

13. E-kohéziós esettanulmány

13.1. Bevezetés

A jogszabályok végrehajtása és garanciális jellegének érvényesítése különböző költségek formájában jelentkezik a szabályozással érintett szervezetek és személyek szintjén. E tekintetben a szabályalkotás egyik lényeges szempontja, hogy a szabályok betartása és végrehajtása szavatolja a jogalkotói célok hézagmentes és megfelelő minőségű megvalósulását, de ne jelentsen indokolatlan adminisztratív terhet az ügyfelek számára. Az optimális költségszint elérése átgondolt és módszertanilag megalapozott szabályozást követel meg. Az optimális állapot fenntartása a gazdasági, technológiai, társadalmi környezet változásaira adott válaszként a szabályzási környezet folyamatos vizsgálatát és optimalizációját igényli. Az optimalizáció egyik kiemelt eszköze az eljárási folyamatok egyszerűsítése és az ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentése.¹

Az adminisztratív követelmények érdemi visszaszorítása az unió kohéziós politikájának megvalósítása során is kiemelt hangsúlyt kap, a tehercsökkentés a kohéziós források felhasználásának és a fejlesztési programok végrehajtásának egyik általános elveként jelenik meg. Az Európai Bizottság felismerte, hogy a támogatáskezelés adminisztratív terhei számottevő mértékben csökkenthetők az eljárásrendi folyamatok digitalizálása és úgynevezett elektronikus pályázati portálok használata révén. A digitalizáció követelménye a 2014–2020-as programozási időszaktól az uniós fejlesztéspolitika általános szabályai közé is bekerült. A fenti koncepció *eCohesion*, azaz e-kohézió néven vált ismertté a szakmai és tudományos diskurzusban.² A támogatáskezelés digitalizációja az EU minden tagállamában megtörtént, amelynek sikerességét jól tükrözi, hogy az e-kohézió követelményei az aktuális programozási időszak szabályozásában is megjelennek, és a fejlesztéspolitikán túl további szakpolitikák támogatásainak kezelése során is alkalmazandók.

13.2. Az adminisztratív terhek csökkentése

A jogszabályok érintettjeinek számos kötelezettséget kell teljesíteniük, hogy a jogalkotók által kitűzött szakpolitikai célok valóra válhassanak. A jogszabályok végrehajtása az érintettek szintjén különböző költségek formájában jelenik meg. Ezen költségek egy része elkerülhetetlen, így garantálják a szakpolitikai célok megvalósítását. A költségek másik szegmense olyan előírásokhoz kapcsolódhat, amelyeket a jogszabály tartalmaz, azonban hiányuk nem veszélyeztetné a kitűzött célok elérését. A fentiek értelmében tehát az optimális szabályozás kialakításának két fő követelménye a szabályozói célok realizálásának garantálása és az indokolatlan ügyféloldali költségek elkerülése. Az optimális szabályozás kialakításának fontos eszköze az előírások költségheljes szempontjából történő vizsgálata.³

¹ Európai Bizottság: *A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának. Az Európai Unión belüli jobb szabályozás stratégiai felülvizsgálata*. COM(2006) 689 (2006. november 14.).

² Laposa–Nyikos (2018): i. m.

³ SCM NETWORK: *International Standard Cost Model Manual. Measuring and Reducing Burdens for Businesses*. Brussels, Office for Official Publications of the European Communities, 2005.

Az adminisztratív költségek speciális szegmensét képezik az úgynevezett *adminisztratív költségek és adminisztratív terhek*, amelyek a következőképp határozhatók meg:

13.1. szövegdoboz: Az adminisztratív költségek és terhek definíciója

„Az adminisztratív költségek a vállalatoknál, a civil szektorban, a közigazgatási szerveknél és az állampolgároknál tevékenységükkel vagy termelésükkel kapcsolatos jogszabályi információs kötelezettségeik teljesítése során felmerülő költségek, történjen az akár a közigazgatási szervek, akár magánfelek felé.

Egyes esetekben az információszolgáltatás az adatok közigazgatási szervekhez vagy magánfelekhez történő továbbítását jelenti. Máskor csak a felügyeleti szervek kérésére történő bemutatás vagy beküldés céljára való rendelkezésre állást.”

Adminisztratív terheknek nevezzük az adminisztratív költségek azon részhalmazát, amelyek célzottan és kifejezetten a jogszabályi előírásoknak való megfelelés miatt merülnek fel. A megkülönböztetés azért lényeges, mert az információs kötelezettség alapját képező adminisztratív tevékenységek jelentős részét (például könyvelés) számos vállalkozás jogszabály hiányában is elvégezné (*business-as-usual-costs*), vagyis a költségek nem kizárólagosan a szabályozás következtében merülnek fel.

Forrás: Laposa Tamás: *Digitális kohézió*. Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó, 2023. 11, 15.

Az adminisztratív terhek egy szegmense a szabályozás optimális végrehajtásához köthető, azaz hiányuk veszélyeztetheti a jogalkotói célok megvalósítását. A terhek további része azonban túlmutat a fentieken, így *indokolatlan adminisztratív terheknek* tekinthető. E tekintetben az optimális szabályozás kialakításának követelménye az indokolatlan adminisztratív költségek felmerülésének megakadályozása. Az *adminisztratív terhek csökkentésére* irányuló egyszerűsítési programok tehát e költségsegmensre összpontosítanak.⁴

A *standardköltség-számítás* (*Standard Cost Model – SCM*) módszertanának célja a szabályozás érintettjeinél jelentkező adminisztratív költségek egyszerű és konzisztens számszerűsítése. A módszertant Hollandiában dolgozták ki, s jelenleg az adminisztratív terhek csökkentését célzó kezdeményezések, programok széles körben használt eszköze, amelynek pragmatikus szemlélete lehetővé teszi az adminisztratív költségek számszerűsítését és szakterülettől független összevetését.

