

XII. E-állampolgársági ismeretek, e-szolgáltatások, e-ügyintézés

A fejezet célkitűzése

A fejezet célja, hogy felkészítse az Olvasót az elektronikus közszolgáltatások fokozottabb igénybe vételére, kihasználva a technikai fejlődés lehetőségeit, ezzel is hozzájárulva az állampolgárok digitális kompetenciájának fejlesztéséhez. A képzés az ügyintézéshez szükséges digitális és közigazgatási kompetenciák együttesére fókuszálva elméleti és gyakorlati ismereteket is nyújt.

A tananyag elsajátítása alapján az olvasó megismeri az elektronikus ügyintézési lehetőségeket, képes lesz a céljainak, feladatainak és attitűdjének megfelelő csatorna kiválasztására, az ügyintézési folyamat során szükséges azonosítási, hitelesítési, űrlapkitöltési, -beküldési, fizetési és egyéb kapcsolódó feladatok önálló és hatékony elvégzésére.

A digitális állam múltja, jelene, jövője

Az elektronikus közigazgatás érdemi megjelenése a 21. századhoz köthető, bár az államigazgatási feladatok megoldásában a gépi adatfeldolgozás kezdeteitől jellemző volt. Az elmúlt évtizedekben a digitális technológia ugrásszerű fejlődése és használatának elterjedése hozzájárult az új lehetőségek feltárásához, miközben új igényeket is indukált. Az információs kor kihívásai megkövetelik a szemléletváltást, a közigazgatás jelentős átalakulását, ennek részeként az elektronikus közigazgatás fejlesztését, a digitális állam megvalósulását.

Az e-közigazgatás egyik elterjedt definíciója is erre utal: „Az e-közigazgatás a közszféra kapcsolatrendszerének tudásalapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újrászervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”¹

A digitális állam kialakulása több évtizedes fejlődés eredménye, de az átalakulás nem egy lezárt folyamat, a közigazgatás fejlesztése a jelenben és a jövőben is kiemelt terület marad.

A gépi adatfeldolgozásban az elektromechanikus berendezéseket a második világháború után, fokozatosan váltották fel a számítógépek. Hazánkban az államigazgatás számítógépes korszerűsítése az 1970-es évektől a Számítástechnikai Központi Fejlesztési Program (SzKFP),² majd az 1980-as évektől a személyi számítógépek elterjedésének hatására gyorsult fel.³

¹ Budai Balázs Benjámin: *Az e-közigazgatás elmélete*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2014. 47.

² 1968-ban létrejött a Számítástechnikai Tárcaközi Bizottság, amely kidolgozta a Számítástechnikai Központi Fejlesztési Programot, amely 1971 és 1986 között biztosította a számítástechnikai kultúra elterjesztését és támogatását.

³ Álló Géza et al: *Tanulmányok a magyar e-közigazgatásról. A „hiteles helyektől” az elektronikus közigazgatásig – mérőöldkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében*. Szeged, Primaware, 2014.

Az 1990-es években az internet (világháló) megjelenése, majd szabaddá és ingyenessé válása a közigazgatás átalakítását is eredményezte. A döntéshozók felismerték az információs technológiák által nyújtott lehetőséget arra, hogy az elektronikus kormányzat le tudja győzni a közszolgáltatások nyújtásának térbeli és időbeli korlátait.⁴

Az Európai Unióban és hazánkban egyaránt már a 20. század második felében felismerték, hogy a digitális technológiák fejlődése több kulcsfontosságú területen hoz minőségi változást, és ezek egyike a *közszolgáltatások korszerűsítése*.

A 20. század végén a kormányzati informatika, a közfeladatok ellátását támogató háttérrendszerek (back office) fejlesztése kapott hangsúlyt, de a századfordulót követően elindult az ügyféloldali (front office) szolgáltatások fejlesztése is.

2001-ben létrejöttek a személyes ügyintézés színtereiként az *okmányirodák*, amelyek a nevük-höz híven leginkább a különféle okmányokhoz kapcsolódó ügyek intézését biztosították. Ugyanabban az évben indult el Magyarország első központi kormányzati portálja, amely 2003-tól *magyarország.hu* címen biztosította a közigazgatással való kapcsolattartást, a tájékoztatást és az évek során folyamatosan bővülő elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat.⁵

Az elektronikus közigazgatás infrastruktúrája (Központi Rendszer⁶) és a jogi szabályozási környezet⁷ kialakításának hatására elindult az elektronikus közszolgáltatás Magyarországon. Az állampolgárok *Ügyfélkapu*-regisztrációja lehetővé tette, hogy a *Kormányzati Portálon* azonosítsák magukat, és elektronikusan intézzék, vagy legalább elindítsák ügyeiket.

A személyes és az elektronikus ügyintézés kialakítása során már kezdetektől törekedtek az ügyfélbarát, *egyablakos ügyintézés*⁸ megvalósítására, hogy az állampolgárok lehetőleg egy helyen tudják ügyeiket intézni. Ezt az okmányirodák csak részben tudták teljesíteni, így továbblépésként 2011-től megjelentek a kormányablakok mint integrált ügyfélszolgálati irodák. Kialakításuk célja az volt, hogy lehetővé tegyék az ügyek egy helyszínen történő intézését – vagy legalább a beadványok befogadását – az ügyfelek számára. Ne az ügyfelek utazzanak, hanem az ügy, ha különböző hivatalok érintettek.

Az elektronikus ügyintézés jogszabályi háttere is változott, biztosítva az elektronikus és a hagyományos, papíralapú forma közötti átjárhatóságot. 2012-ben a hatósági eljárásokban megjelentek a *Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)*, amelyek alapjaiban változtatták meg a korábbi központosított, zárt rendszert.

A *Digitális Magyarország* létrehozását célzó kormányzati elképzelések, az azokat szolgáló stratégiai szintű célkitűzések, valamint az ezek gyakorlati megvalósulását szolgáló átfogó

⁴ Al Gore: Creating a Government that Works Better and Costs Less: Reengineering Through Information Technology. *Report of the National Performance Review*, Washington, Government Printing Office, 1993; Richard Heeks: Reinventing Government in the Information Age. In Richard Heeks: *Reinventing Government in the Information Age*. New York, Routledge, 1999. 9–21.

⁵ Orbán Anna: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Budapest, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2019. 40.

⁶ A központi rendszer (KR) magába foglalta a kommunikáció alap-infrastruktúráját, az elektronikus kormányzati gerinchálózatot (EKG), a központi kormányzati portált (*magyarország.hu*), a kormányzati ügyféltájékoztató központot, az elektronikus *Ügyfélkaput* és a *Hivatali Kaput*.

