platformon is elérhető. A felhasználók havonta – szezonális időszaktól függően – 30-70 ezer bejelentést tesznek az applikáció használatával.

3.2.6 Fogasztóvédelem

A Fogasztóvédelem mobil applikációt a Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság (2016. december 31-én jogutódlással megszűnt) fejlesztette 2014-ben, elsősorban azzal a céllal, hogy a legfontosabb fogyasztóvédelmi ismeretanyagot adja a felhasználók kezébe.



19. Kép: A Fogyasztóvédelem applikáció kezdő felülete

A tájékoztató tartalom úgy került összeállításra, hogy a fogyasztók a mindennapok során leggyakrabban felmerülő fogyasztóvédelmi kérdésekre könnyen, és gyorsan megtalálják a válaszokat. Az alkalmazás a nagyobb témaköröktől az egyre speciálisabb, probléma és kérdések köré csoportosított tartalmak felé szűkíti le a kereshetőséget.

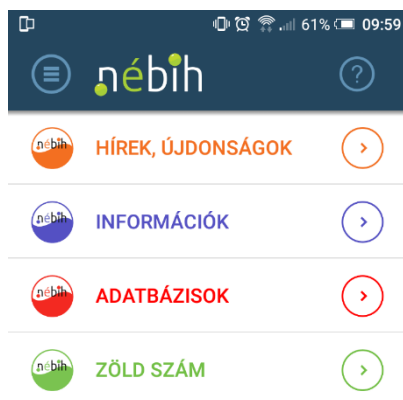
Segítséget nyújt az alkalmazás abban, hogy a különböző fogyasztóvédelmi problémákkal kapcsolatban mely hatósághoz fordulhatunk. A leírásokban linkeket, elérhetőségeket, és letölthető formanyomtatványokat is találhatunk.

A tájékoztatás mellé beépítésre került egy olyan funkciót, melyben a felhasználó az általa megvásárolt termékekről nyilvántarthatja azok szavatossági, jótállási idejét, a vásárlás egyes adatait (idő, hely, ár) valamint fényképet is készíthet a blokkról, jótállási jegyről, termékről. Beállítható, hogy a program figyelmeztetést küldjön a közelgő szavatossági, jótállási idő lejártáról.

Az alkalmazás Android, illetve iOS platformon is elérhető.

3.2.7 NÉBIH Navigátor

A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal által fejlesztett NEBIH Navigátor letöltésével közvetlenül kaphatunk információkat a lakosság széles körét érintő élelmiszer-biztonsági eseményekről, valamint közvetlenül tehetünk bejelentést az élelmiszerlánc-biztonság területén tapasztalt szabálytalanságról, fénykép és hanganyag csatolásával is. A NÉBIH Navigátor egy keretrendszer, amibe további modulok tölthetők le, és amelyekkel tovább bővíthető az alkalmazás funkcionálitása is.



20. Kép: Az NÉBIH Navigátor kezdő felülete

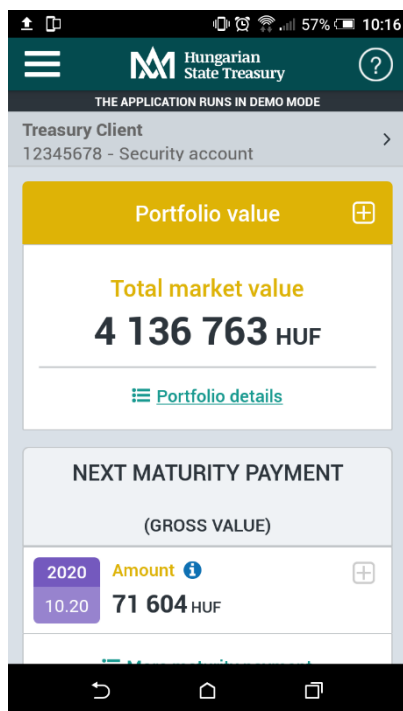
A NÉBIH Adatbázisok modullal lekérdezéseket végezhetünk a NÉBIH nyilvános szakrendszereiből, amellyel az egyes termékekkel kapcsolatos információk ellenőrizhetők, lekérdezhetők. A jelenleg elérhető adatbázisok: bor forgalomba hozatali engedély, ebregiszter, első magyarországi betárolási hely, növényvédőszer kereső, szarvasmarha egyedi azonosító szám (ENAR), termésnövelő kereső, élelmiszerlánc-felügyeleti információs rendszer (FELIR).

A harmadik, a NÉBIH Információs modul segítségével pedig négy fő kategóriával kapcsolatosan - élelmiszer, állat, növény, labor/egyéb – szerezhetünk hivatalos és ezáltal megbízható információkat.

3.2.8 MobilKincstár

A MobilKincstár szolgáltatást 2013. december 2-án indították el, azzal a céllal, hogy a Magyar Államkincstárnál vezetett értékpapírral rendelkező ügyfelek okostelefonjuk segítségével is bárhol, bármikor tudjanak a számláikat érintő ügyleteket intézni.

Az applikáció az elérhető funkciókat tekintve kétféle körét nyújtja felhasználóinak annak függvényében, hogy rendelkezik-e WebKincstárral, illetve a MobilKincstár szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kiegészítő szerződéssel.



21. Kép: MobilKincstár Demo kezdő felülete

A Kincstár értékpapír nyilvántartási-számlával rendelkező ügyfelei MobilKincstárunk segítségével értékpapírokkal és pénzüsszegekkel kapcsolatos műveleteket kezdeményezhetnek, az értékpapírok ellenértékét bankkártyával vagy átutalással is kiegyenlíthetik. Kiutalást kezdeményezhetnek, lekérhetik befektetéseik aktuális állományát, ügyfélszámlájuk aktuális egyenlegét. Megtekinthetik számlájuk meghatározott időszakhoz tartozó forgalmát, és befektetéseik jövőbeli esedékesség-fizetéseit.

Az alkalmazás Android, illetve iOS platformon is elérhető.

3.2.9 Önkormányzati applikációk

Az önkormányzatok esetében mára sokan igyekeznek kihasználni a digitális technológiában rejlő lehetőségeket nem csupán helyi marketing célokra (a település és környékének látnivalóira, hírességekre, programajánlóira vonatkozó mobil app ismertetők), de a lakosság általános tájékoztatása céljából, valamint az ügyintézés bizonyos szegmenseiben is.

A közszolgáltatások területén gyakorta találkozhatunk azzal a megoldással, hogy az önkormányzat mobil applikációs lehetőséget nyújt a különféle közterületi hibák (pl. kátyú vagy egyéb úthiba, kidőlt fa, megrongált pad, vízközmű és csatorna problémák, stb.) bejelentésére az állampolgárok helyi területek gondozásába történő aktív bevonása, és ezáltal az elégedettség növelése érdekében.

Az ilyen mobil alkalmazások segítségével a lakosok egyszerűen és gyorsan bejelenthetik a közterületen tapasztalható hibákat. A bejelentésnél akár egy gombnyomással is rögzíthető a hiba helye a Google Maps integráció segítségével, továbbá képet és leírást is lehet csatolni, ami megkönnyíti később az ügyintézők munkáját a hiba azonosításában.

Hibabejelentés

Az alábbi űrlap segítségével jelezheti az Önkormányzat felé, ha hibát talál.

Hiba típusa:

Probléma tárgya:

Probléma bővebb leírása:

Helyszín:

22. Kép: Budakalász applikáció bejelentő felülete Google Maps támogatással

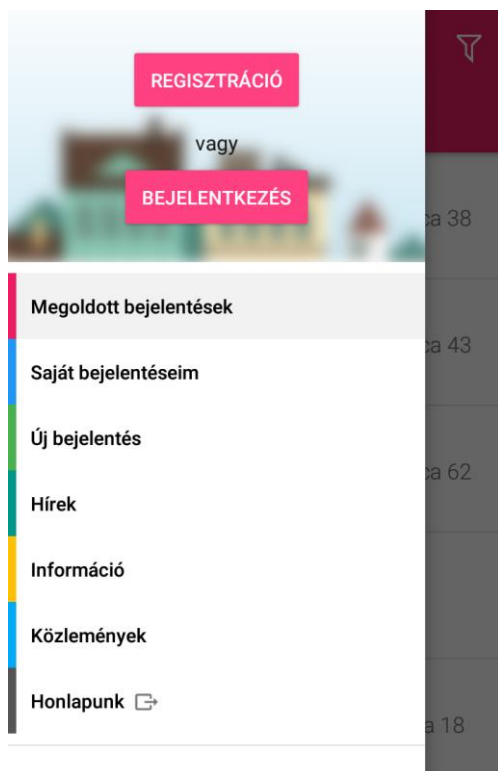
A bejelentések általában egyenesen a polgármesteri hivatal illetékes irodájára érkeznek be, és a felhasználók nyomon követhetik azok státuszát, mivel a bejelentés állapotának változásáról automatikusan értesítést kapnak, vagy a felületen látszódik annak lezárása és az önkormányzati intézkedés. A legtöbb esetben a megoldott bejelentések mindenki által látható módon nyomon követhetők az alkalmazáson belül.

Az alkalmazás használatának és a bejelentés megtételének többnyire nem feltétele az előzetes regisztráció.

A bejelentő funkció mellett ezekben az applikációkban általában megtalálhatóak:

- a legfrissebb hírek a kerületi építkezésekről, felújításokról, vagy akár az esetleges útlezárásokról;
- általános információk a hivatalos ügyek intézéséhez;
- a helyi rendezvényekkel kapcsolatos információk;
- szállásadói és vendéglátói információk;
- menetrend információk (településen belül és kívül);
- valamint egyes esetekben elérhető közvetlen chat lehetőség is, illetve tájékoztató jellegű üzeneteket fogadhat a felhasználó a polgármesteri hivataltól.