Az SCM módszertana alapegységeire bontja a jogszabályokban megjelenő információs kötelezettségeket, és számszerűsíthető módon ragadja meg a kötelezettségek teljesítéséhez szükséges tevékenységek költségösszetevőit. Az SCM-módszertan szerint e költségtényezők a következők: *idő* (*Time – T*), *mennyiség* (*Quantity – Q*), *ár* (*Price – P*), *gyakoriság* (*Frequency – F*), *ügyfélszám* (*Population – Po*).

A képlet *időtényezője* az érintett adminisztratív tevékenység ellátásához szükséges időbeli ráfordítást reprezentálja. A *mennyiségi tényező* az ügyfélszám és a gyakoriság szorzataként áll elő, ahol a *gyakoriság* az érintett tevékenység végrehajtásának éves gyakoriságát fejezi ki, az *ügyfélszám* pedig az érintett ügyfelek számát. Az *ártényező* az érintett adminisztratív tevékenység során felmerülő rezsioradíjat (a személyi jellegű és fix ügyviteli költségeket) adja meg a szervezetek

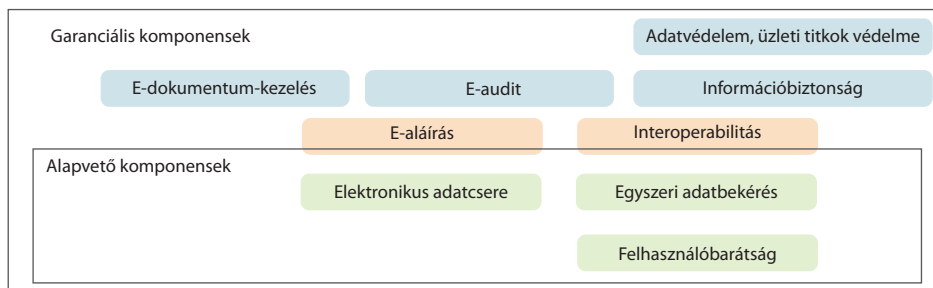
⁴ Európai Bizottság (2006): i. m.

költségeinek mérése esetén. Állampolgárok esetén az ártényező az adott adminisztratív tevékenységhez kapcsolódó járulékos költségeket (a nyomtatást, fénymásolást, postaköltséget) jelöli.⁵

Az SCM alapképlete szerint egy adminisztratív tevékenység költségei az órában megadott időtényező, mennyiségi tényező és az ártényező szorzataként számíthatók ki. Ennek megfelelően az egyes tevékenységek költségeinek és terheinek mennyisége e tényezőkön keresztül befolyásolható.

13.3. Az e-kohézió koncepciója

Az adminisztratív terhek markáns csökkentése érdekében az Európai Bizottság átfogó programot hajtott végre 2007 és 2012 között (Adminisztratív Terhek Csökkentésének Cselekvési Programja), amely az uniós szakpolitikák széles körét érintette, és a kiinduláskor fennálló adminisztratív terhek 25%-os csökkentését tette lehetővé. A beavatkozások egyik célterülete a kohéziós politika volt, amely esetében a tehercsökkentés elsődleges módját a támogatáskezelési folyamatok digitális átalakítása jelentette. A tehercsökkentés elsődlegesen a papírmentes működési folyamatok kialakítása, a párhuzamosságok megszüntetése és a digitálisan tárolt adatok újrahasznosítása révén vált lehetővé. Mindennek megvalósítására az Európai Bizottság átfogó keretrendszert dolgozott ki, amely *eCohesion* néven vált ismertté. Az e-kohézió a működési folyamatok digitalizálása mellett különféle *jogi, eljárásrendi és szervezeti tényezők koordinált kezelését igényli, amelyek egységes keretrendszert alkotnak*. Az e-kohézió komponenseit és azok összefüggéseit a 13.1. ábra mutatja be.



13.1. ábra: Az e-kohézió keretrendszere

Forrás: Laposa szerkesztése

13.3.1. Alapvető komponensek

Az e-kohézió-koncepció megvalósításának szavatolása érdekében az Európai Parlament és a Tanács 1303/2013/EU és 1060/2021/EU rendelete⁶ nevesíti és definiálja a *koncepció alapvető komponenseit (elektronikus adatcsere-rendszerek alkalmazása, interoperabilitás, egyszeri*

⁵ Laposa (2023): i. m.

⁶ A 2014–2020-as, illetve a 2021–2027-es programozási időszak úgynevezett általános rendeletei.

adatbekérés elve, elektronikus aláírás, felhasználóbarátság), amelyek funkcionális vagy szervezési megoldásokkal közvetlenül hatnak az adminisztratív terhek csökkentésére.⁷

Az *elektronikus adatcsererendszerek* alkalmazása papírmentes ügyintézési portálok kialakítását jelenti, amelyek a támogatáskezelés teljes életciklusában biztosítják az adminisztratív feladatok elektronikus, valamint hely- és időfüggetlen elvégzését.

Az *egyszeri adatbekérés elve (only once encoding)* szerint az adott program kezelésében érintett hatóságok egyazon információs kötelezettség teljesítését nem követelhetik meg több alkalommal azonos projekt tekintetében. Az érintett hatóságoknak gondoskodniuk kell a kedvezményezett által beküldött adatok és információk megosztásáról. A fogalom többféleképp is értelmezhető, egyszerre tiltja a projektszintű információk több szervezet általi bekérését, valamint az adatbekérő szervezet esetében is kizárja a párhuzamos papíralapú és digitális adatkérést.