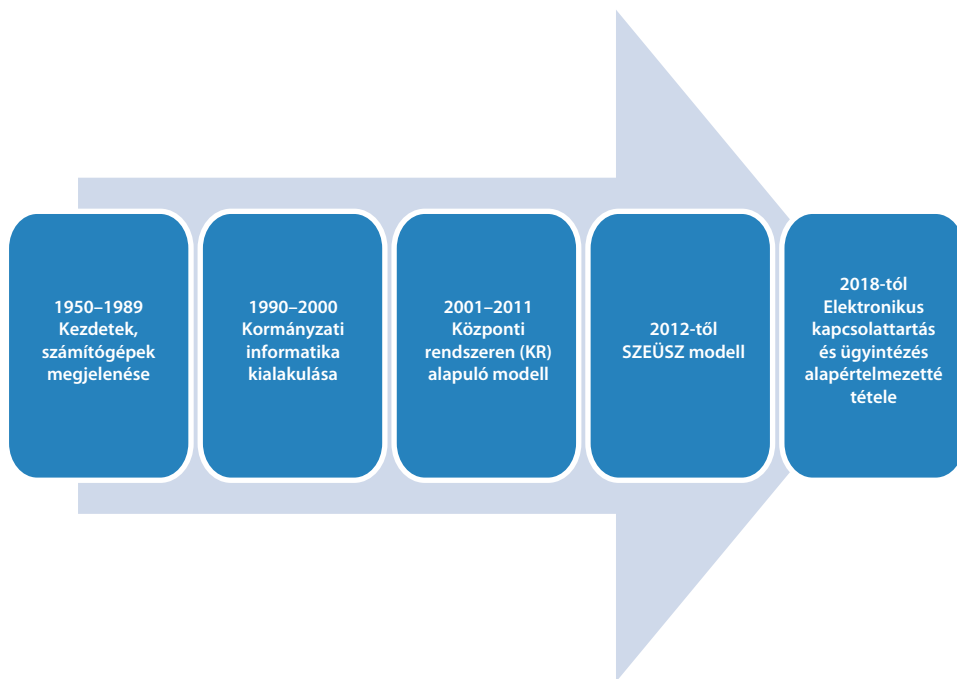
⁷ 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól X. fejezete elsőként nevesítette hatósági eljárásban az elektronikus út alkalmazásának lehetőségét.

⁸ Az egy menet (egyablakos) ügyintézési modellt már korábban kidolgozták (Gáspár Mátyás: Az egy menet ügyintézési modell. *Állam és Igazgatás*, 37, [1987], 12. 306–320.).

és összehangolt programok hozzájárultak az elektronikus ügyintézés feltételeinek megteremtéséhez, a közigazgatás valamennyi eljárásának elérhetővé tételéhez az elektronikus térben.

A közigazgatási reform eredménye a jogi,⁹ szervezeti,¹⁰ és technikai akadályok¹¹ leküzdése, 2018-tól az *elektronikus ügyintézés alapértelmezett tétele*. A továbblépés feltétele a felhasználók bevonása, szemléletformálása, tehát az ügyfelek éljenek a lehetőséggel, ismerjék és használják az elektronikus ügyintézési lehetőségeket.

Napjainkra már a virtuális jelenlét, az információkhoz való egyszerű, gyors, közvetlen hozzáférés, az azonnali kommunikáció, az időbeli és a földrajzi távolságok leküzdése alapvető igényné vált. 2020-ban az új koronavírus elleni küzdelem érdekében az elvárások kiegészültek a személyes kontaktusok számának csökkentésével, így a digitális, fizikai jelenlétet nem igénylő megoldások alkalmazása kiemelt szerepet kapott a társadalmi és gazdasági élet valamennyi területén (ipar, kereskedelem, pénzügy, oktatás, egészségügy, kultúra, sport stb.). A személyes találkozások minimalizálásának igénye megmutatkozott az érintkezésmentes közszolgáltatások fejlesztésében is és az online ügyintézés számának a növekedésében egyaránt.



12.1. ábra: A magyar e-közigazgatás történelmi fejlődésének főbb szakaszai

Forrás: a szerző szerkesztése

⁹ Az elektronikus ügyintézés (2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól) és a közigazgatási eljárások (2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról) keretrendszeres szabályozása.

¹⁰ Szervezeti integráció, kormányhivatalok, kormányablakok hálózatának kialakítása.

¹¹ Egységes keretrendszer, infrastruktúra, SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök, önkormányzati ASP-rendszer kiteljesedése.

A *digitális átalakulás* kiterjed a kormányzat (tágabb értelemben az állami érdekkör¹²) működését támogató, az ügyfeleknek (állampolgároknak és vállalkozásoknak) szóló elektronikus államigazgatási és elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra egyaránt. A *digitális állam* megteremtéséhez nem elég a meglevő közigazgatási folyamatokat digitalizálni. A digitális térben megvalósuló, hatékony közszolgáltatások nyújtása gyökeres átalakulást igényel, köztük a folyamatok újraszervezését, leegyszerűsítését, az ügyfelek számára is könnyen használható felületek kialakítását, integrált közszolgáltatások nyújtását és támogatását, az ügyfelek visszajelzésére épülő folyamatos finomhangolást.

Az új digitális keretstratégia¹³ a következő tíz évre vonatkozó digitális átalakulást szolgáló intézkedéseket fogalmaz meg a fő pillérek, azaz a digitális infrastruktúra, a digitális készségek, a digitális gazdaság és a digitális állam területein.

A *digitális közszolgáltatásokat* érintő főbb intézkedések a következő csoportokba sorolhatók:

- Központi és területi közigazgatás, illetve a szakrendszerek összehangolt, felhasználóbarát, digitális fejlesztése (platformfüggetlen, akadálymentes, ügyfélközpontú, egyablakos).
- Adatalapú közigazgatás megteremtése (egyszeri adatszolgáltatás elve, interoperábilis adatkapcsolatok).
- Okostelepülések és okostérségek fejlesztése.
- Kormányzati elektronikus szolgáltatások információbiztonságának növelése.
- Közszolgáltatások digitális fejlesztése, kiemelt hangsúllyal az e-egészségügyi megoldások továbbfejlesztésére.

Az elektronikus ügyintézés alapjai

Az elektronikus ügyintézés alapelvei

Elektronikus ügyintézéssel találkozhatunk az élet számos területén. Elektronikusan intézhetjük például pénzügyeinket, a tanulmányainkhoz kapcsolódó ügyeket, pályázhatunk, köthetünk szerződéseket, tehetünk nyilatkozatokat, vásárolhatunk stb. Az elmúlt évek során az elektronikus ügyintézés fogalmának értelmezése többször változott, és jelenleg sincs a szakirodalomban egységesen elfogadott meghatározása. A szabályozás szempontjából fontos, hogy az elektronikus ügyintézés nem önálló eljárástípus, hanem a hatósági eljárások és a kapcsolattartás egyik megvalósulási formája.