Ilyen mobil applikációkkal találkozhatunk többek között Csopak, Budapest XIII. kerülete, Budapest XV. kerülete, Budafok-Budatétény, Szigetvár, Budakalász, Dunakeszi vagy éppen Szolnok esetében is.



23. Kép: Budafok applikáció menüsora

Ha már említettük és kiemeltük a közszolgáltatások körét, érdemes megjegyezni, hogy a bejelentések mellett találkozhatunk a mobil parkolást támogató önkormányzati applikációkkal is, így pl. Kecskemét, vagy Debrecen esetében.

24. Kép: Kecskemét mobil parkolást támogató applikációja



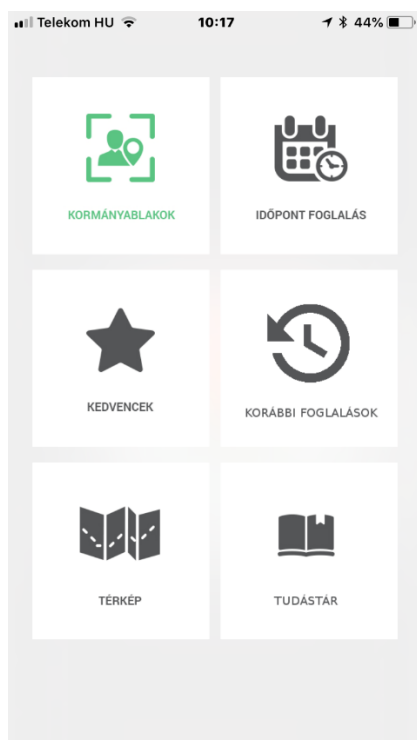
A legtöbb önkormányzati applikáció tekintetében elmondható ugyanakkor, hogy tényleges, érdemi közigazgatási ügyintézésre általában nem biztosítanak lehetőséget. Ennek oka vélhetően az, hogy az

önkormányzatok nem használják fel saját erőforrásokat az országos önkormányzati ügyintézés webes felületen biztosító önkormányzati ASP rendszer (<https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>) kvázi duplikálására, hiszen a hivatkozott OHP portál biztosítja a kornak és jogszabályi előírásoknak megfelelő elektronikus ügyintézés az önkormányzati lakosok számára.

3.2.10 Kormányablak ügyintézés-segítő

A személyes ügyintézés támogató elektronikus megoldások közé tartozik a Kormányablak ügyintézés-segítő applikáció, amely az időpontfoglalásban és a személyes ügyintézéssel kapcsolatos információk biztosításában nyújt segítséget.

A személyes ügyintézés során a tervezhetőség az egyik legfontosabb elvárás, vagyis minél kevesebbet kelljen az ügyfélszolgálaton lennünk. Ebben egyik markáns időegység az ügyintézésre várakozás, amelyet kifejezetten le tud rövidíteni az, amennyiben időpontra érkezünk.



25. Kép: A Kormányablak ügyintézés-segítő alkalmazás felülete

Az applikáció segítségével – ügyfélapus azonosítást követően – lehetőségünk van időpontot foglalni a Kormányablak ügyfélszolgálatain. Emellett térképes funkció segíti a közelben lévő ügyfélszolgálatok megtalálását, amely a készülék gps funkciójának alkalmazásával történik (sajnos az applikáció nem használja fel az útvonaltervezés, vagy éppen a naptár funkcióit, amellyel további támogatást lehetne biztosítani a felhasználók számára). Emellett hasznos tájékoztatók és információk is olvashatók a kiválasztott ügyintézésrel kapcsolatosan.

III. rész: Telefonos csatorna

1 Telefonos ügyfélszolgálatok jelentősége a közigazgatásban

A közigazgatási ügyintézésnek, a közigazgatással való kapcsolat felvételének a legklasszikusabb formája a papíralapú vagy a személyes kommunikáció, amely már az állam és azon belül az igazgatás kialakulásának kezdetétől működik. Az ügyfelek és a közigazgatás egyik lehetséges újabb kapcsolattartási módja a telefonon keresztül történő kommunikáció, amely igazából már a XX. század első felétől, mióta a telefon kezdett elterjedni, létezik. Az ügyfelek mindig is keresték a lehetőséget arra, hogy felvegyék a kapcsolatot az ügyeiket intéző hivatali személyekkel, annak érdekében, hogy információhoz jussanak, vagy a folyamatban lévő ügyeiket előre tudják mozdítani.

Magyarországon a szó szoros értelmében vett telefonos ügyfélszolgálatok a versenyszférában is csak a 90-es évek elején jöttek létre, akkor kezdett a piac is önálló ügyfélkiszolgálási lehetőségként tekinteni a telefonos csatornára. Mindezt egyrészt az ügyféligények generálták (gyorsan releváns információkhoz jutni, későbbi időszakban már ügyeket is intézni), másrészt az adott ágazat jól felfogott, költség-hatékonysági szempontjai, miszerint a telefonos ügykiszolgálás fajlagos költsége alacsonyabb, mint a személyes ügyfélszolgálatokon történő ügyintézésé.

Ezekre a piaci folyamatokra a közigazgatás kb. 10 év késéssel reagált: 2005-ben kezdte meg működését a Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központ, illetve 2006-tól a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjénél az Általános Tájékoztató Rendszer. A telefonos ügyfélszolgálatok egészen a közelmúltig nem kaptak megfelelő figyelmet a közigazgatáson belül, többnyire nem tudatosan, a piaci bevett jó gyakorlatok alapján fejlődtek, hanem mert az ügyfelek telefonos megkeresései kikényszerítették a hatékonyabb feladatvégzést, amely már csak telefonos ügyfélszolgálat létrehozásával és működtetésével volt kivitelezhető. Az általános információnyújtáson túllépő, konkrét (folyamatban lévő) ügyekről szóló tájékoztatás és a tényleges telefonos ügyindítás, ügyintézés lehetősége pedig az utóbbi pár év egyik forradalmi – de sajnos még csak néhány ügytípusban működő – újítása.

A telefonos ügyfélkiszolgálás jelentőségét az adja, hogy szinte mindenki számára elérhető a technológia (a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2016-os felmérése szerint csak mobiltelefonnal a magyar lakosság 92 százaléka rendelkezik²⁹). A telefon lehetőséget teremt a gyors, hatékony kapcsolattartásra, amely nemcsak az ügyfelek, hanem a közigazgatás jól felfogott érdeke is. Az ország bármely részéről ugyanolyan jó és közvetlen elérést tud biztosítani a közigazgatáshoz, sőt mindez igaz a világ egészére, hiszen telefonálni szinte a föld bármely pontjáról lehet.

Mindeddig a telefonos csatorna inkább kiegészítő szerepet kapott a hagyományosnak tekinthető személyes és papíralapú ügyintézés mellett. A tanulmány későbbi részében részletezett néhány pozitív kivételtől és jó gyakorlattól eltekintve a telefonos ügyintézés lehetőségét kevésbé használta ki a közigazgatás, pedig telefonnal az NMHH már említett felmérése szerint szinte minden magyar állampolgár rendelkezik. Ez alapján a telefonos csatornának jóval nagyobb szerepe lehetne az ügyintézésben, mint a szűk értelemben vett kommunikáció és általános információszolgáltatás.

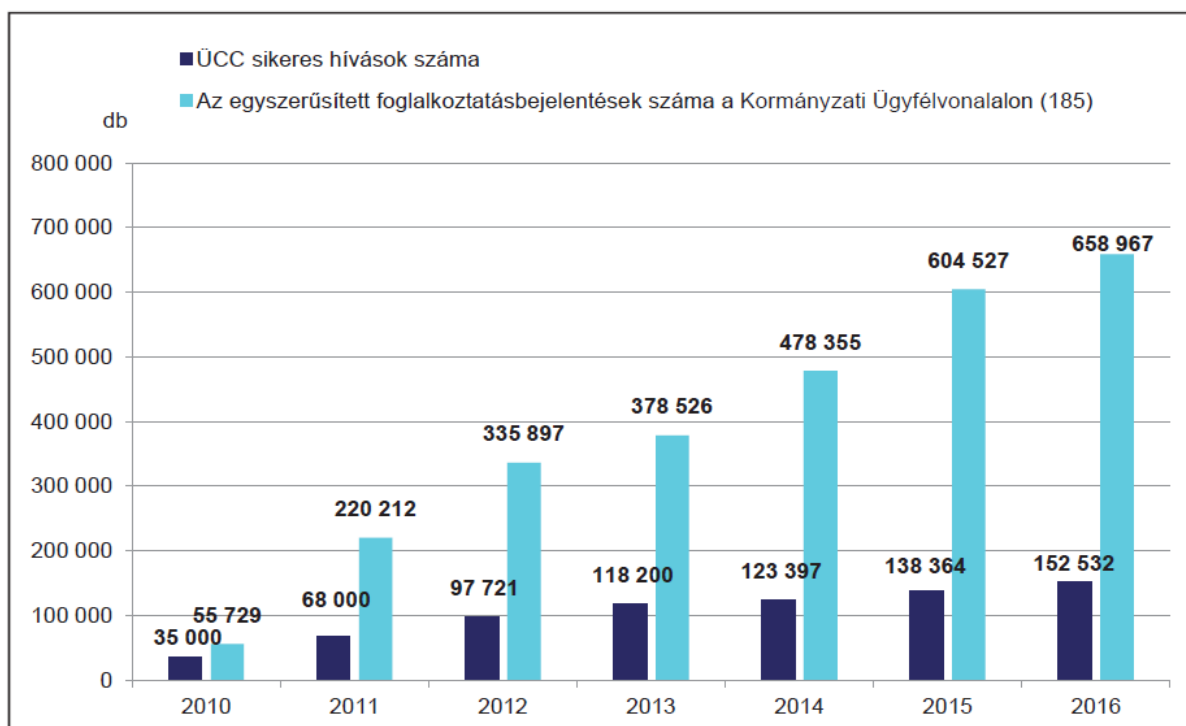
²⁹ Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében
Készült: 2016.10.05 – 2016.11.02.