A követelmények második eleme, amely szerint a tagállami hatóságoknak biztosítaniuk kell az adatok kölcsönös megosztását, egyszerűen teljesíthető azon országokban, ahol a szervezetek egy közös információs rendszert használnak (például Magyarországon). Ellenkező esetekben a kölcsönös adatcsere komolyabb kihívás elé állítja a tagállamot, mivel a követelmény ez esetben túlmutat a pusztá műszaki-technológiai kérdéseken. A szervezetközi adatcsere a hatóságok *interoperabilitását*, azaz összehangolt és többszintű (jogi, szervezeti, szemantikai és műszaki) együttműködését írja elő.

Az e-kohézió-portálokon keresztül végrehajtott tranzakciók megfelelő szintű hitelesítést követelnek meg. A szabályozás értelmében a tranzakciókat az *elektronikus aláírásról* szóló uniós szabályokban meghatározott aláírásfajták egyikével szükséges hitelesíteni. Az időközben bekövetkezett jogszabályváltozás okán az Európai Parlament és a Tanács 1303/2013/EU és 1060/2021/EU rendelete eltérő jogszabályokra hivatkozik.

Az e-kohézió-portálok sikerességének akadályozó tényezője, ha az ügyfelek nem érzik hasznosnak a digitális ügyintézés lehetőségét, vonakodnak annak igénybevételeitől, vagy nem rendelkeznek megfelelő felhasználói gyakorlattal, kompetenciákkal. A felhasználók támogatásának és az alkalmazások népszerűsítésének egyik követelménye a kliensek igényeinek megértése, a portálok még inkább *felhasználóbaráttá* válása.

13.3.2. Garanciális komponensek

Az eljárásrendi folyamatok digitális transzformációja speciális garanciákat követel meg. A keretrendszerben az alapvető komponenseket úgynevezett *garanciális komponensek (e-aláírás, e-dokumentum-kezelés, e-audit, interoperabilitás, adatvédelem és üzleti titok védelme, információbiztonság)* egészítik ki, amelyek nem a tehercsökkentést célozzák, de a megfelelő működés alapfeltételei. Két komponens (az interoperabilitás és az e-aláírás) szerepe speciális, mivel természetüknél fogva egyszerre járulhatnak hozzá az adminisztratív terhek csökkentéséhez, és betöltenek garanciális funkciókat is. Az alapvető és garanciális komponensek alkalmazásának részletszabályait a 2014–2020-as időszakban külön végrehajtási rendeletek (a Bizottság 821/2014/EU végrehajtási rendelete; a Bizottság 1011/2014/EU végrehajtási rendelete) szabályozzák.

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 1303/2013/EU rendelete (2013. december 17.).

Az e-kohézió-portáloknak biztosítaniuk kell, hogy a benyújtott, rögzített és tárolt dokumentumok hozzáférhetőek legyenek. A rendszereknek így adekvát *elektronikus dokumentumkezelő* felületekkel kell rendelkezniük, lehetővé téve az okiratok megfelelő tárolását, rendszerezését és keresését.

A támogatáskezelés digitalizálásának kritikus feltétele, hogy az uniós és tagállami ellenőrök az elektronikus dokumentumokat tekintsék elsődlegesnek, s csak kivételes esetekben kérhessenek papíralapú evidenciákat (*e-audit*). Ez meghatározó kritérium, mivel az ellenőrzések a korábbiakban papíralapúak voltak, ami alapjaiban megszabta a folyamatok és információs rendszerek követelményrendszerét. Ennek megfelelően a 2014–2020-as időszak szabályozása és a jelen időszak általános rendelete is rögzíti, hogy az auditok adatforrásai elsődlegesen az elektronikus adatok, s további dokumentumok csak kivételes, illetve indokolt esetben kérhetők.

A tagállamoknak gondoskodniuk kell az elektronikus adatcsere-rendszerek *információ-biztonságáról* annak érdekében, hogy a kezelt adatok ne kerüljenek illetéktelen személyekhez, tartalmuk ne sérüljön, és folyamatosan elérhetőek legyenek. A biztonság sérülése kihatással lehet az információk hitelességének megőrzésére és felhasználhatóságára, amely ellenőrzési szempontból alapvető követelmény.

Az elektronikus adatcsere-rendszerekkel kapcsolatos általános követelmény a *személyes adatok és az üzleti titkok védelme*, amely szorosan kapcsolódik az információbiztonság követelményéhez, de túlmutat a bizalmasság, sértetlenség és hozzáférhetőség megőrzésén. A tagállamoknak a biztonság megőrzése mellett szavatolniuk kell a vonatkozó adat- és titokvédelmi jogszabályokban szabályozott további előírások teljesítését, azaz az érintettek tájékoztatását, az adatkezelés jogszerűségét vagy az adatmegőrzés korlátozását.

13.3.3. A hazai e-kohézió-portál bemutatása

Az e-kohézió-konceptió alapvető és garanciális komponensekből tevődik össze, amelyek az általános céljaik mellett a specifikus célok szerint is tovább rendszerezhetők. Az elektronikus portálok üzembe helyezésének és használatának alapvető céljai a következők: az *adminisztratív terhek csökkentése, folyamatok papírmentessé tétele, biztonságos és szabályos működés*.

A *folyamatok papírmentesítése* az eljárási folyamatok digitális transzformációját jelenti. E kategóriába sorolhatók az elektronikus adatcsere, az e-hitelesítés, az e-dokumentum-kezelés komponensei.

Az *adminisztratív terhek csökkentésére* gyakorolt hatások az SCM képletének költségparaméterein (*átfutási idő, gyakoriság, érintettek száma, adminisztratív tevékenységek száma*) keresztül ragadhatók meg leginkább. A költségparaméterek mennyiségi változása hatással van az adminisztratív terhek szintjére, a paraméterek változása funkcionális és eljárásrendi tényezők függvénye.