Az ügyfelek¹⁴ számára a *közigazgatási elektronikus ügyintézés* azt jelenti, hogy hivatalos ügyeik intézéséhez nem kell felkeresniük egy hivatalt, hanem a világ bármely pontjáról, bármikor, interneten keresztül, kényelmesen elintézhetik azokat. A közigazgatási szervekkel való

¹² Ideértendő a szűkebb értelemben vett közigazgatáson túl az igazságszolgáltatás, a rendvédelem és közbiztonság, az egészségügy, az oktatás, a kultúra, a környezetvédelem stb.

¹³ Az Innovációs és Technológiai Minisztérium (ITM) és a Belügyminisztérium (BM) által kidolgozott Nemzeti Digitalizációs Stratégia (NDS) 2021–2030 (tervezet). 2020. június.

¹⁴ Az ügyfél fogalmának tágabb értelmezése: „Ügyfél: az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként, félként vagy az eljárás alanyaként, az eljárás egyéb résztvevőjeként, a szolgáltatás igénybe vevőjeként vagy ezek képviselőjeként részt vevő olyan személy vagy egyéb jogalany, aki vagy amely elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek nem minősül, és az ügyben eljáró elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek nem tagja vagy alkalmazottja.”

kapcsolattartás így nemcsak gyorsabbá és kényelmesebbé, de hatékonyabbá, olcsóbbá és átláthatóbbá is válik.

A 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (továbbiakban E-ügyintézési tv.) kijelölte azokat a szerveket,¹⁵ amelyek kötelesek elektronikusan intézni a hatáskörükbe tartozó ügyeket, valamint alapjogként fogalmazta meg az állampolgárok elektronikus ügyintézéshez való jogát.

Az elektronikus ügyintézés a magánszemélyek számára jog, míg a kijelölt szervek számára kötelezettség.

Az E-ügyintézési tv. 8. § (1) bekezdésének értelmében az ügyfél – törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – *jogosult az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv előtt az ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.* Kivételt képeznek azon eljárási cselekmények, amelyek mindenképpen az ügyfél személyes megjelenését követelik meg, illetve meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását teszik kötelezővé. Természetes személy ugyanakkor csak törvényben kötelezhető elektronikus ügyintézésre.

Míg a természetes személy ügyfélnek a jogszabály lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézésre, addig a gazdálkodó szervezetek az E-ügyintézési tv. 2. § (1) bekezdése szerinti ügyek tekintetében *elektronikus ügyintézésre kötelesek.* Elektronikus ügyintézésre köteles továbbá az ügyfélként eljáró állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, köztisztviselő, egyéb közigazgatási hatóság, valamint az ügyfél jogi képviselője, ha az adott ügyintézési cselekmény tekintetében ez értelmezhető.

Az elektronikus ügyintézés alapelvei az E-ügyintézési tv. 2–7. §-a alapján:

- az elektronikus ügyintézés biztosítása a kötelezett szervek hatáskörébe tartozó valamennyi ügyre kiterjedően,
- az ügyfélnek joga van az elektronikus ügyintézéshez,
- egységes elvek alapján, egységes feltételek mellett és logikával, egységes eszközökkel (Egységes Digitális Ügyintézési Térben),
- technológiasemlegesen,
- jóhiszeműen, tisztességesen, az ügyfélcentrikusság alapelvét betartva,
- az információszabadság és az adatvédelem biztosításával.

¹⁵ Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek a következők:

1. az államigazgatási szervek,
2. a helyi önkormányzat tisztviselői és szervei,
3. a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalanyok,
4. az Országos Bírósági Hivatal és a bíróságok,
5. az alapvető jogok biztosa,
6. az ügyészségek,
7. a közjegyzők,
8. a bírósági végrehajtók, az önálló bírósági végrehajtó iroda,
9. a hegyközségek kivételével a köztisztviselők,
10. a közüzemi szolgáltatók,
11. a törvényben vagy kormányrendeletben erre kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalanyok,
12. az ügyek törvény szerinti elektronikus intézését önkéntesen vállaló egyéb szervezetek.

Szolgáltatási szintek

Az Európai Unió 2000-ben célul tűzte ki először a tagállamok számára az internet használatának ösztönzését, azon belül pedig az elektronikus közszolgáltatásokhoz való online hozzáférés fejlesztését is.¹⁶

Az egyes államok előrehaladásának mérése és összehasonlíthatósága érdekében kidolgozták az alapvető közszolgáltatások listáját (CLBPS¹⁷), és a szolgáltatások 4 szintjét¹⁸ határozták meg, ami 2007-ben egy újabb szinttel egészült ki.¹⁹

A fokozatok, szintek megnevezését illetően különböző megfogalmazásokkal találkozhat az olvasó, de jellemzően a közigazgatási eljárások és ügyintézési folyamatok elektronizálásának öt szintje szerepelt az EU vonatkozó dokumentumaiban (mára ezeken a területeken annyira előrehaladt a digitalizálás, hogy ez a skála összehasonlításra már nem alkalmas, de a szolgáltatások jellegét jól kifejezi).

1. *Információnyújtás* (tájékoztatás): csak az ügyintézéshez szükséges információk elérése biztosított elektronikus úton. A közigazgatási szervezet honlapján csak az ügyfélfogadási rendről, az ügyintézés módjáról, a szükséges okmányokról, dokumentumokról, jogszabályi háttérrel stb. lehet tájékozódni. Ez a szint napjainkban a csak személyesen intézhető

¹⁶ European Commission: eEurope 2002 – An Information Society for All. *Action Plan prepared by the European Commission for the European Council in Feira 19-20 June 2000, COM(2000) 330 final*. Brussels, 2000.

¹⁷ Common List of Basic Public Services: 20 alapvető közszolgáltatás, ebből 12 az állampolgárok és 8 a vállalkozások számára.

Állampolgárok számára nyújtott szolgáltatások:

- a jövedelemadóval kapcsolatos ügyintézés,
- a munkaügyi hatóságok állásskereső szolgáltatásai,
- a társadalombiztosítással kapcsolatos ügyintézés (a munkanélküliség, a családi pótlék, az orvosi kezelések költségei, illetve az ösztöndíjak területén),
- a személyi okmányokkal (útlevél és vezetői engedély) kapcsolatos ügyintézés,
- gépjárművek adminisztrációja (új, használt és importált járművek),
- építési engedélyek igénylése,
- rendőrségi bejelentések,
- könyvtári szolgáltatások (katalógusok elérése, keresés),
- anyakönyvi ügyintézés (születés, házasság),
- felsőoktatási jelentkezés, beiratkozás,
- lakcímváltozás-bejelentés,
- egyes egészségügyi szolgáltatások (például kórházakkal kapcsolatos információk beszerzése).

Vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások:

- a munkavállalók járulékaival kapcsolatos ügyintézés,
- a társasági és a jövedéki adóval kapcsolatos ügyintézés,
- a vámügyintézés,
- a cégnyilvántartáshoz kapcsolódó szolgáltatások,
- a statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- a környezetvédelmi engedélyek és jelentések,
- a közbeszerzési eljárások lefolytatása.

¹⁸ European Commission: eEurope 2002 – Impact and Priorities. *A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001, COM(2001) 140 final*. Brussels, 2001.

¹⁹ Tóza István: Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5. (2012), 5. 2–12.

ügyekre jellemző (például házasságkötés iránti kérelem), de a többi szint zavartalan működéséhez mindenhol elengedhetetlen feltétel.

2. *Egyirányú interakció:* a tájékoztatás mellett lehetőséget biztosít a honlap az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok letöltésére is. Az űrlapok – manuálisan vagy géppel – kitölthetők, de még nem küldhetők elektronikusan vissza. A nyomtatványok kitöltésének ellenőrzését az ügyintéző a hivatalban, a hagyományos ügyintézés során végzi. Ezzel a megoldással is egyre ritkábban találkozunk, mivel gyakori a hiányosan vagy hibásan kitöltött nyomtatvány, így alig segíti a folyamatot. A hagyományos, papíralapú meghatalmazások és a törvényes képviselő rögzítésére szolgáló dokumentumok²⁰ jellemzően ebbe a csoportba tartoznak, de a Magyar Államkincstár a társadalombiztosítási és családtámogatási feladataihoz is kínál letölthető nyomtatványokat, hiszen itt az elektronikus ügyintézésre még nem felkészült embereket is támogatni kell.
3. *Kétirányú interakció:* ezen a szinten a tájékoztatáson és az űrlapok letöltésén túl azok elektronikus kitöltése, hitelesítése és visszaküldése is megvalósul. A nyomtatványok kitöltése ellenőrzöttén zajlik, telepített alkalmazás (nyomtatványkitöltő program) vagy online felület támogatásával. A kitöltött nyomtatvány visszaküldése az ügyfél azonosítását igényli. Az ügy elektronikusan indítható, de az ügyintézés egy része – a közigazgatási döntés (határozat, egyéb aktus) közlése, az iratok (például igazolvány) átadása és átvétele, esetleg a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés – továbbra is hagyományos módon (személyesen vagy postai úton) történik. Például elektronikus lakcímbeljelentés esetén is az új lakcímigazolvány átvétele, az érvénytelenített lakcímigazolvány leadása személyesen, törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján vagy postai úton történhet. Bár ez a forma az ügyfél számára már jelentősen javíthatja a használhatóságot, a közigazgatási ügyintézés terhére a vegyes megoldások a lehetségesnél lényegesen kevésbé csökkentik.
4. *Tranzakció:* teljes körű elektronikus ügyintézés, beleértve a döntés közlését, a kézbesítést és a fizetést is. Az elektronikusan kitöltött, hitelesített és visszaküldött dokumentumok (űrlapok) kezelése is digitalizáltan történik. Megvalósul a dokumentumok, ügymenetek elektronikus nyomon követése, lehetővé válik az illetékek, díjak elektronikus úton történő befizetése. Ennek feltétele egyrészt az ügyfelek elektronikus azonosítása, az elektronikus aláírások vagy egyéb hitelesítési eljárások széles körű elterjedése, másrészt az, hogy olyan integrált rendszer jöjjön létre, amely hatékonyan kapcsolja össze a közigazgatás front office (kapcsolat az ügyféllel) és back office (háttérben működő, az ügyintéző munkáját támogató) rendszereit. Ide soroljuk a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylését és elektronikus dokumentum formájában történő átvételét.²¹
5. *Személyre szabott* (ügyfélközpontú, automatizált, proaktív szolgáltatások): teljes körű elektronikus ügyintézés, a közigazgatásnál rendelkezésre álló ügyfeladatokat felhasználásával. Az azonosított ügyfelek számára lehetővé teszi az ügyintézési felületek személyre szabását (például saját ügyintézési naptár, kedvezmények beállítása). Az űrlapok kitöltésekor a rendszer áttemelheti az ügyfél egyes adatait már meglévő forrásokból. Jelenleg a személyi jövedelemadó bevallását támogatja proaktív szolgáltatás, vagyis az adóhatóság a nála rendelkezésre álló adatok alapján elkészíti az adóbevallási tervezetet, amelyet az állampolgár elfogadhat, vagy kiegészítheti, módosíthatja azt.

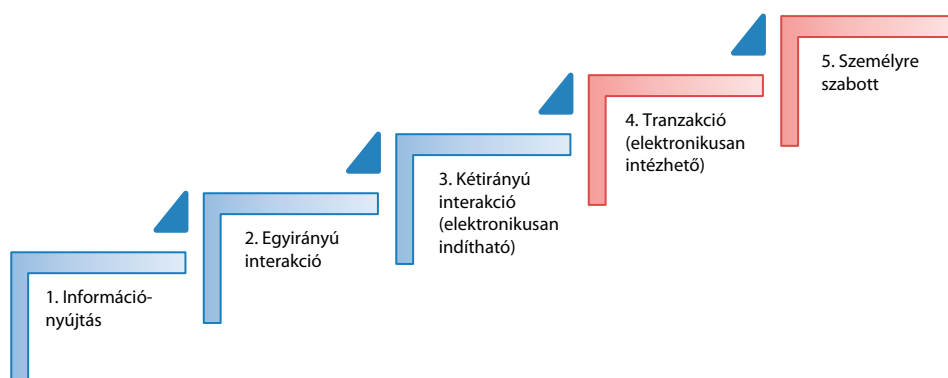
²⁰ A Rendelkezés Nyilvántartásban tett meghatalmazások természetesen magasabb szintet biztosítanak.

²¹ Csak 3. szintű a szolgáltatás, amennyiben a kész bizonyítványt postai tértivevényes küldeményként, papíralapon kézbesítik. 4. szint esetén a bizonyítvány elektronikus formában érkezik az ügyfél tárhelyére.