A 2015. szeptember – 2016. június közötti időszakban megtörtént az államigazgatásban működő telefonos ügyfélszolgálatok aktuális állapotának felmérése³⁰, amely alapján az ezen ügyfélszolgálatok által kezelt, megválasztott összes telefonos és elektronikus megkeresés száma 468 487 db/hó, amely éves szinten több mint 5,5 millió ügyfélkiszolgálást jelent.

A speciális jelentés korábbi részeiben kifejtésre került a személyes (döntően a kormányablakok) és az elektronikus ügyintézés kialakulása, működésének jellemzői és a lehetséges továbblépési irányok. Ennek a – telefonos ügyfélkiszolgálással együtt – három csatornának a koordinált (együtt)működését hívják multicSATornás ügyfélkiszolgálásnak, amelynek alkalmazása a piaci szférában már bevett gyakorlat az ügyféligények kielégítése és a költséghatékony működés elérése érdekében.

Ezen multicSATornás ügyfélkiszolgálás elve alapján az államigazgatásban is indokolt az egységesség, és célszerű az ügyfelek jogos elvárása alapján a telefonos kapcsolattartási lehetőségeket is fejleszteni, és nem csupán az általános értelemben vett tájékoztatásra használni. A telefonos ügyfélkiszolgálás nem tudja – és nem is lehet célja – kiváltani a másik két, már létező ügyintézési csatornát, de illeszkedni tud hozzájuk, kiegészíti azokat. Képletesen fogalmazva átmenetet képez az elektronikus és a személyes csatorna között, mert nem igényel ugyan személyes megjelenést, de biztosítja az államigazgatással és azon belül az ügyintézővel való közvetlen és élő kommunikációt. Jelenleg főleg az a szerepe, hogy információval segítse a személyesen vagy elektronikusan ügyet intézni kívánókat. A technikai, jogi és szervezeti feltételek biztosításával, az elmúlt időszakban fokozatosan válik realitássá és kezd elterjedni a teljes körű telefonos ügyintézés.

H.1.5. Konkrét adó- és járulékügyben sikeres telefonos ügyintézéssel záruló hívások száma



Forrás: NAV, NISZ

³⁰ A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által, a Belügyminisztérium és a Miniszterelnökség koordinációjával.

2 A telefonos ügyfélszolgálat fogalmi keretei

A telefonos ügyfélszolgálat meghatározását onnan is meg lehet közelíteni, hogy mi az ügyfél igénye. A feltett kérdésre gyors, szakszerű, de érthető választ szeretne kapni, vagy ha problémája van, vagy elakad, akkor annak megoldásához érdemi segítséget kapjon, illetve az ügyintézése egyszerűen, kis időráfordítással megtörténhessen. Könnyen megjegyezhető legyen a telefonszám, és minél szélesebb idő-sávban (nyitvatartási idővel) érhesse el a telefonos ügyfélszolgálat munkatársát, lehetőség szerint díjmentesen.

Ahogy arról már a bevezetőben is esett szó, a telefonos információszerzés igénye már régóta létezik az ügyfelek oldalán. Elsősorban tájékoztatást szeretnének kapni (ennek több szintje ismert a formális, nagyon általános tájékoztatástól a valódi szakértői információátadásig), másrészt a konkrét ügyekben, annak előrehaladásáról kívánnak információhoz jutni, egyéb kiegészítő tevékenységeket igénybe venni (pl. időpontot foglalni), és nem utolsósorban az ügyüket telefonon elintézni. A telefonos ügyfélszolgálat fogalmi körébe a legegyszerűbb telefonos kommunikációtól (amikor akár az ügyintéző közvetlen telefonszámán érdeklődik az ügyfél) kezdve beletartozik a legmodernebb contact center technológiával, folyamatkezeléssel és képzett munkaerővel megtámogatott ügyfélszolgálati feladatellátás is.

Azokat a szervezeti egységeket tekinthetjük telefonos ügyfélszolgálatnak, ahol speciálisan erre a fajta kommunikációra, ügyfélszolgálati munkára felkészített munkatársak látják el a feladatot, amely mellett nincsen másik munka- vagy feladatkörük, tehát teljes mértékben a telefonos (ha erre lehetőséget biztosít az ügyfélszolgálat, akkor elektronikus) megkeresések megválaszolása tölti ki a munkaidejüket. Azok az ügyfélszolgálatok, ahol a személyes ügyfélszolgálatához kapcsolódó tevékenység és back-office ügyintézés keveredik a telefonhívások megválaszolásával, vagyis az egyéb feladatok végzése mellett (például az ügyfelek személyes kiszolgálása) látják el a megkeresések megválaszolásának feladatát, szakmai szempontból nem tekinthetők telefonos ügyfélszolgálatnak.

Egy telefonos ügyfélszolgálat esetében nem csupán arról van szó, hogy egy ügyintéző fogadja az ügyfél telefonos megkeresését, és a legjobb tudása szerint megválaszolja annak kérdéseit, hanem az ügyfélszolgálat egész folyamatának menedzseléséről van szó, ahol a munkavégzés igazgatási, szervezeti szempontból és technológiai eszközökkel is meg van támogatva.

Egy korszerű és hatékony, az ügyfelek számára is vonzó telefonos ügyfélszolgálattal szemben a következő elvárások fogalmazódnak meg:

- Egy hívószám: lehetőleg könnyen megjegyezhető, négyjegyű rövidített hívószám;
- Általános munkaidőn túli, hosszított elérhetőség: lehetőség szerint minimum este nyolc óráig;
- Alacsony költség mellett igénybe vehető: zöldsámok, elektronikus csatornák;
- Többcsatornás elérhetőség: telefonon, e-mailben, chaten, internetalapú telefonon (VoIP-szolgáltatások segítségével, pl. Viber, Skype), faxon, sms-ben, fórumon és akár Facebookon is;
- Modern contact center technológia: automata ügyfél-tájékoztató (IVR) és irányító rendszer, amely mindig a megfelelő tudásszintű ügyintézőhöz juttatja el az ügyfeleket;
- Folyamatvezérelt működés: annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálat azonos típusú megkeresésre azonos választ adjon;
- Képzett és jól kommunikáló munkaerő, korszerű, könnyen kezelhető tudásbázis;
- Teljesítménymérés és minőségbiztosítás;
- HR-erőforrás optimalizálása: ügyfélmegkeresésekre optimalizált ügyintézői létszám tervezése.

Mindezen feltételek megteremtése egyrészt a minél magasabb ügyfélélmény, másrészt a szervezet oldalán elvárt kiemelkedő hatékonyság elérését szolgálja.

2.1 A telefonos csatorna sajátosságai – előnyök és hátrányok

Tekintettel arra, hogy telefonálni gyakorlatilag már bárholnan lehet, a telefon használata esetén a térbeli kötöttségek megszűnnek, nem kell sem a postára elmenni a papíralapú irat feladása érdekében, sem megjelenni a személyes ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálatokon. A másik fontos szempont az ügyfelek oldaláról nézve az időfaktor. A modern telefonos ügyfélszolgálatok már legalább hosszabbított munkarendben, és gyakran a hétvége bizonyos részében is fogadják az ügyfelek hívásait, ami a telefonos megkereséseket vonzóbbá teheti a személyes kapcsolatfelvételnél.

Nem elegendő az, hogy az ügyfél a telefonos ügyfélszolgálattól kimerítő tájékoztatást kap a felmerült kérdéseire. A telefonos csatorna akkor lehet majd reális alternatíva a személyes csatorna mellett, ha nem csupán információszerzésre, hanem bizonyos, jellemzően nagyszámú ügycsoportokban érdemi ügyintézésre, kérelembenyújtásra is alkalmassá válik. Ahogyan azt az előbbiekben említettük, a jogi, technikai feltételek már jelenleg is adottak, a feladat mindenek a gyakorlatba való átültetése.

Az internetes tájékozódási és ügyintézési lehetőséghez képest a telefonos csatorna előnye, hogy a térbeli és időbeli korlátokat ugyanúgy feloldja, miközben biztosítja az élő beszélgetés lehetőségét ügyfél és ügyintéző között. Ezáltal megadja az ügyintézési, információszerzési szabadságot azoknak is, akik vagy nem rendelkeznek a szükséges technikai feltételekkel (mert nincsen például számítógépük, laptopjuk) vagy a kellő szintű digitális kompetenciával, esetleg csak nem bíznak eléggé az elektronikus ügyintézésben. Nekik jelent valós lehetőséget a telefonos csatorna igénybevétele.

A telefonos ügyfélszolgálat akkor tudja teljes egészében segíteni, kiegészíteni az elektronikus csatornát, ha a kormányzati ügyfélvonalhoz hasonlóan a hét minden napján (ünnapokon is) 24 órában fogadja a hívásokat, így aki nem tudja vagy nem akarja elektronikusan intézni ügyeit, vagy egyszerűen csak elakadt a folyamatban, az is tud hozzáértő, közvetlen segítséget kapni.