A kontrollált adatrögzítés az adminisztratív tevékenységek gyakoriságára hat, a beépített ellenőrzések *mérséklik* a repetitív információs kötelezettségek (hiánypótlások, korrekciók) számát. Az elektronikus portálok az *adminisztratív tevékenységek könnyítése* révén csökkentik az *átfutási időket*, ami elsődlegesen *felhasználóbarát felületek kialakítása, az információkeresési és navigációs idő csökkentése*, valamint a *bekért adatok számának csökkentése (automatizáció, adatok újrahasznosítása, adatok lekérése közhiteles adatbázisokból)* révén válik lehetővé. Az adatszám csökkentése az átfutási idők mellett csökkenti az adminisztratív tevékenységek gyakoriságát és az esetleges hibák lehetőségét is. A fentiek megvalósulásához elsődlegesen az elektronikus adatcsere, a felhasználóbarátság, az egyszeri adatbekérés és az interoperabilitás komponensei járulnak hozzá.

Más tekintetben a digitalizáció elősegíti a távoli ügyintézés, a kedvezményezett hely-, idő- és eszközfüggetlen módon tehet eleget adminisztratív kötelezettségeinek. A személyes ügyintézés alternatívái idő- és költségmegtakarításként (utazás, várakozás, postai ügyintézés) jelentkeznek ügyféloldalon, ilyen módon csökkentik az adminisztratív terheket. E tekintetben az elektronikus adatcsere és az e-aláírás komponenseinek szerepe emelendő ki.

A teljes digitalizáció és a hatékonyság javítása ugyanakkor nem éri el célját, ha a folyamatok átalakítása nem garantálja *a szabályos működés, valamint az adat- és információbiztonság fenntartását*. A szabályosság és a biztonság megőrzése szorosan összefügg, mivel a biztonság megőrzése önálló követelményként is értelmezhető, ugyanakkor e követelmények a vonatkozó adatvédelmi, üzleti titkok kezelésére vonatkozó és információbiztonsági szabályokban is megjelennek. A digitális szolgáltatásoknak a jogi megfelelés és a biztonság szavatolása mellett lehetővé kell tenniük mindennek hiteles evidenciákon alapuló ellenőrzését. A fentiek tekintetében az e-aláírás, az e-dokumentum-kezelés, az e-audit, az adatvédelem és üzleti titkok, valamint az információbiztonság komponenseinek szerepe a meghatározó. Az elektronikus portálok kialakítási céljainak, valamint az e-kohézió komponenseinek kapcsolódását a 13.1. táblázat foglalja össze.

13.1. táblázat: Az elektronikus portálok kialakításának céljai

Az elektronikus portál kialakításának célja	E-kohézió-komponens	Releváns követelmények
A tevékenységek teljes papírmentesítése	Elektronikus adatcsere	Adatok és dokumentumok elektronikus benyújtása, elektronikus kapcsolattartás lehetőségének biztosítása
	E-aláírás	Manuális hitelesítés alternatívájának biztosítása
	E-dokumentum-kezelés	Digitális dokumentumok keresése, rendszerezése, tárolása
Az adminisztratív terhek csökkentése	Elektronikus adatcsere	Bekért adatok mennyiségének csökkentése – automatizmusok (kalkulációk, előre kitöltött adatok) Ismételt adatbekérés lehetőségének csökkentése – beépített ellenőrzések, ellenőrzések, figyelmeztetések Távoli ügyintézés lehetőségének biztosítása
	Felhasználóbarátság	– Perszonalizáció – Kattintások számának csökkentése – Navigációs és információkeresési idő csökkentése – Egyablakos ügyintézés
	Interoperabilitás	Bekért adatok mennyiségének csökkentése – más hatóságok által bekért adatok újrafelhasználása – adatok lekérése közhiteles adatbázisokból
	Egyszeri adatbekérés	Bekért adatok mennyiségének és ismételt adatbekérés lehetőségének csökkentése – bekért adatok megosztása releváns hatóságok között
	E-aláírás	Személyes megjelenés nélküli ügyintézés lehetősége Hely-, idő- és eszközfüggetlen, a felhasználók igényeihez igazított ügyintézés
	E-audit	Elektronikus funkciók audit- és ellenőrzési követelmények mentén történő kialakítása
	Információbiztonság	Információk bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának szavatolása
	Adatvédelem és üzleti titkok	Az érintettek tájékoztatása, adatbiztonság garantálása
Biztonságos és szabályos működés	E-aláírás	Hiteles és auditálható digitális állományok előállítása

Forrás: Laposa szerkesztése

E fejezet bemutatja a fejlesztéspolitikai támogatások elektronikus kezelését biztosító e-kohézió-portált, az Elektronikus Pályázó Tájékoztató és Kommunikációs rendszert (a továbbiakban: EPTK) az e-kohézió komponensei és a fenti portálfejlesztési célok tükrében. Az esettanulmány ismerteti a portál általános működését, valamint egy eljárásrendi folyamat (*támogatási kérelem összeállítása és benyújtása*) példáján keresztül szemlélteti a papírmentes támogatáskezelés működését.

A könnyebb befogadás érdekében a tanulmány az egyes bekezdések elején a 13.1. táblázat szerinti ikonokkal jelöli az egyes komponensek érintettségét. Az ikonok felsorolásában nem szerepel az e-audit komponense, mivel annak garanciális jellege miatt hatása elsődlegesen nem a rendszer felhasználói felületein válik érzékelhetővé.