Az E-ügyintézési tv. 2018-tól a *teljes körű*, azaz 4. szintű *elektronikus ügyintézés kötelezettségét* írja elő valamennyi ügyet²² illetően az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek számára, ami gyors fejlesztést igényel a 2. és 3. ügyintézési szintet elérő rendszereket illetően.²³

Az *automatikus döntéshozatali eljárás* törvényi szintre emelése²⁴ hozzájárul az átalakuláshoz, hiszen a feltételek teljesülése esetén a közigazgatásban rendelkezésre álló adatok alapján, emberi beavatkozás nélkül hozható döntés és közölhető az eredmény az ügyféllel.

A mesterséges intelligencián alapuló automatizálás az ügyintézés számos mozzanatát támogatja és összekapcsolhatja. Automatizálhatók azon folyamatok, amelyek nem igényelnek ügyintézői döntéseket. A tervek között szerepel az automatikusan – hivatalból – meginduló eljárások körének kiterjesztése. Az egyes eljárások egyszerűsítése és elektronizálása alapján például a vezetői engedély igénylése, kiállítása, a gyermek születésekor a kórházban felvett adatok alapján a laccímka, a személyi igazolvány és az adókártya kiállítása, valamint a családtámogatási ellátások megállapítása automatikus lehet.



12.2. ábra: Elektronikus ügyintézési szintek

Forrás: a szerző szerkesztése

Bár ez a rendszer a szolgáltatások jellegének leírására valóban alkalmas, ma már nem célszerű az elektronikus ügyintézés teljesítményének megítélésére használni, mert tévesen orientál. Ez a besorolás egyes különálló szolgáltatáselemeket értékel az ügyfél élethelyzetének támogatása helyett, holott az elektronikus (de a hagyományos) ügyintézésnek is ez a küldetése. A jó minőségű digitalizált szolgáltatások létrejöttéhez az ügyintézési szinteket össze kell kapcsolni az egykapus ügyintézéssel, az egyszeres adatszolgáltatás követelményével és a közigazgatási adatbázisok megfelelő integrációjával.

²² Kivételt képezhetnek azon ügyek, ahol a 4. szint nem biztosítható, kötelező a személyes megjelenés, vagy a dokumentumok átadása-átvétele ezt indokolja (például okmányügyek).

²³ Sántha György: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. *Új Magyar Közigazgatás*, 8. (2015), 3. 69–78.

²⁴ 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.) 40. §.

Digitális közszolgáltatások

Közszolgálati információ-rendszerek

Az elektronikus közszolgáltatás nem pusztán a hagyományos szolgáltatások technikai kiterjesztése, hanem a közigazgatás megújulása.

A közszolgáltatások legfontosabb jellemzői:

- közérdeket szolgálnak,
- többnyire közpénzből finanszírozzák őket,
- a szolgáltató többnyire állami vagy önkormányzati szervezet, de lehetőség van nem kormányzati szereplők bevonására is,
- cél, hogy a közszolgáltatást igénybe vevők azonos szolgáltatási színvonalon, egyenlő hozzáférési követelményeknek megfelelően részesüljenek a közszolgáltatásból,
- az igénybe vevők köre szolgáltatásonként eltérő, de az érintett célközönség mérete miatt a szolgáltatás ellátása jelentős szervezést igényel.²⁵

A közszolgálati feladatok ellátását *információ-rendszerek* támogatják. Az információ-rendszerek az adatok gyűjtése, tárolása, feldolgozása és értékelése alapján képesek új információ előállítására.

Az e-közigazgatási információ-rendszerek tevékenysége négy nagy csoportba sorolható:

- közigazgatási nyilvántartások vezetése,
- információszolgáltatás az igazgatási feladatok ellátásához (közigazgatási szerveken belül vagy szervezetek közötti információcsere),
- információszolgáltatás az állampolgárok és vállalkozások számára,
- igazgatási feladatok (elektronikus ügyintézés) támogatása, illetve megvalósítása.²⁶

A digitális közszolgáltatások kialakítása egy többlépcsős, egymásra visszaható folyamat eredménye:

1. Alapinfrastruktúra biztosítása: az eszközök (hálózati elemek, szerverek, ezeket menedzselő szoftverek) rendelkezésre álljanak az állami intézményrendszer működéséhez és a szolgáltatások nyújtásához.²⁷
2. Közhiteles nyilvántartások megújítása: szerkezetük és adattartalmuk összehangolása, a hatékony működéshez elengedhetetlen adatkapcsolatok megteremtése, alapszolgáltatásaik fejlesztése.
3. Szakrendszerek továbbfejlesztése: a közigazgatás átszervezését, a jogszabályi változásokat követő – modern, konszolidált, biztonságos – szakrendszerek álljanak rendelkezésre a közigazgatás döntési folyamatainak támogatására.

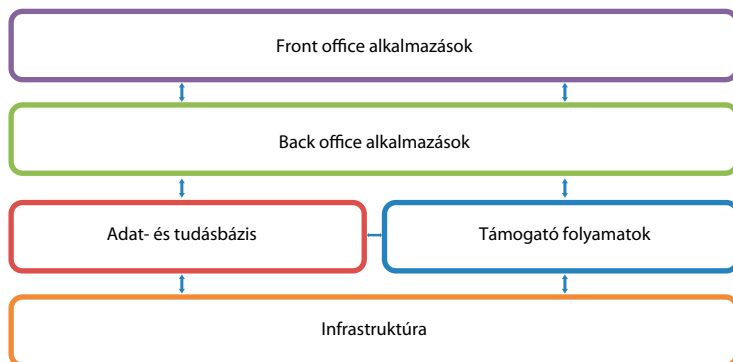
²⁵ Orbán Anna: E-közszolgáltatások rendszerei és folyamatmenedzsment. In Sasvári Péter (szerk.): *Informatikai rendszerek a közszolgáltatásban I.* Budapest, Dialóg Campus, 2020. 53–74.

²⁶ Orbán Anna: Az e-közigazgatás back- és front-office rendszerei. In Budai Balázs et al.: *Elektronikus közigazgatás szervezés, közigazgatási technológia.* Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2012. 21–37. 22.

²⁷ A kiszolgálói háttér korszerű technológián alapuló szolgáltatásokra történő átszervezésével kapcsolatos javasolt irodalom: Bevezetés a digitális állam hivatali infrastruktúrájának kihívásaiba (Budai Balázs Benjámin: *Bevezetés a digitális állam hivatali infrastruktúrájának kihívásaiba.* Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2019).

4. Alkalmazások fejlesztése: webes és mobilalkalmazások, amelyek biztosítják az ügyfelek számára a közszolgáltatások közvetlen elérését.
5. E-szolgáltatások nyújtása: a szolgáltató állam eszméje alapján, hatékonyan, az ügyfelek érdekeit és igényeit figyelembe véve.