A telefonos ügyfélszolgálat előnyei tehát:

- megmarad a „személyes” kapcsolattartás érzése;
- térben független, időbeli elérhetőséget tekintve magasabb szintű szolgáltatást nyújt, mint a személyes ügyfélszolgálatok;
- nincsen utazás, nincsen várakozás, ezáltal gyorsul az ügyintézés, tájékozódás;
- ha ingyenesen hívható az ügyfélszolgálat (mint például a kormányzati ügyfélvonal vagy a Nemzeti Adó- és Vámhatóság ügyfélszolgálatai), akkor még költségcsökkentő hatása is van;
- a telefonos azonosítás és hangrögzítés bevezetésével elhárultak az akadályok az egyszerűbb ügyintézési eljárások telefonos lebonyolítása előtt;
- azok számára (jellemzően az idősebb generáció), akik igénylik a közvetlen kapcsolatot az ügyintézővel, megteremti a bizalmi viszonyt, amely az ügyintézéshez elengedhetetlen, és amely nem biztosítható az elektronikus csatornán;

- speciális tudás (digitális írástudás) és technikai eszközök (internet, számítógép) nélkül is igénybe vehető, figyelembe véve a korábban idézett felmérést, gyakorlatilag minden magyar állampolgár számára hozzáférhető.

Előny nem csupán az ügyfelek, hanem az ügyintézők és ezáltal a szervezet oldalán is jelentkezik egy professzionális telefonos ügyfélszolgálat működtetése esetén. A személyes ügyfélszolgálatot végző (front-office), illetve a háttéirodai tevékenységet (back-office) ellátó ügyintézőknél csökken a munkateher, nem szakítja meg folyamatosan a munkavégzést a telefonhívás, így a munkaidejük nagyobb részét tudják tényleges munkára fordítani, ezáltal több ügyfelet kiszolgálni, több ügyet elintézni.

Ami az egyik oldalon (pl. szervezet) előny, azt lehet, hogy a másik oldal hátrányként értékeli, ezért természetesen nem csupán előnyöket lehet felsorolni a telefonos ügyfélszolgálat mellett. Figyelembe véve, hogy még a legjobb képzéssel és tudásbázis-támogatással sem lehet minden telefonos munkatársból valamennyi terület szakértőjét nevelni, ennek megfelelően az ügyfelek egy-egy kivételesen bonyolult ügyük esetében úgy érezhetik, hogy nem a terület szakértőjével beszélnek, és csupán általános válaszokat kapnak a feltett kérdéseikre. Erre megoldást jelent a gyakorlatban a második, sőt néhány esetben a harmadik szintű támogató munkatárs alkalmazása, amely megkülönböztetés az egyre mélyebb és konkrétabb szakmai ismereteket jelöli. Annak érdekében, hogy a telefonos munkatársak hatékonyan, gyorsan és azonosan magas színvonalon lássák el a feladataikat, előre megírt szövegkönyvből vagy tudásbázisból dolgoznak, ami szintén abban az esetben lehet visszaszár az ügyfeleknek, ha egyedi és kivételes kérdéssel fordulnak az ügyfélszolgálathoz.

A közigazgatás ügyfelei, hozzászokva a klasszikus ügyintézési csatornák vitathatatlan előnyéhez és a piaci szolgáltatók által nyújtott lehetőségekhez, a telefonos csatornán is egyre inkább érdemi ügyintézészt várnának el az általános telefonos információnyújtáson túl. Ennek azonban még komoly korlátját jelenti, hogy a közigazgatási eljárások többsége megköveteli a személyes jelenlétet, sok esetben fizetni kell az eljárásért, illetve mellékletet kell csatolni a kérelemhez, amely telefonon keresztül még nem megoldható. Másik hátráltató tényező, hogy a telefonos azonosítási szolgáltatások kevésbé elterjedtek³¹, így az ügyféloldalon hiányzik az ügyintézéshez szükséges alapfeltétel.

2.2 A telefonos csatorna relevanciája a közigazgatási ügyintézésben

Az ügyfelek és a közigazgatás között már évtizedek óta létezik telefonos kapcsolattartás, amelynek legelső funkciója az ügyfélmegkeresések fogadása volt. Ezek általános vagy konkrét kérdéseket, és akár ügyfélvisszajelzéseket is tartalmazhattak. A telefonos hívások fogadásának funkciója kezdetektől fogva az ügyfelek részére történő információnyújtás volt. A 2000-es évek közepéig a közigazgatás nem hozott létre kifejezetten telefonos ügyfélszolgálatokat ezen megkeresések lekezelésére, ennek köszönhetően az adott közigazgatási szervezetben véletlenszerűen, „bárhova” érkezhettek a hívások, amely sem ügyféloldalon (hosszas keresgélés, átkapcsolások, újrakapcsolások), sem a közigazgatás (többszörös megkeresések, szakügyintézők terhelése) oldalán nem jelentkezett pozitívumként.

Az ügyfél általában leginkább ügye konkrét intézőjével szeretne beszélni, hiszen számára az lenne előnyös, ha a legkompetensebb személlyel egyeztetethetne. Ez azonban nem ideális a szervezet és így a közigazgatás számára, hiszen nagymértékben csökkentené a napi munkavégzés hatékonyságát. Adott esetben az ügyfélnek többször kell telefonálnia, hogy megtalálja az ügyintézőt, mert az például egy

³¹A NAV esetében PIN-kódos azonosítással kb. 365 000 fő (2015-ös adat), a kormányzati ügyfélvonal esetében részleges kódú telefonos azonosítással kb. 3000 fő (2016-os adat) rendelkezik.

személyesen megjelent ügyfelet szolgál ki, vagy a pontos elérhetőség hiányában keresni kell az ügyintézőt a szervezetben, ami átkapcsolásokhoz vezet (ez nagymértékben rontja az ügyfélélményt is), és ezáltal tovább csökken hatékonyság.

Ennek kiküszöbölésére a kisebb szervezetek bevezették a központi telefonszám(ok) intézményét, amelynek elterjedését segítette a gyors megvalósítás és a minimális ráfordítási igény. Ez a szolgáltatás azonban még mindig nem volt megtámogatva a call vagy contact centerekre jellemző technológiai háttérrel, humánerőforrás-képzési és folyamatkezelési módszerekkel. Jellemzője, hogy a tájékoztatás különböző szintjeit valósítja meg. Ennek legelső fokozata az alapszintű tájékoztatás, amely a szervezetre és annak feladataira vonatkozó információk, valamint a jogszabályi ismeretek legalapvetőbb átadására képes. A következő szint, amikor az ügyintéző még mindig általános (tehát nem konkrét vagy speciális ismereteket igénylő ügygel kapcsolatos), de már kicsit összetettebb megkeresésre is tud gyorsan, szakszerű választ megfogalmazni. Ennél jóval magasabb ügyfélszolgálatot jelent, amikor már konkrét (elindított) ügyben is történik tájékoztatásnyújtás az ügyfélszolgálat részéről.

A tájékoztatásnyújtáson felül az ügyfelek ilyen jellegű elvárása alapján szóba jön a segédletek igénylésének lehetősége, míg ugyanez a közigazgatás oldaláról nézve a különböző űrlapok, tájékoztató anyagok ügyfélnek való megküldését jelenti. A következő lépcsőfok, amikor az ügyfélszolgálati munkatárs már segítséget nyújt a különböző nyomtatványok kitöltésében vagy akár egyéb elektronikus szolgáltatások használatában.

Az ügyfelek nem csupán kérdésfeltevéssel fordulhatnak az ügyfélszolgálathoz, hanem panaszokat, közérdekű bejelentéseket is tehetnek, ami már egy fejlettebb és strukturált ügyfélszolgálati működést feltételez, tekintettel arra, hogy rögzíteni kell az ügyfél által elmondottakat, majd a megfelelő helyre (hatáskörrel rendelkező szervezeti egységhez) eljuttatni. Ilyen esetekben jellemzően nincs azonosításhoz kötve a bejelentéstételi lehetőség, az elvárt adatok megadása inkább önbevallásos módon történik.

Ahhoz, hogy az ügyfél a konkrét ügyében tájékoztatást kaphasson, már olyan szakértő ügyintézőkre van szükség, akik teljes mértékben ismerik az ügyintézési folyamatot, és a konkrét ügy állására is rálátanak. Mindez képzett munkaerő és komplex informatikai rendszer meglétét feltételezi. A legmagasabb szintű kiszolgálásban akkor részesül az ügyfél, ha az ügyét el tudja indítani, vagy akár teljes egészében el is tudja intézni.³² Ügyindításkor elegendő hiteles módon rögzíteni a kérelmet, majd azt eljuttatni az ügyintézés végző háttériródoi szervezeti egységhez. Teljes körű ügyintézés esetében a telefonos operátornak hozzá kell tudnia férni az adott ügyintézés megvalósító szakrendszerhez.

A jövőbeli telefonos ügyek kiválasztásánál egyrészt a nagy ügyfélérdeklődésre számot tartó, a telefonos csatornán könnyen intézhető ügyeket érdemes előnyben részesíteni. Ilyenek az illeték és szolgáltatási díj fizetése nélküli, a kérelem benyújtásakor személyes egyeztetést nem igénylő (pl. bejelentés típusú) ügyek, illetve a már elektronizált, de a lakosság részéről továbbra is döntően személyesen intézett ügyek, mert ezek telefonos csatornára terelésével gyors eredményeket lehet elérni. A kiválasztandó ügyek másik célcsoportját alkotják azok az ügyek, ahol nincs szükség csatolmányra, illetve nincs szükség szakrendszeri hozzáférésre sem.