13.2. táblázat: Az e-kohézió építőelemeinek jelölése a dokumentumban

Az e-kohézió építőelemei	Ikon
Elektronikus adatcsere	
Felhasználóbarátság	
Interoperabilitás	
Egyszeri adatbekérés	
E-aláírás	
E-dokumentum-kezelés	
Információbiztonság	
Adatvédelem	

Forrás: Laposa szerkesztése

13.3.3.1. Az elektronikus portál használata – általános rész

Az EPTK-alkalmazás közvetlenül az eptk.fair.gov.hu webcímen, vagy a Miniszterelnökség pályázati honlapjának (www.palyazat.gov.hu) *E-ügyintézés* menüpontjából érhető el.

13.2. ábra: Az EPTK belépési oldala

Forrás: Egységes beléptető felület felhasználói kézikönyv v21.125. Új Világ Nonprofit Szolgáltató Kft., (é. n.)

Az e-kohézió-alkalmazás előzetes regisztráció után használható, amely online módon megtehető, a regisztrációhoz nem szükséges a felhasználó személyes megjelenése, személyazonosságának előzetes igazolása. A regisztráció néhány egyszerű lépésben elvégezhető.



A regisztráció során a felhasználó előzetes tájékoztatást kap a személyes adatok kezeléséről, a vonatkozó információbiztonsági intézkedésekről, valamint elfogadja a vonatkozó szabályzatokat.

☐ Minden dokumentum elfogadása. *

☐ Elolvastam és megértettem, magamra kötelező érvényűnek tekintem a **Felhasználói Szabályzatot**.

☐ Elolvastam és megértettem, magamra kötelező érvényűnek tekintem az **Adatvédelmi Szabályzatot**.

☐ Elolvastam és megértettem az **Adatvédelmi Tájékoztatót**.

☐ Elolvastam és megértettem az **Információbiztonsági Stratégiát**.

☐ Elolvastam és megértettem az **Információbiztonsági Politikát**.

Mentés

13.3. ábra: Tájékoztatók és szabályzatok a regisztrációs felületen

Forrás: Egységes beléptető felület felhasználói kézikönyv v21.125.

A megfelelő adat- és információbiztonság garantálása érdekében a portál egyes kiemelt felületei kettős autentikációt követően érhetők el. A kétlépcsős azonosítás a szolgáltató szektorban széles körben elterjedt és kötelezően alkalmazandó, e belépési protokoll a felhasználók számára nem ismeretlen. A megoldás lényege, hogy a felhasználó által kezdeményezett tranzakcióhoz a tudásalapú (jelszavas) azonosítás mellett egy más típusú, jellemzően eszközalapú azonosítás is szükséges. Az EPTK-felület releváns funkcióinak használatához a jelszó megadása mellett SMS-alapú vagy mobilapplikáció- (FAIRApp-) alapú hitelesítés is szükséges. A kétlépcsős azonosítás második faktorának típusa a felhasználó által választható. A második faktor használata esetén a felhasználó egyedi, egyszer használatos és rövid érvényességi idejű jelszavakat kap saját eszközére az általa választott csatornán keresztül.

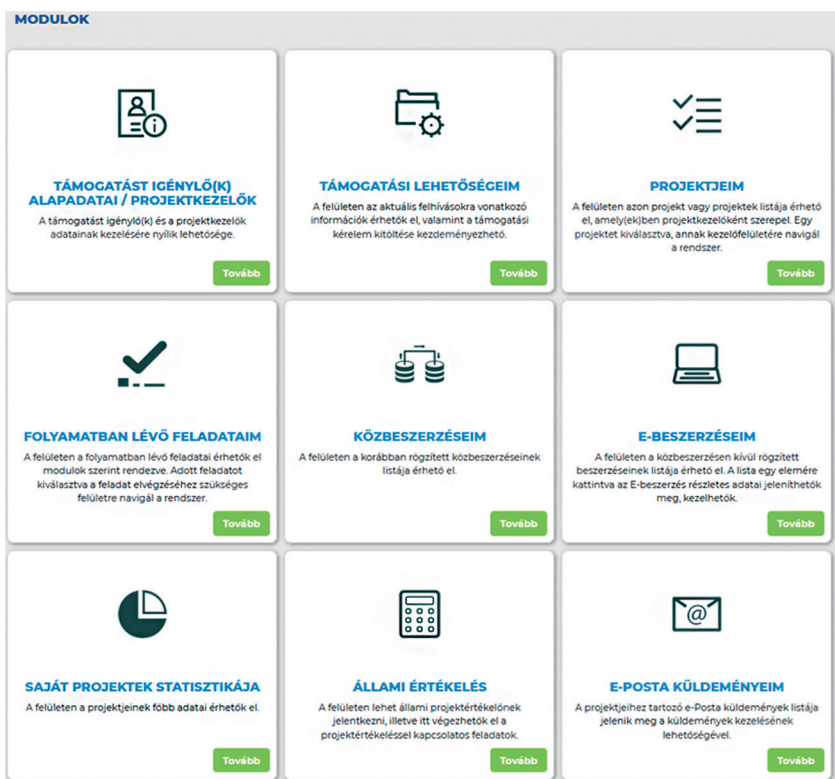
13.4. ábra: A kétfaktoros autentikáció típusának megválasztása
 Forrás: Egységes beléptető felület felhasználói kézikönyv v21.125.

Elfelejtett belépési jelszó esetén a belépési felületen új jelszó igényelhető, a hozzáférés a felhasználó személyes megjelenése nélkül megújítható.



Az 1060/2021/EU rendelet elektronikus adatcserét érintő szabályai előírják az elektronikus adatcsererendszerek népszerűsítését és a felhasználók támogatását. Mindez a digitalizáció egy újabb szintjét jelenti, ahol a papíralapú folyamatok digitális transzformációjának követelménye kiegészül a felhasználóbarátság és a kritikus felhasználói tömeg elérésének igényével. E nézőpontból kiemelt jelentőséget kapnak azok a funkcionális megoldások, amelyek elősegítik a könnyebb és érthetőbb rendszerhasználatot.