Az e-közigazgatás egy többretegű architektúrában²⁸ valósul meg, összekapcsolva az ügyfeleket az elektronikus közszolgáltatásokkal, megvalósítva a kapcsolattartó és a háttérrendszerek együttműködését, valamint a multicSATornás hozzáférést a közigazgatás szereplői számára.



12.3. ábra: Elektronikus ügyintézési rétegek

Forrás: a szerző szerkesztése

A közszolgálati információ-rendszereket felhasználói körük alapján két nagy osztályba sorolhatjuk:

- az ügyfelek által közvetlenül használt rendszerek közé (ezekben a rendszerekben az ügyfél – az állampolgár, vagy az állam által nyilvántartott szervezet képviselője – a felhasználó, és az ügyintézés részben vagy egészben a rendszer segítségével történik, például erre a személyi jövedelemadó bevallását segítő vagy az elektronikus cégbejegyzést lehetővé tevő rendszer); illetve
- a közszolgálatban dolgozók által használt információ-rendszerek közé, amelyekkel az ügyfelek nem kerülnek közvetlen kapcsolatba. Ilyen a körözött vagy a büntetett előéletű személyek nyilvántartása, amelyet csak az arra jogosultak használhatnak.²⁹

Az ügyfelek által közvetlenül igénybe vett közszolgálati információ-rendszerek esetén valóban szolgáltatás nyújtásról van szó, amihez az internet – mint univerzális kommunikációs csatorna – nyújt egyszerűen kezelhető felületet.

²⁸ Az architektúra jelen esetben a közigazgatási feladatok megoldását támogató, lehetővé tevő informatikai rendszer komponenseit és azok együttműködését jelenti.

²⁹ Klimkó Gábor: Az E-közzszolgálat információrendszerei. In Nemeslaki András (szerk.): *E-közzszolgálat-fejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek*. Budapest, Nemzeti Közzszolgálati Egyetem, 2014. 139–162. 141.

Ha megnézzük a már elektronikusan intézhető ügyeket a *magyarország.hu* internetes honlapon, akkor azt látjuk, hogy azok egységes felületen érhetők el, függetlenül attól, hogy melyik szakrendszer, nyilvántartás vagy intézmény áll az ügyintézési folyamat mögött.

Elektronikus szolgáltatások (SZEÜSZ, KEÜSZ, KÁSZ)

A 2012-ben bevezetett Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ-ök), valamint a Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (KEÜSZ-ök) rendszerének alapja a modularitás, egységesség és szabványosítás. A SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök egy-egy eljárási rész-cselekmény leképezésével támogatják az elektronikus ügyintézést, ahol a modulok szabványos kapcsolódás (interfészek) alapján a közigazgatás már rendelkezésre álló információs rendszereihez illeszthetők. A SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök – mint e-ügyintézési, e-közigazgatási építőkockák – olyan alapképességeket, kulcsfunkciókat biztosítanak, amelyek a legtöbb ügyintézés során szükségesek. A központi szolgáltató által fejlesztett, biztosított megoldásokat az elektronikus ügyintézést biztosító szervezetek már nem kell kifejleszteniük, hanem felhasználhatják azokat az ügyintézési folyamataikban.³⁰

SZEÜSZ

- *szabályozott*: jogszabály által behatárolt keretszabályok határozzák meg a legjellemzőbb funkcionalitást és célrendszert;
- *elektronikus*: a modern kor követelményeihez igazodó, az infokommunikáció adta lehetőségeket kihasználó, ugyanakkor nem konkrétan egy adott technológiára fókuszál;
- *ügyintézési*: a közigazgatás ügymenetét elvégző és támogató;
- *szolgáltatás*: informatikai megoldások, amelyek segítségével leképződik az adott eljárási cselekmény elektronikus alternatívája.

Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás:

- az elektronikus azonosítási szolgáltatás,
- a biztonságos kézbesítési szolgáltatás,
- a kormányzati hitelesítésszolgáltatás,
- kormányrendeletben Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatásként nevesített szolgáltatás (például Kormányzati Elektronikus Aláírás-ellenőrzési Szolgáltatás, kézbesítési tárhelyek). (E-ügyintézési tv. 29. §)

A SZEÜSZ-ök egy részének (például azonosítás, hitelesítés, kézbesítés) nyújtására Magyarország Kormányát a törvény kötelezi, ezek a kormány által kötelezően biztosítandó Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások.

³⁰ A hazai SZEÜSZ-, KEÜSZ-modulok megfeleltethetők az Európai Unió Hálózatfinanszírozási Eszköz – Connecting Europe Facility (CEF) – projektjei keretein belül kifejlesztett építőelem-megoldásoknak (például eID, eSignature, eDelivery), amelyek egyes elemeihez kapcsolódnak is.

Az E-ügyintézési tv. 38. §-a és 74.§ (3) bekezdése nevesíti a *Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatásokat* (KEÜSZ-öket), amelyeket a kormány egy kijelölt állami szolgáltató útján biztosít:

- RNY: az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása,
- IÉNY: iratértvényességi nyilvántartás,
- EFER: elektronikus fizetési és elszámolási rendszer,
- AVDH: azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés,
- KÉÜ: központi érkeztetési ügynök,
- KKÜ: központi kézbesítési ügynök,
- RÉR: az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről,
- HIBRID: papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá,
- INVERZ HIBRID: elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása,
- KAÜ: központi azonosítási ügynök,
- SZÜF: személyre szabott ügyintézési felület,
- ÜBT: űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás,
- KDÜ: központi dokumentumhitelesítési ügynök,
- e-Papír: általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás,
- ÖNY: Összerendelési Nyilvántartás,
- KÉR: központi érkeztetési rendszer,
- EDT: elektronikus dokumentumtárolás szolgáltatás,
- BIÁSZ: iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezés szolgáltatás,
- KKSZB: központi kormányzati szolgáltatás busz.

2019-ben a szolgáltatások újabb csoportjaként nevesítették a *központi állami szolgáltatást* (KÁSZ-t), amely az állam által kijelölt szolgáltatón keresztül biztosított központi informatikai, hálózati és infrastrukturális szolgáltatás.³¹

Megfigyelhető a szolgáltatásokat igénybe vevők körének bővülése is. A SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök, KÁSZ-ok rendeletben meghatározott feltételekkel, eltérésekkel és korlátozásokkal az elektronikus ügyintézés nem biztosító szervek, piaci szereplők által központi állami szolgáltatásként vehetők igénybe.