³² Ügyindítás: az ügy lebonyolításának megkezdése, vagyis az ügyintéző az ügyféltől jognyilatkozatot kér (lényeges eleme az azonosítás és hangrögzítés). Az ügyintéző a rendszer segítségével hitelesíti az ügyfél jognyilatkozatát. Ügyintézés: az ügy eredménye, amikor az érdemi döntés meghozatala is megtörténik (pl. nyilvántartásban átvezetik a telefonon bejelentett változást).

A telefonos ügyindítás és ügyintézés alapvetően nem a személyes ügyintézésnél megszokott eljárásokra épül, inkább az elektronikus ügyintézésben szokásos folyamatokon alapszik. Így alapvetően nincs szükség arra, hogy az operátorok megnézzék az ügyfeladatokat a szakrendszerekben, az ügyek elindításához csak annyi adatra van szükség, amennyire az online ügyintézés keretében az ügyfélnek is szüksége van otthonában.

Amennyiben a szervezet oldaláról nézzük a teljes körű telefonos ügyfélszolgálat kialakítását, akkor felfedezhető néhány analógia a személyes ügyfélszolgálatok konszolidációjával. Hasonlóan a 2013-ban létrehozott második generációs kormányablakrendszer előzményéhez, jelenleg az államigazgatás szférájában sok ügyfélszolgálat működik, szétaprózottan, adott esetben kis létszámmal, alacsony hatékonysággal, egymástól elkülönülten, így érdemben nincsen együttműködés a különböző szervek telefonos ügyfélszolgálatában. Mindennek következménye, hogy az ügyfelek „feladatává vált” megtalálni a különféle ügyfélszolgálatok közül azt, amelyiket az ügyük elintézése vagy abban való tájékozódás érdekében meg kell keresni, fel kell hívni.

Ezt a helyzetet felismerve az internetről és a digitális fejlesztésekről szóló nemzeti konzultáció (InternetKon) eredményei alapján a kormány által végrehajtandó Digitális Jólét Programról szóló 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat 7. § d) pontja a következőképpen rendelkezik: a belügyminiszter 2016. február 15-ig készítsen előterjesztést annak érdekében, hogy az elektronikus közigazgatási szolgáltatások teljes körű elérhetővé tételéig létrejöjjön egy olyan, a 1818 kormányzati ügyfélvonalon alapuló, a hét minden napján, napi 24 órában elérhető, az online hozzáférés lehetőségét is biztosító folyamatos ügyfélszolgálat, amely segítségével a lakossági ügyfelek és a vállalkozások minden ügytípus intézéséhez szakértő segítséget kaphatnak. Mindez azt jelenti, hogy hasonlóan a személyes ügyfélszolgálati csatornához, ahol a területi államigazgatás szintjén a kormányablakrendszer létrehozásával megtörtént a szervezeti konszolidáció és egyúttal integráció, ehhez hasonló lépés várható az államigazgatás telefonos ügyfélszolgálati esetében is.

2.3 Korábbi felmérések eredményeinek bemutatása

A telefonos csatorna lehetséges jövőjével kapcsolatban több felmérés is rendelkezésre áll. Tekintettel arra, hogy ennek megítélése során nem csupán a vezetékes, hanem a mobiltelefon használatát is figyelembe vehetjük, így kijelenthető, hogy tulajdonképpen a teljes lakosság rendelkezik olyan nyomógombos készülékkel, amellyel akár a modern telefonos ügyfélszolgálatok IVR-menüje és azonosítási rendszere is igénybe vehető.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság minden évben felmérést végeztet a lakossági felhasználók körében a távközlési szolgáltatások használatáról³³, amely értékes és részletes, több évre visszamenő adatai miatt folyamatokat, változásokat is tükröző információkkal szolgál a témakörben. A telefonos ügyfélszolgálat tervezésének, méretezésének egyik fontos alapkérdése, hogy mekkora sokasággal kell számolni. Potenciális ügyfél, aki rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges technikai feltétellel, valamilyen (mobil vagy vezetékes) telefonkészülékkel. A pontos számokkal kapcsolatban a felmérés a következőképpen fogalmaz: *„Jelenleg 50 százalék a csak mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező háztartások aránya, ami hosszú távú növekedés eredménye. A csak helyhez kötött telefonra előfizetők arányának csökkenése az 5 százalékos szinten három éve megállt. A háztartások 42 százalékában mindkét fajta telefon megtalálható, míg 3 százalékukban egyik sincs.”*

³³ Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében
Készült: 2016.10.05. – 2016.11.02.

Az egyik alfejezetben már szó volt róla, hogy a mobiltelefonnal rendelkezők aránya kiemelkedően magas, 92 százalékot mutat, tehát gyakorlatilag szinte minden személynek van készüléke. Talán a magas értéknek is köszönhető, hogy az elmúlt négy évben ez a mutató már nem nőtt. A mobiltelefonok 52 százaléka okostelefon, ez ugyan lassuló, de még mindig kimutatható növekedést mutat. Az okostelefonokra vonatkozó információ az elektronikus ügyintézés kialakítása szempontjából releváns, mert mutatja, hogy az elektronikus szolgáltatások megtervezésekor szükséges számolni a honlapok mobiltelefonokra való optimalizálásával, és esetlegesen a közigazgatási tárgyú applikációk kifejlesztésének gondolatával is. Ráerősít minderre, hogy egyre nő a mobilinternet fontossága, már 3,3 millió előfizetéshez tartozik mobilinternet. A mobiltelefonok jövőjével kapcsolatban szolgál érdekes adattal, hogy a megkérdezettek 88 százaléka szerint nagyon fontos, és csupán 6 százalék szerint felesleges a mobiltelefon használata.

Vezetékes, vagy ahogyan a felmérés fogalmaz, helyhez kötött telefonnal a lakosság 47 százaléka rendelkezik, amely adat az elmúlt négy évben stagnál. A várható tendencia szempontjából nem elhanyagolható, hogy a felmérésben részt vettek 55 százaléka szerint felesleges a vezetékes telefon, és csak 31 százalék nyilatkozott úgy, hogy nagyon fontos ilyen készülékkel rendelkezni. A korábbi feltevésünket igazolandó az elkészült jelentésben az szerepel, hogy a vezetékes telefonok legmagasabb arányban az idősek többfős háztartásaiban vannak jelen, illetve nem meglepő módon a magasabb jövedelmű háztartások nagyobb arányban tartják meg a vezetékes telefont. Ezt a szolgáltatást leginkább a 60 év felettiek használják ténylegesen (55 százalékuk), 30 év alatt elenyésző mértékben, míg 30 és 60 év között 30 százalékban. Tendenciaként kijelenthető, hogy a készülékek megléte és a szolgáltatás tényleges használata is eltolódik a mobiltelefon irányába: akik lemondtak a vezetés telefonról, azoknak 93 százalékban van mobiltelefonja.

A tényleges telefonos közigazgatási ügyintézéshez kizárólagos feltételként szükséges a telefonos azonosítás megléte. Egy 2016-os felmérés³⁴ szerint a már működő közigazgatási telefonos azonosításról a megkérdezettek alig több, mint 27 százaléka hallott, ezen belül is jellemzően a 40 év feletti korosztály. Viszont több mint 42 százalékuk úgy nyilatkozott, hogy szívesen igényelne ilyen azonosítást, ha ezzel ki tudna váltani személyes ügyintéризést. Némileg meglepő információ volt, hogy ezen adat részletes bontása szerint a legfiatalabb korosztály (tanulók) között kiemelkedő (majdnem 70 százalék) az erre adott pozitív válasz, amiből levonhatjuk azt a következtetést, hogy ennek a generációnak messze a legnagyobb az igénye a személyes ügyintézés elkerülésére, történjen az telefonos vagy elektronikus módon.

A korábban hivatkozott államigazgatási szervezetrendszeren belül lefolytatott felmérés³⁵ adatai szerint – a megkeresett szervek önbevallása alapján – majdnem mindegyik államigazgatási szerv rendelkezik telefonos ügyfélszolgálattal, viszont jelentős különbségek mutatkoznak az ügyfélszolgálat minőségében. Az érintett szervezetekkel lefolytatott közvetlen interjúk alapján megállapítható, hogy ezen ügyfélszolgálatoknak alig 30 százaléka működik tényleges telefonos ügyfélszolgálatként, amely alatt a fentiekben meghatározott definíció szerint azt értjük, hogy az adott szervezeti egység és annak munkatársa kizárólag telefonos (tájékoztató) feladatokat lát el. A megszerzett tapasztalatok alapján a többi esetben vagy a személyes ügyfélszolgálati munkatárs, vagy a háttérirodai tevékenységet ellátó kolléga kezeli a

³⁴ A Századvég Politikai Iskola Alapítvány által 2016. április 23–29. között a felnőtt magyar lakosság körében végzett közvélemény-kutatás alapján.

³⁵ A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala által, a Belügyminisztérium és a Miniszterelnökség koordinációjával 2015. szeptember – 2016. június időszakban készített felmérés.

beérkező megkereséseket, így az egyéb feladatok okán a hívások megválaszolása esetleges. Mindezek miatt a bevallásban telefonos ügyfélszolgálatként megjelölt ezen szervezeti egységek nem nevezhetők klasszikus értelemben vett telefonos ügyfélszolgálatnak.

A felmérés eredményeiből megállapítható, hogy nagymértékben eltérő a kiszolgálási színvonal, a nyújtott szolgáltatások köre, az elérési csatornák száma, az ügyélfogadási idő hosszúsága, valamint a híváskezelés (csak bejövő vagy kimenő is) módja. Fejlett call center rendszer hiányában több esetben olyan ügyfélkezelési szempontból fontos mutatók nem állnak rendelkezésre, mint a várakozási idő, az elveszett hívások száma vagy az átlagos beszélgetési idő.