A navigációs és információkeresési idő csökkentésének egyik módja a gyakran használt funkciók belépő oldalon történő elhelyezése. E megoldás segíti a célzott rendszerhasználatot, és az időmegtakarítás révén realizált tehercsökkentés mellett javítja a felhasználói elégedettséget. Az EPTK-felületre belépve a felhasználó a kezdőképernyőre jut, ahol elsődlegesen a portál kilenc kiemelt funkciója [*Támogatást igénylő(k) alapadatai/Projektkezelők; Folyamatban lévő feladataim; Támogatási lehetőségeim; Projektjeim; Közbeszerzéseim; E-beszerzéseim; Saját projektek statisztikája; Állami értékelés; E-posta-küldeményeim*] csempeyszerű megjelenítéssel érhető el.



13.5. ábra: Az EPTK kiemelt funkciói

Forrás: EUPR/EPTK online sugóközpont v.1.133. Új Világ Nonprofit Szolgáltató Kft., (é. n.)

A pályázatok benyújtásához célcsoportspecifikus pályázói profilok (magánszemély, gazdasági társaság, nonprofit szervezet, költségvetési szerv, külföldi szervezet, határon túli pályázó) létrehozatalára van szükség az EPTK-rendszerben, ami lehetővé teszi a pályázati felhívások célzott szűrését, valamint a fókuszált és testre szabott ügyintézés. A *Támogatást igénylő(k) alapadatai/Projektkezelők* funkciójában ügyfélspecifikus alapinformációk megadásával különböző ügyfél-típusok adatai rögzíthetők.



A rögzített ügyfeladatokat minden pályázat benyújtásakor újra felhasználják, a felhasználónak nem szükséges ismételt megadnia azokat, ami lényegesen csökkenti az adminisztratív terheket.



Amennyiben a választott ügyfél gazdálkodási formakódja alapján gazdasági társaságnak, nonprofit szervezetnek vagy valamely költségvetési szervnek minősül, az EPTK a pályázói profil rögzítésekor lehetőséget ad a külső adatforrásból elérhető adatok elérésére. Az érintett szervezetet adószáma alapján azonosítják, majd releváns adatait lekérlik az elérhető közhiteles adatbázisokból, és a rendszer automatikusan előtölti a pályázói adatlap megfelelő részeit. E megoldás a hiteles adatok felhasználásával csökkenti a rögzítendő adatok körét, az esetleges hibázás lehetőségét, így a támogatást igénylők adminisztratív terheit is.



A felület ügyfélspecifikus pályázatkitöltést biztosít, az egyes támogatási igények kitöltése során a felhasználó a fiókjában rögzített ügyfélprofilok közül választhat, amelyek használata segíti az igény kontrollált összeállítását.

A *Támogatást igénylő(k) alapadatai/Projektkezelők* funkciójában úgynevezett „projektkezelők” rögzíthetők, projektekhez rendelhetők, hozzáférésük jogosítható. A projektkezelők személyes EPTK-fiókjukban látják az érintett projekteket, és a jogosultságok függvényében végezhetnek adminisztratív feladatokat. A projektekhez kapcsolódó üzeneteket a projektkezelő kapja meg, érkezésükről külön figyelmeztetés jön. Az üzenetek bármely projektkezelő által átvehetők.



A *Támogatási lehetőségeim* ikon alatt a különböző pályázati felhívások részleteit elsődlegesen a rögzített ügyfélprofilok szerint jelenítik meg. A felhasználó ugyanakkor megismerheti más ügyfélcsoportok felhívásait is. A felület támogatáskereső funkciója tetszőleges szűrésekkel (*konstrukcióazonosító, kulcsszó, beadhatóság időtartama, igényelhető támogatás nagysága, beadhatóság*) támogatja a felhívások keresését. A keresés eredményeinél a felhívásokra kattintva megjeleníthetők annak részletei, ahol közvetlenül megkezdhető a kapcsolódó támogatási kérelem kitöltése.

A portál kialakítása az *egyablakos ügyintézés elvén* alapszik, amelyen keresztül az adminisztratív tevékenységek a teljes projektéletút vonatkozásában elvégezhetők. Mindemellett egy ügyfélfiókból több támogatási kérelem, projekt is kezelhető, valamint a felület nemcsak az uniós pályázati felhívásokat, hanem számos hazai konstrukció támogatásait is hozzáférhetővé teszi.

Az EPTK *Projektjeim* menüpontjában egy projektlista látható, amelyen keresztül a projektek adatlapjai megnyithatók, részletes adattartalmuk megtekinthető.

Projektjeim																				
PROJEKTJEIM Keresés <table border="1"> <thead> <tr> <th>Projekt száma</th> <th>Létrehozás dátuma</th> <th>Benyújtás dátuma</th> <th>Konstrukció kódja</th> <th>Megnevezés</th> <th>Támogatást igénylő</th> <th>Státusz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"> Projektnaplár iCal link / Naptárlink újragerendelés </td> </tr> </tbody> </table>							Projekt száma	Létrehozás dátuma	Benyújtás dátuma	Konstrukció kódja	Megnevezés	Támogatást igénylő	Státusz	Projektnaplár iCal link / Naptárlink újragerendelés						
Projekt száma	Létrehozás dátuma	Benyújtás dátuma	Konstrukció kódja	Megnevezés	Támogatást igénylő	Státusz														
Projektnaplár iCal link / Naptárlink újragerendelés																				

13.6. ábra: Az EPTK projektszintű kezelőfelülete

Forrás: EUPR/EPTK online súgóközpont v.1.133.



A projektéletciklus különböző szakaszokból (támogatási kérelemkészítés, beküldés, támogatási kérelem elbírálása, szerződéstervezet kezelése, szerződéskezelés, finanszírozás, szakmai beszámoltatás) tevődik össze, amelyek releváns funkciói a *Projektjeim* menüpontjából elérhetők, szerkeszthetők.