Nem célunk a felsorolásszerűen ismertetett szolgáltatások részletes bemutatása. A következő fejezetben az állampolgárok elektronikus ügyintézését érintő legfontosabb szolgáltatásokat emeljük ki.

Elektronikus ügyintézés a gyakorlatban

Az elektronikus ügyintézés a természetes személyeknek szóló lehetőség. Amennyiben törvény erre nem kötelezi, az ügyfél dönthet úgy, hogy nem kíván az elektronikus ügyintézéssel élni, helyette a hagyományos utat választja. A szervezeteknek fel kell készülniük a hagyományos, az elektronikus vagy a vegyes (papíralapú és elektronikus) eljárások biztosítására egyaránt.

Ez a fejezet az elektronikus utat választó állampolgárok felkészítését szolgálja az ügyintézési folyamat egyes részeinek bemutatásával.

³¹ Elsősorban a Nemzeti Távközlési Gerinchálózat (NTG), a Kormányzati Felhő (KOF), a Kormányzati Adatközpont (KAK) szolgáltatásai emelhetők ki.

Az e-ügyfél szempontjából alapvető elvárás, hogy

- a kapcsolattartási formát szabadon megválassza,
- az ügyintézés teljes folyamatához megfelelő tájékoztatást kapjon,
- a beadványait elektronikus úton elő tudja készíteni és be tudja nyújtani az elektronikus ügyintézészt biztosító szervhez,
- ezt követően elektronikus úton betekinthessen az iratokba, nyomon követhesse a folyamatot,
- az ügyintézésért esetlegesen fizetendő díjat elektronikus úton tudja megfizetni,
- elektronikus úton kapja meg a szerv döntéseit, értesítéseit, tájékoztatását,
- illetve az esetleges jogorvoslati eljárások is intézhetők legyenek elektronikus úton.

Mindezen követelmények egy egységes, a közsféra minden területét átfogó szolgáltatási környezetben valósuljanak meg, amelynek középpontjában az ügyfelek állnak.

Személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF)

A SZÜF több szempontból is definiálható:

- egy *Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (KEÜSZ)*;
- a jogszabályban kijelölt szolgáltató által nyújtott olyan, az ügyfél által személyre szabható *internetes alkalmazás*, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére;
- *portál*, jogszabályban előírt, a magyarorszag.hu címen elérhető nyilvános elektronikus tájékoztató felület és az e-ügyintézési szolgáltatások központi gyűjtőhelye.³²

A SZÜF keretrendszere elektronikus ügyintézési folyamatot támogató szolgáltatásokat biztosít. A SZÜF ezen szolgáltatásai lehetnek saját vagy közvetített szolgáltatások, az adott ügy elintézéséhez szükséges szakalkalmazások, támogató alkalmazások (például űrlapkitöltő alkalmazások), SZEÜSZ- és KEÜSZ-szolgáltatások.

A magyarorszag.hu portál és számos közigazgatási szervezet honlapja már közel két évtizede biztosít lehetőséget az elektronikus ügyintézéshez. Az ügyfelek érdeke azt kívánja, hogy a számukra fontos elektronikus ügyintézési lehetőségeket egy helyen érthessék el, valamint ezek a felületek legyenek egységesek, könnyen kezelhetők. A technológiai fejlődés és az ügyféligények változása arra mutat, hogy a számítógép mellett egyre gyakrabban veszik igénybe a szolgáltatásokat az ügyfelek mobil eszközökön (mobiltelefonokon, táblagépeken), így szükséges a különböző eszközökre egyaránt optimalizált (multiplatform) felületek biztosítása.

Többéves fejlesztés eredménye a modern, a kor igényeinek megfelelő tájékoztatási és ügyintézési felület,³³ amely elérhető természetes és jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, valamint felhatalmazottak számára egyaránt. A SZÜF felülete egységes megjelenésű,

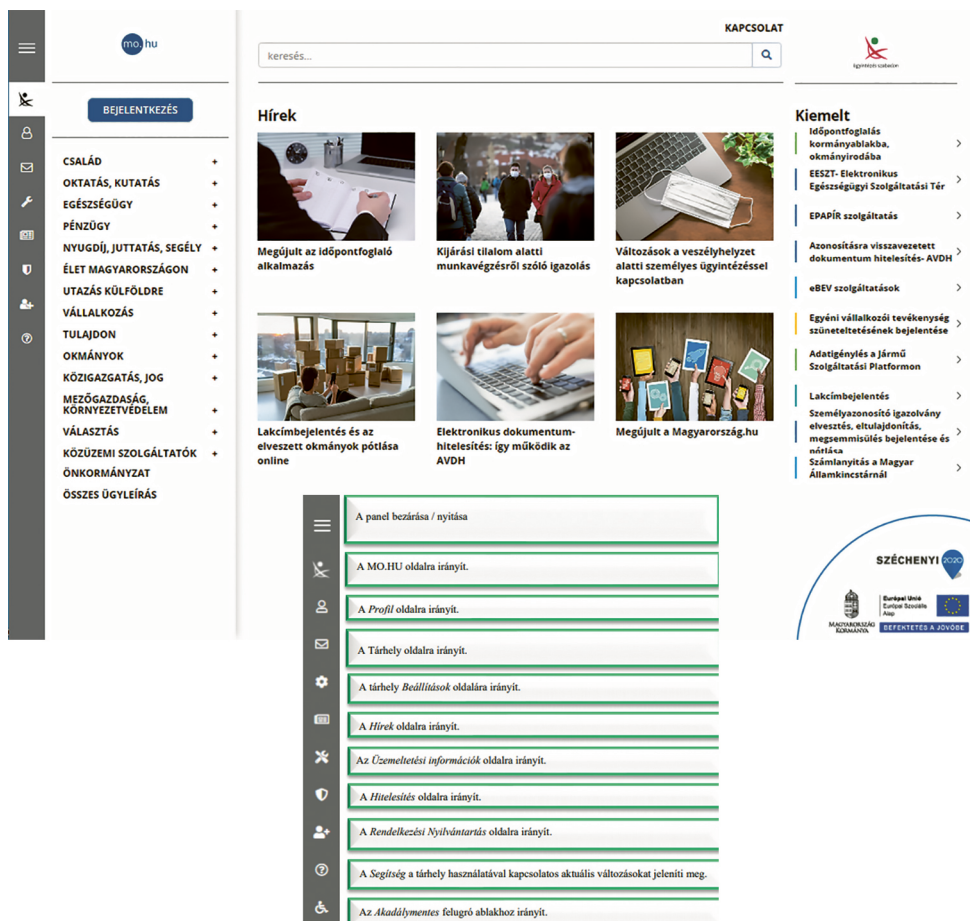
³² E-ügyintézési tv. 1. §. 40. pont, 38. §. (1) bekezdés k) pontja, 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (Vhr.) 34. §, 128. §.