A tájékoztatás az egyes ügyfélszolgálatok között nem összehangolt, az egyes szervek kizárólag a saját eljárásaikra „látnak rá”, ami nehezíti, vagy inkább ellehetetleníti az ügyfelek számára az élethelyzet-alapú ügyintézés vagy akár a tájékozódás lehetőségét.

A felmérés alapján az államigazgatásban – az előbbiekben leírt fogalmi korlátozást nem tekintve – jelenleg 71 telefonos ügyfélszolgálat van, amelyek jellemzően csak telefonon és e-mailen nyújtanak segítséget. Modern online kapcsolattartási lehetőséget csupán 3 ügyfélszolgálat biztosít. A megkeresett, de jelenleg még telefonos ügyfélszolgálatokkal nem rendelkező szervezetek közül 12 tervezi azt kialakítani a közeljövőben, míg 15 nem is tervez létrehozni ilyet a későbbiekben sem.

Másik fontos mérőszám, hogy a hívások 74 százalékát a 10 legnagyobb ügyfélszolgálat fogadja, ez alapján kijelenthető, hogy jelentős méretbeli különbségek vannak az egyes ügyfélszolgálatok között. Összesen 1271 fő dolgozik államigazgatási ügyfélszolgálatokon a megkapott adatok szerint. Az általuk kezelt (megválaszolt) összes telefonos és elektronikus megkeresések száma 468 487 db/hó.

A működő ügyfélszolgálatok 94 százaléka ad tájékoztatást az ügyfelek részére, míg időpontfoglalással csak 18 százalékuk foglalkozik. Az e-ügyintézés támogatása 52 százaléknak esik a tevékenységi körébe, státuszinformációt viszont csak a működő ügyfélszolgálatok 38 százaléka ad állampolgári megkeresésre.

0–24 órában elérhető ügyfélszolgálatot csak a működő ügyfélszolgálatok 6 százaléka tart fenn a válaszadók közül. Ebből az egyik a kormányzati ügyfélvonal, a másik az elektronikus közútiáruforgalom-ellenőrző rendszerhez nyújt helpdesk támogatást, a harmadik áldozatsegítéssel, a negyedik pedig uniós bejegyzési kérdések megválaszolásával foglalkozik. A nagy többség, 59 százalék csak hivatali időben, 17 százalék maximum heti 50 órában, 5 százalék heti 50–70 óra között áll az ügyfelek rendelkezésére. A maradék 13 százalék még heti 40 órás nyitvatartást sem biztosít ügyfelei számára.

A telefonos ügyintézés belépőfeltétele az ügyfelek jogszabályoknak megfelelő hiteles azonosítása, erre csak a kormányzati ügyfélvonal (részleges kódú telefonos azonosítás) és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal képes. A többi ügyfélszolgálatnál „adatok bemondására” adnak konkrét ügyben információt a betelefonálónak.

3 Jelentés az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatokról

3.1 A telefonos ügyintézés feltételei, hozzáférhetőség

Az ügyfelek hiteles azonosítása a közigazgatási eljárás során – legyen szó bármelyik ügyintézési csatornáról – az első és legfontosabb folyamatlépés. A telefonos csatorna sajátosságaiból adódóan az azonosítás a (mobil)telefon nyomógombjainak segítségével történik, mindebből az is következik, hogy az

azonosítók (a „felhasználói név” és a „jelszó”) csak számokból állhatnak, pontosan ugyanazon logikai elv mentén, mint amelyet a piaci szféra már több mint tíz éve használ.

Az E-ügyintézési törvény (2015. évi CCXXII. tv.) 18. § (4) bekezdése értelmében az azonosítási szolgáltatásokat legalább „vissza kell tudni vezetni” az arra feljogosított hatóság előtti egyszeri személyes megjelenésre, amikor is az államigazgatás nyilvántartásba veszi az ügyfél azonosítási szolgáltatásra való regisztrációját. A „visszavezetés” alatt azt kell érteni, hogy az azonosítási szolgáltatásra vonatkozó regisztráció az adott szervnél személyesen történik meg, vagy másik lehetőségként egy korábbi személyes megjelenéskor igényelt elektronikus azonosítás segítségével zajlik le az újabb azonosítási szolgáltatásra való regisztráció (pl. elektronikus személyazonosító igazolványt személyesen igényelt az ügyfél az ügyfélszolgálaton, aminek segítségével otthon saját maga számára már létre tud hozni egy újabb elektronikus azonosítási lehetőséget, az ügyfélkaput).

Az államigazgatás jelenlegi gyakorlatában ilyen azonosítási szolgáltatásnak minősül a korábbiakban már említett részleges kódú telefonos azonosítás vagy az állami adóhatóság által használt PIN-kód-rendszer.

Az ügyindítás, ügyintézés vagy akár a konkrét ügyben való tájékoztatás esetében a jogszabályok által előírt másik fontos feltétel a beszélgetés rögzítése és visszakereshető módon történő eltárolása. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az ügyfél és a telefonos operátor közötti szóbeli kommunikációt a telefonos ügyfélszolgálatot nyújtó szervezetnek megfelelő technikai eszközökkel rögzíteniük és az ügy elévüléséig tárolniuk kell.

Az IVR-menürendszerrel már a korábbi fejezetben volt szó, ez egy olyan automatikus ügyfél-tájékoztató rendszer, amely a beérkező hívásokat strukturáltan képes kezelni, és azokat szétosztani az egyes operátorok között, figyelembe véve a hívásmennyiséget és a rendszerbe éppen bejelentkezett operátorok tudására vonatkozó jellemzőket.

Hozzáférhetőség szempontjából kijelenthető, hogy az ügyfelek oldalán az azonosítási szolgáltatás egyszeri igénylése (regisztráció az azonosítási szolgáltatásra), míg a közigazgatás oldalán a hívásfogadás, -irányítás és -rögzítés, illetve ügyfél-azonosítás technikai feltételeinek megteremtése jelentkezik feladatként. Az alkalmazott megoldások technológiásemlegesek, bármilyen nyomógombos tevékenységet lehetővé tevő, hangkapcsolatot biztosító eszközről igénybe vehetők.

A 2018. január 1-jén hatályba lépő jogszabály lebontja az eddigi jogi akadályt a telefonos ügyintézés elől. Az eddigi vezérlőelv az volt, hogy telefonon keresztül ügyet intézni csak akkor lehet, ha erre egy jogszabály kifejezetten lehetőséget ad. A 2018 januárjától hatályos megoldás megfordítja ezt az elvet, és kimondja, hogy minden eljárás intézhető elektronikusan (ideértve a hangkapcsolat útján előterjesztett kérelmeket is), kivéve, ha az nem értelmezhető. Ezen nagyon szigorú kötelezés alól csak törvény vagy eredeti jogalkotói jogkörben kiadott kormányrendelet adhat felmentést.

Az államigazgatási szervek a felmérés alapján ugyan döntő többségében rendelkeznek telefonos ügyfélszolgálattal (vagy legalábbis központi elérhetőséggel), viszont a telefonos ügyintézés jogi környezet által előírt feltételei (azonosított ügyfél, hangrögzítés) és az azokhoz szükséges technikai feltételek (IVR-menü, azonosítási rendszer, eltárolt és visszakereshető beszélgetés) jellemzően nem teljesülnek, így nem tudnak ügyintézési, ügykövetési szolgáltatást nyújtani. A kormányzati ügyfélvonalon kívül a Nemzeti Adó- és Vámhivatal képes érdemi ügyintézési lehetőségeket nyújtani az ügyfelei számára.

3.2 A telefonos ügyfélszolgálatok államigazgatási szervezeti keretei

A közigazgatás ügyfélszolgálati rendszerében kevésbé érhető még tetten a multicstorna elve, amely röviden az jelenti, hogy az egyes ügyintézési csatornák egymást támogatják, kiegészítik, így nyújtva valamennyi ügyfél számára a saját elvárásainak, ügyintézési szokásainak, élethelyzetének megfelelő, reális választási lehetőséget.

A területi államigazgatásban a személyes ügyfélszolgálati rendszer legfőbb bázisa a kormányablak-hálózat. Ezen országos ügyfélszolgálati hálózat az egységesség és általános személyes ügyintézési pont elve mentén került létrehozásra, kezdve a formai szempontoktól (pl. az ügyfélszolgálati tér kinézete) az ügyintézők képzésén át egészen az ügyintézési folyamatok és azt kiszolgáló informatikai háttérrendszerek egységesítéséig.

Az elektronikus csatorna területén folyamatban van az eddig széttartó rendszer konszolidációja és egységesítése, amely során a kormányzati portál (www.magyarorszag.hu) bázisán tervezik kialakítani legkésőbb 2018-ban az ügynevezett személyre szabott ügyintézési felületet. A tervek szerint ezen a felületen egységes megoldások és kialakítás mentén érhetik majd el az ügyfelek az állami szervek által nyújtott valamennyi elektronikus szolgáltatást. Ezen szolgáltatás akkor lesz igazán sikeres, ha a felhasználók számára biztosítják a nap bármely szakaszában elérhető, megfelelő szaktudást nyújtó online elérhető (pl. chat) vagy telefonos ügyfélszolgálati támogatást is.