Adminisztratív terhek szempontjából különösen fontos, hogy a felhasználó egy platformról könnyedén hozzáférhet a különböző eljárásrendi folyamatokkal kapcsolatos felületekhez, adatokhoz. A navigációs és információkeresési idő csökkentésével így a terhek mennyisége csökkenthető.

A *Saját projektjeim statisztikája* funkciójában a felhasználó az általa kezelt valamennyi pályázatról egy speciális lekérdezést is elér, amely segíti a benyújtott és a döntési szakaszban lévő projektek áttekintését, nyomon követését.

A *Folyamatban lévő feladataim* menüpontján belül a felhasználó nyomon követheti az aktuális eljárásrendi teendőit és azok határidőit. A felületen a felhasználó által kezelt valamennyi projekt folyamatban lévő feladatai megjelennek, függetlenül a projektek tartalmától és a támogatások típusától. A teljes feladatlista eljárásrendi szakaszok szerinti bontásban jelenik meg, jelezve az egyes szakaszokhoz kapcsolódó feladatok számát. Az eljárásrendi blokkokon belül megtekinthetők a kapcsolódó feladatlisták, amelyek különböző szempontok (projektek, támogatást igénylők és kedvezményezettek, feladatstátuszok és határidők) szerint rendszerezhetők, szűrhetők.

FOLYAMATBAN LÉVŐ FELADATAIM	
 Támogatási kérelmeim (30 db. feladat)	▼
 Szerződéskötések (0 db. feladat)	▼
 Szerződésmódosítási igények (0 db. feladat)	▼
 Szállítói szerződések (0 db. feladat)	▼
 Előlegigények (0 db. feladat)	▼
 Elszámolások (0 db. feladat)	▼
 Beszámolók (0 db. feladat)	▼
 Fenntartási jelentések (0 db. feladat)	▼

13.7. ábra: Az EPTK feladatkezelő felülete

Forrás: EUPR/EPTK online súgóközpont v.1.133.

A fenti funkció egyfajta projektmenedzsment-támogató eszköz, amely segíti a felhasználó adminisztratív feladatainak rendszerezését és tervezését. Az ütemezett feladatellátás elősegíti a precízebb projektkezelést, amely révén az esetleges hibák lehetősége mérsékelhető, az ismételt adatszolgáltatás (hiánypótlás, korrekció) felmerülésének lehetősége csökkenthető.



A digitalizáció előnyeinek hasznosítása mellett fontos figyelembe venni, hogy az e-ügyintézés a hagyományostól lényegesen eltérő digitális adminisztratív térben zajlik. Ennek okán az ügyfelek részletes és a felmerülő problémákra reflektáló tájékoztatása, célzott támogatása szükséges.



A fejléc menüsorában található *Súgó* funkciójában az EPTK használatát segítő online súgó, videós segédletek, valamint a támogatási kérelmek kezelésével kapcsolatos képzési anyagok és előadások találhatók. A funkció *Hírek és újdonságok* alfunkciója alatt a rendszerrel kapcsolatos változásokról, továbbfejlesztésekről kap tájékoztatást a felhasználó. A *GYIK* menüpontja alatt a gyakran ismételt kérdések és az azokra adott válaszok érhetők el.



A teljes körű elektronizáció alapkövetelménye, hogy a portál a projektéletút minden szakaszában támogassa az adminisztratív teendők ellátását, valamint az érintett hatóságokkal való kommunikációt. A fejléc *Üzenetek* ikonja alatt a felhasználói fiók üzenetei rendszerezhetők, listázhatók, valamint megtekinthetők azok fontosabb adatai (tárgy, beérkezés, kézbesítés időpontja). Az üzenetek érkezéséről a felhasználó tájékoztató levelet kap regisztrációs e-mail-címére, valamint a fiókba történő belépéskor erre felugró ablak is figyelmezteti.

A fejléc menüsorában jelenik meg a *Dokumentumtár* funkció, amely listászerűen jeleníti meg a felhasználó projektjeihez kapcsolódó dokumentumokat. A lista tartalma kereshető, exportálható, a dokumentumok egyedileg és csoportosan letölthetők. Az állományok előzetes

szabályok szerint mappákba rendezve jelennek meg, leképezve a projektek egyes eljárásrendi szakaszait. A mapparendszer többszintű hierarchiában rendszerezi az egyes projektek dokumentumait, ugyanakkor projektszintről megnyitva a felhasználó közvetlenül az adott projekt állományait érheti el.



Az e-kohézió-portál használatát közvetlen ügyfélszolgálat támogatja, amelynek elérhetőségei a felület láblécében láthatók. A hagyományos ügyfélszolgálati csatornák mellett a felületen lehetőség van a portál használatával kapcsolatos észrevételek közvetlen közlésére, erre szolgál a szintén a láblécben található „Írjon nekünk” funkció.

13.3.3.2. Az elektronikus portál használata – kérelem kitöltése és beküldése



A támogatási kérelem kitöltésének kezdetekor ki kell választani a kérelmet benyújtó ügyfél típusát, így a kitöltés ügyfélspecifikus kontrollok mellett valósulhat meg. Amennyiben szükséges, a felületen új ügyféltípus is rögzíthető.

Az ügyfelek gazdasági formakódja alapján az alkalmazás ellenőrzi az ügyfél jogosultságát az érintett támogatási igény benyújtására, valamint az adott felhívás benyújtási határidőinek leteltét. Amennyiben a kérelem a fenti feltételeknek nem felel meg, az felhasználó a kitöltés kezdetén hibaüzenetet kap erről. Mindez biztosítja a jogosulatlanul és késedelmesen benyújtott projektek számának minimalizálását, s a beépített kontrollok révén az ügyfél időt és költséget takarít meg.

A különböző kitöltőprogramok adattartalma nagyban eltér, mivel az egyes támogatási konstrukciók követelményrendszere, célközönsége nagyon heterogén. A kitöltőfelületek menüszerkezete ugyanakkor minden felhívás esetén egységes: *támogatást igénylő adatai (részletes ügyféladatak), támogatási kérelem szakmai tartalma (projekt szakmai megvalósítása), pénzügyi adatok (pénzügyi megvalósítás), egyéb műveletek (kérelem és mellékleteinek kezeléséhez kapcsolódó általános menedzsmentfunkciók).*



A fő menüpontok a kérelem űrlapjai felett mindig elérhetők, így a felhasználó a kitöltés bármely szakaszában könnyedén mozoghat az egyes felületek között, hozzáfér a gyakrabban használt funkciókhoz. A *Támogatást igénylő adatai* funkciócsoportjában a felhasználó a támogatást igénylő szervezet vagy személy, valamint az esetlegesen kapcsolódó további érintettek (konzorciumi tagok) azonosító adatai rögzíthetők. E funkciócsoportban adhatók meg a projekt kapcsolattartójának és az igénylő szervezet nevében eljáró hivatalos képviselő adatai is.

A *Támogatási kérelem szakmai adatai* menüpontjának űrlapjai a szakmai megvalósítás főbb adatait (projekt céljai, indikátorok, helyszínek, tevékenységek, ütemezés) tartalmazza. A *Pénzügyi adatok* funkciócsoportjában a finanszírozást meghatározó adatok (források, költségek, bankszámlák, előlegigénylés) rögzíthetők.



Az *Egyéb műveletek* menüpontjában a támogatási igények általános kezelését biztosító funkciók [dokumentum(ok) csatolása, támogatási kérelem teljes ellenőrzése, támogatási kérelem törlése/másolása/PDF-ben való megtekintése, közhiteles adatok lekérése] érhetők el.

A teljes körű digitális transzformáció követelménye, hogy az online felületeken ne csak strukturált adatok, hanem egyéb, nem strukturált állományok is beküldhetők, kezelhetők legyenek. Az egyes kiírásokhoz szükséges alátámasztó dokumentumok a *Dokumentum(ok) csatolása*

funkciójában lehetséges. A feltöltött dokumentumok listaszerűen jelennek meg, amely egyben a teljes körű adatszolgáltatást segítő önellenőrző listaként is használható.



A támogatási kérelem benyújtásáig a közhiteles adatbázisokban szereplő projekt-, illetve ügyféladatok változhatnak, emiatt az *Egyéb műveletek* menüpontjában a külső adatbázisokból átvett adatok frissíthetők.



Az kitöltés során futtatott ellenőrzések mellett a *Támogatási kérelem teljes ellenőrzése* nevű funkcióval egy úgynevezett teljes adatellenőrzés is lefuttatható, amely a formai és tartalmi vizsgálatok mellett összefüggéseiben is ellenőrzi a rögzített adattartalmat. Mindez segíti a kontrollált adatbevitt és az esetleges hiánypótlások számának csökkentését. Az ellenőrzés eredményét a felhasználói felületen jelenítik meg. Az alkalmazás nemcsak a hibákat és a figyelmeztetéseket mutatja, hanem az átlátható adattartalom-ellenőrzés érdekében a helyesen bevitt adatok megfelelőségét és az ellenőrzés kritériumait is. A hibaszám csökkentését garantálja, hogy a támogatási kérelem csak sikeres ellenőrzés után véglegesíthető és küldhető be.

13.8. ábra: A támogatási kérelem teljes ellenőrzése

Forrás: EUPR/EPTK online súgóközpont v.1.133.



Mivel a felhasználó személyazonosságát a fiók létrehozatala és a kitöltés során nem ellenőrzik, a véglegesítés során az ügyfél hiteles aláírással ellátott és megfelelő azonosítást garantáló nyilatkozatot állít ki, amelyben nyilatkozik a kérelem adattartalmának hitelességéről és valódiságáról (*Nyilatkozatgenerálás, Nyilatkozatcsatolás*).

A rendszerből előállított nyilatkozatot a 2021–2027-es időszakban a minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással vagy – a felhívásban meghatározott – azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatással kell hitelesíteni.



A támogatási kérelem beküldése a nyilatkozat sikeres feltöltését követően lehetséges. A kérelem beérkezését a portál a felhasználói fiókba küldött elektronikus üzenetben igazolja vissza az ügyfélnek.



Az e-kohézió követelményei között szerepel, hogy a rendszerben feldolgozott, rögzített adatokat és dokumentumokat a későbbiekben is hozzáférhetővé kell tenni az ügyfél számára. A *Projektjeim* menüpontjában a továbbiakban is megtekinthetők a beküldött kérelmek és azok mellékletei. A könnyebb áttekintés érdekében a kérelem teljes adattartalma a kitöltőfelületen is exportálható a rendszerből PDF-formátumban.

Feladatok

1. Melyek az EPTK legfontosabb előnyei?
2. Melyek a standard költség-számítás költség tényezői? Milyen módon befolyásolják e tényezők az adminisztratív terhek mértékét?
3. Melyek az e-kohézió-konceptió alapvető komponensei? Miként segítik e tényezők az adminisztratív terhek csökkentését?
4. Melyek az elektronikus portálok használatának alapvető céljai? Milyen módon köthetők e célok az e-kohézió komponenseihez?
5. Milyen megoldásokkal segítik az egyre inkább felhasználóbaráttá váló portálok az adminisztratív terhek csökkentését?
6. Milyen módon segíti elő az elektronikus portálok interoperabilitása az adminisztratív tevékenységek költségtényezőinek csökkentését?