Az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatoknak csatlakozniuk kellene ehhez a folyamathoz, mivel ahogy az előzőekben bemutattuk, az adatok és információk alapján jelenleg túlzottan heterogén képet mutatnak. Indokoltnak tűnik egységes elvek, magas technológiai színvonal és magas szintű ügyfélszolgálati képesség mentén integrálni a jelenleg eléggé fragmentált hálózatot. Tekintettel arra, hogy az ügyfélszolgálati rendszere alapvetően az egységesség irányába mozdult el, szükségszerűen létre kell jönnie az egységes rendszerelemek használatára épülő multicstornás ügyfélszolgálatnak az államigazgatás szervezetrendszerében.

3.3 A legjelentősebb államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok bemutatása

Az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok közül a kormányzati ügyfélvonal és a NAV telefonos ügyfélszolgálatai kiemelkednek a nyújtott szolgáltatások, elérési csatornák, fogadott hívások száma alapján.

3.3.1 Kormányzati ügyfélvonal

Modern contact center technológiát alkalmaz, amely annyiban nyújt magasabb szolgáltatást a call centernél, hogy a telefonon és e-mailen kívül más elérési csatornákon (sms-ben, faxon) és akár online módon (chaten, fórumon, VoIP) is egységes és központi kiszolgálást nyújt az ügyfelek számára. A technológiához az előzőekben említett IVR-funkciókon túl hozzátartozik még az automata tájékoztatás, és akár elégedettségmérésre is lehetőséget nyújt.

2005-ben kezdte meg működését a kormányzati ügyfélvonal (korábbi nevén kormányzati ügyfél-tájékoztató központ), amelynek 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 a központi, 1818-as hívószámon (korábban a 189-es telefonszámon lehetett elérni).

2010 áprilisában indult el az egyszerűsített foglalkoztatás bejelentése a 185-ös hívószámon, vagyis lehetővé vált a telefonos bejelentés olyan módon, hogy az ügyfélszolgálat vállalta az ügyfél által megadott információk továbbítását a hatáskörrel rendelkező állami adóhatósághoz.

2011 januárjától a kormányhivatalok személyes ügyfélszolgálataiként működő kormányablakok telefonos tájékoztató és támogató csatornája is működik. Információt szolgáltat a közigazgatási szervek elérhetőségeiről, feladatairól, illetékességéről, ügyintézési folyamatokról, tájékoztatást nyújt a jogszabályokról, fogadja a panaszokat és közérdekű bejelentéseket, és azokat a hatáskörrel rendelkező szervhez továbbítja. Ezekkel a tevékenységekkel támogatja, tehermentesíti nem csupán a személyes ügyfélszolgálatokat, de a back-office feladatokat ellátó közigazgatási munkatársakat is, akik a korábban beérkező hívások megválaszolására helyett érdemi ügyintézésre fordíthatják a munkaidejüket. Kiegészítő szolgáltatásként a kormányzati ügyfélvonalon keresztül időpontot lehet foglalni okmányirodába, kormányablakba, ezenkívül az ügyfeleknek segítséget nyújt az elektronikus szolgáltatások gyakorlati használatában, valamint továbbítja a megfelelő szervek felé az esetleges hibabejelentéseket. 2016 vége óta a részleges kódú telefonos azonosítást követően az ügyfelek hatósági erkölcsi bizonyítványt is igényelhetnek a kormányzati ügyfélvonalon keresztül.

Kialakításának célja az volt, hogy olyan hatékony, ügyfélmegkereséseket fogadó, többcsatornás ügyfélszolgálatot megvalósító contact center kezdje meg működését, ahol gyors, szakmailag megalapozott és teljes körű választ kapnak az ügyfelek.

A beérkező megkeresések száma 2015-ben évi 1,1 millió darab volt, 2016-ban a számuk már elérte a 1,46 milliót, ami több mint 32 százalékos növekedés egy év alatt. Az éves átlagot figyelembe véve a hívások 85 százalékát 30 másodpercen belül ügyintéző fogadja, az elektronikus levelek 4 órán belül megválaszolásra kerülnek.

3.3.2 A Nemzeti Adó- és Vámhivatal telefonos ügyfélszolgálatai

A NAV általános tájékoztató rendszere az ügyfelek adójogi tájékoztatását, bejelentések, bevallások kitöltéséhez szakmai segítség nyújtását, jogértelmezések segítségét, EKAER-rendszerrel és adózással kapcsolatos kérdések megválaszolását végzi. Fontos hangsúlyozni, hogy kizárólag általános, azaz egyedi ügyet, adótitkot nem érintő tájékoztatást nyújt, emiatt az ügyfelek azonosítására nincsen szükség, bárki azonosítás nélkül igénybe veheti.

2006-ban kezdte meg működését, 2016. július 1-jétől zöldszám, azaz belföldről ingyenesen hívható az ügyfélszolgálat. A bejövő telefonok az ügyfél által megadott irányítószám és az általa választott menüpont alapján kerülnek továbbításra a megfelelő szervezeti egységhez és a szükséges készséggel, tapasztalattal rendelkező ügyintézőhöz.

A NAV telefonos ügyfél-tájékoztató és ügyintéző rendszere a „NAV vezetőjének 7001/2017. felhívása” című dokumentumban foglalt ügýtípusokban telefonos ügyintézést végez, illetve konkrét, adótitkot is érintő tájékoztatást nyújt az IVR-menürendszerben azonosított ügyfelek számára. 2009 második felében indult el az ügyfélszolgálat, amely 2016. július 1-jétől belföldről ingyenesen hívható. Az IVR-menü a beazonosítást követően a területileg illetékes megyei igazgatóság megfelelő képzettséggel rendelkező ügyintézőjéhez kapcsolja a hívást. A jogszabályi előírásoknak megfelelően a beszélgetés rögzítésre kerül, visszahallgatható, kikérhető.

A rendszer fontos tulajdonsága, hogy lehetőséget ad a képviseleti eljárásra, ami az adóágazatban, figyelembe véve, hogy ott az ügyfélkör jelentős része nem magánszemély, hanem gazdálkodó szervezet, nagy jelentőséggel bír. Ez alapján a magánszemély – megfelelő meghatalmazás vagy képviseleti jog birtokában – gazdasági társaság nevében is eljárhat a telefonos ügyintézés vagy konkrét ügyben való tájékoztatás során.

Az ügyfélfogadási időszak egységes mindkét telefonos ügyfélszolgálat esetében, csupán heti 35 órában, a klasszikus hivatali munkaidőn belül válaszolják meg az ügyfelek kérdéseit, egyik ügyfélszolgálat sem érhető el hosszított munkarendben vagy hétvégén. A telefonos, valamint e-mailes megkeresések gyors és szakszerű kezelését országosan egységes tudásbázis segíti.

A NAV ügyfélszolgálatai teljesen elektronizált ügymenettel és speciális szolgáltatásportfólióval rendelkeznek, fejlett call és contact center megoldásaik révén hatékonyan, magas szakmai minőségben és szolgáltatási színvonalon végzik az ügyfélkiszolgálati tevékenységüket.

3.4 Egységes államigazgatási telefonos ügyfélszolgálat

A Digitális Jólét Programról szóló 2015-ös kormányhatározat beidézésével előzőleg már bemutattuk azt a kormányzati irányvonalat, amely az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok integrációja, de legalábbis egységesítése felé mutat. Mi volt a kiváltó szándék, és mit kíván elérni ez a fajta törekvés? A jelen tanulmányban már több helyen és különböző részletezettséggel ugyan, de kifejtésre került, hogy az államigazgatási szervek, valamint háttérintézményeik telefonos ügyfélszolgálatai mennyire különböző mértékű és színvonalú szolgáltatásokat nyújtanak az ügyfelek számára (gondoljunk csak vissza az elérési csatornákra, ügyfélfogadási időre, telefonos ügyintézési lehetőségekre stb.).

Ahogy az a határozatból is kiderül, az egész kezdeményezés indítása az ügynevezett internetes konzultációnak köszönhető, ahol az ügyfelek kinyilvánították véleményüket, és megfogalmaztak elvárásokat – többek között – az államigazgatás telefonos ügyfélszolgálatával szemben. Mindezen ügyfélviszajelzés indukálta a kormányzati elhatározást, hogy a határozatban megfogalmazott szempontok érvényesítése mellett elő kell készíteni az egységes elektronikus és telefonos államigazgatási ügyfélszolgálat koncepcióját, annak érdekében, hogy az ügyfeleket ne csupán telefonos csatornán, hanem online is elérhető (pl. chat, fórum, közösségi média), támogató ügyfélszolgálat jöjjön létre.

Főbb szempontok az átalakítás során:

- rendelkezésre állási idő növelése: létrejönne egy olyan ügyfélszolgálat, amely segítségével az államigazgatás a magánszemélyek és vállalkozások számára egyaránt 0–24 órában elérhetővé válna, ami jelentős előrelépés lenne a jelenlegi állapothoz képest.
- teljes államigazgatási spektrum lefedése: naprakész információkkal szolgálna az ügyfeleknek a területi közigazgatásról és az elektronikusan igénybe vehető ügyintézési szolgáltatásokról.
- egységes, rövidített hívószám és a hívás költsége: az ügyfél oldaláról nézve jelentős mértékben növelné a telefonos szolgáltatás vonzerejét, ha egy könnyen megjegyezhető, négy számjegyű hívószámon kereshetné fel ügyes-bajos dolgaival az államigazgatást, ráadásul belföldről indított hívás esetében mindezt ingyenesen.
- elérési csatornák bővítése: a modern kor kapcsolattartási szokásaihoz igazodva online csatornákon (Skype, Viber, közösségi média) való elérés lehetősége is szükségesnek mutatkozik.

- a tájékoztatáson túllépve ki kell alakítani az ügyintézési lehetőségeket: ennek alapfeltétele, a hiteles ügyfél-azonosítás már rendelkezésre áll, annak kiterjesztése szükséges a kormányzati ügyfélvonalon túlra, megteremtve egyúttal az egyes ágazatokban a konkrét ügyekben való tájékoztatásnyújtást és az ügyintézési lehetőségeket.

Az egységes államigazgatási telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat kialakításának célja a különböző államigazgatási szerveknél lévő, eltérő méretű, fejlettségű és tudással rendelkező telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatok jelenlegi alacsony hatékonyságú működésének optimalizálása és konszolidációja, amely a hatékonyabb állami szolgáltatások nyújtását, valamint az ügyfelek elégedettségének maximalizálását célozza.

Az államigazgatásban működő telefonos ügyfélszolgálatoknak is igazodniuk kell a piaci szereplők által nyújtott szolgáltatásokhoz, mert az állampolgárok hasonló megoldásokat várnak el az állami szektorban, mint amit a mindennapi életükben a vállalati szegmens szolgáltatásainak igénybevételekor megszoktak.

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet már megágyazott az egységes telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat létrehozásának, mert megalkotta azokat a szervezetre és működésre vonatkozó alapvető előírásokat, fogalmakat, amelyek segítségével a gyakorlatban is megvalósítható a fentiekben kifejtett koncepció. Ennek első lépcsőjeként a modern contact center technológiára építve úgy lehetne létrehozni az egységes ügyfélszolgálatot, hogy a valódi és teljes körű integráció még nem történik meg. A hivatkozott kormányrendelet ugyanis bevezeti a „csatlakozott ügyfélszolgálat” fogalmát, amely alapján a „1818-as számon hívható a kormányzati ügyfélvonalhoz csatlakozott olyan telefonos ügyfélszolgálat, mely a 8. pontban foglalt országos telefonos ügyfélszolgálat feladatainak ellátásában közvetlenül vesz részt, és a kormányzati ügyfélvonal működtetője által meghatározott szolgáltatási szabályok alapján működik”. Ennek előnye, hogy gyorsabban és kisebb költséggel megvalósítható, és a legfontosabb szempontokat teljesíti, miszerint az ügyfélnek az a tapasztalata a gyakorlatban, hogy egy ügyfélszolgálattal (kormányzati ügyfélvonal) vette fel a kapcsolatot, holott valójában több ügyfélszolgálat (az úgynevezett csatlakozott ügyfélszolgálatok) integrált működése valósul meg a háttérben.

Ez azt is jelentené, hogy a csatlakozott ügyfélszolgálatok hivatali időben továbbra is maguk látnák el a tájékoztatási feladataikat és nyújtanák főbb szolgáltatásaikat, azonban átvennék a kormányzati ügyfélvonal működési modelljét (pl. folyamatvezérelt működés, humánerőforrás-felhasználás optimalizálása, tervezése), biztosítva az egységes szolgáltatási szintet és minőséget, egyúttal kiszűrve a párhuzamosságokat.

A részleges kódú telefonos azonosítás már 2015 novembere óta működik, amellyel az azonosításra vonatkozó jogszabályi követelményeknek való megfelelés biztosított, egyúttal működik az ügyféllel folytatott beszélgetés rögzítése is, így elhárul minden akadály az elől, hogy a csatlakozott ügyfélszolgálatok telefonos ügyintézészt nyújtsanak mindazon ügyekben, ahol nincsen mellékletcsatolási, illetve díj- vagy illetékfizetési kötelezettség. A felmérés során megállapításra került, hogy két kivételtől eltekintve a jelenleg alkalmazott többi telefonos azonosítási mód (ügyféladatok bekérése) nem felel meg az E-ügyintézési tv. előírásainak, ezért annak kötelező érvényű hatálybalépését követően (2018. jan. 1.) szükséges ezen azonosításokon alapuló gyakorlat felülvizsgálata. A jelentős fejlesztési költségek elkerülése érdekében kézenfekvő megoldást nyújthat a kormányzati ügyfélvonal már működő azonosítási rendszerének felhasználása, csatlakozott ügyfélszolgálatokra való kiterjesztése.

A versenyszféra már felismerte, hogy a tájékozási és ügyintézési szokások átalakulnak, sőt jelentős erőforrásokkal ösztönzi is azt a folyamatot, hogy az ügyintézés a drága személyes csatornák felől egyrészt az olcsóbb telefonos, nagyjából pedig a még olcsóbb elektronikus csatorna irányába terelődjön.

A jelen alfejezetben leírtakat összefoglalva a határozat idézett pontjából látszik az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok konszolidációjára vonatkozó kormányzati szándék. A megvalósítás azonban az eredetileg kitűzött határidőhöz (2016. febr. 15.) képest jelentős késésben van. Figyelemmel az ügyfelek jogos igényére, a magasabb szintű ügyfélkiszolgálás lehetőségére és a (költség)hatékonyság elvének alkalmazására, mielőbb indokoltnak látszik az államigazgatási telefonos ügyfélszolgálatok észszerű mértékű integrációját előkészíteni, majd ütemezetten megvalósítani.

3.5 Az egyes ügyintézési csatornák ügyfelekre gyakorolt hatásainak, terheinek összehasonlítása

Ahogy már többször említettük, a piaci gondolkodás szerint a legdrágább ügyfélkiszolgálási csatorna a személyes ügyfélszolgálat, ezért tesznek meg egyre többet a cégek az olcsóbbnak tartott ügyintézési csatornák felé terelés érdekében. Az ügyfelek, de legalábbis azok egy része igényli a személyes, emberi kommunikációt az ügyintézése során, főleg, ha számára idegen vagy bonyolult közigazgatási ügyintézésről van szó. Ennek az igénynek a kielégítésére lehet megoldás a telefonos csatorna, amely ötvözi a kisebb mértékű adminisztrációs terhet és az ügyintézővel való élő kommunikációt.

Jelenleg elég nagy azon ügyfelek száma, akik idegenkednek az ügyintézés elektronikus formájától. Jellemzően ez az 50 év feletti korosztály, akik vagy nem jártasak a digitális világban, vagy nem rendelkeznek a megfelelő technikai eszközökkel ahhoz, hogy ki tudják használni az elektronikus ügyintézés adta lehetőségeit. A telefonon intézhető ügyek jövőben bővülő köre és az elektronikus szolgáltatások használatának aktív támogatása nekik is segítséget nyújthat majd.

Az állampolgárokat a közigazgatási ügyintézésük során különféle hatások és terhek érik, ezért fontos, hogy a rendszerek átalakítása előtt felmérésre kerüljenek a változásból eredő hasznok és esetleges hátrányok az ügyfelek nézőpontjából is. Az államigazgatásban létrahozandó egységes telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat a következő hatásokkal járna az ügyfelek szempontjából:

- **0–24 órás ügyfélszolgálat:** az ügyintézési lehetőség bármikor az ügyfelek rendelkezésére állna;
- **Hívószám-egységesítés:** elegendő megjegyezni egyetlen rövidített hívószámot, amelyen a tájékoztatástól az ügyintézésig bármely államigazgatási telefonos szolgáltatás elérhető;
- **Több csatornán való (online is) elérhetőség** a külföldről megkeresést indító ügyfelek számára komoly költségcsökkentést jelentene, emellett illeszkedik az ügyfelek szokásaihoz;
- **Kényelmesebb ügyintézés,** amely idő- és utazási költség-megtakarítást jelent;
- **Időpontfoglalás miatt rövidebb várakozási idő a személyes ügyfélszolgálatokon;**
- **Rövidebb várakozási idő a telefonos ügyfélszolgálatokon,** a hívások 85 százalékát 30 másodpercen belül fel kell venni, amely elvárás kiterjesztése valamennyi államigazgatási szervre jelentős ügyfélélmény-javulást eredményezne;
- **Rövidebb ügyfélszolgálati idő a személyes ügyfélszolgálatokon** a felkészülten érkező ügyfeleknek köszönhetően;
- **Rövidebb ügyfélszolgálati idő a telefonos ügyfélszolgálatokon** a technológiai eszközökkel (tudástár, ügyfélirányítás) és a folyamatvezérléssel megtámogatott belső működésből eredően.

A telefonos és elektronikus (online) csatornákon történő tájékozódás kényelmesebb az ügyfelek számára, mert nem szükséges a személyes megjelenés, ami utazási költség-megtakarítást eredményez (térben független szolgáltatás). Mivel a kormányablakok jellemzően munkaidőben tartanak nyitva, így az ügyfelek személyes ügyfélszolgálaton történő tájékozódása munkaidő-kieséshez vezet, amely a 0–24 órában elérhető telefonos vagy elektronikus csatornán való tájékozódás esetén elkerülhető (időben független szolgáltatás). A telefonos ügyintézés keretében biztosított szolgáltatások (például telefonos foglalkoztatásbejelentés, rendelkezési nyilvántartás, időszakos értesítés, telefonos azonosítás, hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése stb.) kényelmesebb, felhasználóbarát ügyintézést tesz lehetővé. A telefonos alkalmazásoknak köszönhetően az ügyfelek helytől és időtől függetlenül lesznek képesek olyan ügyeket intézni, amelyeket ma még csak személyes ügyfélszolgálatokon tudnak megtenni. A telefonos ügyintézésnek köszönhetően azok az ügyfelek is személyes ügyintézés nélkül, a telefonos csatornát használva vehetik igénybe az elektronikus közigazgatás szolgáltatásait, akik nem jártasak az online / internetes ügyintézésben, vagy technikai okokból nem tudják azt használni.