³³ A fejlesztés egyes szakaszaiban különböző címenek (<http://web-lak.hu>, <http://ekozig.mo.hu/ugyintezes>, <https://szuf.magyarorszag.hu>) lehetett elérni, de még ma is párhuzamosan működik a régi és a megújult magyarorszag.hu portál. Jelenleg még az ügyfél döntheti el, hogy az új felületet vagy inkább a régit választja.

egyszerűség, áttekinthetőség, gyors és könnyű hozzáférés, rezponzivitás jellemzi. Az azonosított ügyfelek számára személyre szabható (például naptár, kedvenc ügyek beállítása). A portál publikus, tájékoztató felülete mindenki számára elérhető.

A publikus felületen többféle navigációs lehetőség áll az ügyfelek rendelkezésére. Az aktuális vagy kiemelt témákra a hírek hívják fel a figyelmet. Az ügyintézését elősegítő tájékoztatók is többféle módon érhetők el. Az ügyfél választhat a kiemelt ügyek közül, vagy böngészhet a tartalmak között. A könnyebb áttekintés érdekében az ügyek/szolgáltatások 15 fő kategóriába és azon belül csoportokba vannak sorolva. A navigáció mellett szabadszöveges keresés is segíti a releváns ügy vagy alkalmazás megtalálását.

Az ügyleírásokat a csatlakozott szervezetek kötelesek elkészíteni a SZÜF keretrendszerének szerkesztőfelületén, előre meghatározott alapelvek alapján. Elvárás, hogy az ügyleírás teljes körű tájékoztatást nyújtson, de legyen közérthető, rövid, tömör, könnyen áttekinthető. Fontos, hogy a jogi, közigazgatási ismeretekkel, tapasztalatokkal nem rendelkező felhasználók is megértsék a leírtakat.



12.4. ábra: Személyre szabott ügyintézési felület – főoldal és navigációs panel

Forrás: mo.hu

Az ügyleírás főbb részei:

- ügy megnevezése,
- eljárásra jogosultak/kötelezettek köre,
- mit kell tennie (az ügyfélnek),
- határidők,
- benyújtandó dokumentumok,
- fizetési kötelezettség,
- eljáró / felettes / jogorvoslati szerv,
- egyéb információk (például fogalmak, kapcsolódó nyomtatványok vagy kiegészítő alkalmazások),
- vonatkozó jogszabályok.

Ügyek intézésére háromféle ügyintézési csatorna állhat rendelkezésre (elektronikusan, telefonon, személyesen), a konkrét ügy esetén a felkínált lehetőségek közül az ügyfél választhat az igényeinek megfelelően. A személyes ügyintézéshez időpont is foglalható.

The screenshot shows the official website for applying for a 'Hatósági Erkölcsei Bizonyítvány' (Official Moral Certificate) on the Hungarian Government Portal (SZÜF). The page layout includes a sidebar with various service categories like 'CSALÁD', 'OKTATÁS, KUTATÁS', and 'EGÉSZSÉGÜGY'. The main content area features a search bar, a title 'HATÓSÁGI ERKÖLCSEI BIZONYÍTVÁNY IGÉNYLÉSE', and a 'KAPCSOLAT' button. Below the title, there's a 'Tárgymódosítás dátuma: 2018-10-08 11:38:47' and two large buttons: 'Ügyintézés indítása »' and 'Telefonon »'. The text explains that the service is available electronically and lists the eligible persons (Jogosultak köre) and required documents (Mit kell tennie). The 'Jogosultak köre' section states that any natural person can apply, regardless of their status, provided they have no criminal record, are not under administrative supervision, and are not subject to a court-ordered restriction on movement. The 'Mit kell tennie' section lists the required documents: a valid identification document, a recent passport photo, and a completed application form. The page also mentions that the application is free of charge and that the certificate is valid for life.

12.5. ábra: SZÜF: Hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (ügyleírás)

Forrás: mo.hu

Az elektronikusan intézhető ügyek lehetnek:

- külső linket használók, amelyek átirányítanak másik felületre (például Webes Ügysegédre, e-Papíron intézhető ügyekre, a Magyar Államkincstár, Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő, kormányhivatalok, kormányablakok és közműszolgáltatók oldalaira),
- ÁNYK-nyomtatványon keresztül intézhetők (tájékoztató jelenik meg a JAVA és az ÁNYK-program telepítéséről),³⁴

³⁴ A tervek szerint fokozatosan kivezetik.

- iForm előre megszerkesztett, online űrlapot használók,
- előre megszerkesztett kisalkalmazásokat indítók (például adatigénylés a járműszolgáltatási platformon).

Bejelentkezést követően a bal oldali menüsáv „Profil” menüpontjában érhetik el az ügyfelek személyes fiókjukat. Az azonosított ügyfelek számára a keretrendszer számos szolgáltatást biztosít: kezelhetik profiljukat, kedvenc ügyeiket, naptárukat, lekérdezhetik a kezdeményezett ügyek naplóját, – a jövőben – személyre szabhatják a saját felületüket.

Ügyfél-azonosítás

Az elektronikus ügyintézés többnyire megköveteli az ügyfelek azonosítását, kivételt csak egyes ügyek (például okmányok érvényességének az ellenőrzése vagy státuszellenőrzések) képeznek.

A természetes személy ügyfelek többféle azonosítási módszer és eszköz közül választhatnak. Igénybe vehetnek:

- magyar elektronikus azonosítási szolgáltatásokat,
- EU-tagállambeli ügyfelek – a jövőben – eIDAS-rendelet szerinti azonosítást,
- vagy az elektronikus ügyintézt biztosító szerv által kialakított más, az E-ügyintézési tv.-nek megfelelő azonosítási szolgáltatást.

Magyarország Kormánya által kötelezően biztosítandó elektronikus azonosítási szolgáltatás jelenleg:

- a tárolóelemet tartalmazó személyazonosító igazolvány útján biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatás (eSzemélyi eID),
- az Ügyfélkapu (ÜK),
- a részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA),
- 2021-től ez a kör kiegészült a videotechnológiával történő azonosítással (VKTA).

Ügyfélkapu (ÜK)

A legrégebbi, sokak által ismert és a leggyakrabban használt szolgáltatás az ügyfélkapus azonosítás. Az Ügyfélkapu – a magyar kormányzat egyik elektronikus ügyfélbeléptető és -azonosító rendszere – közhiteles nyilvántartáson alapul. Segítségével a felhasználók biztonságosan és hitelesen léphetnek kapcsolatba a hatóságokkal, közigazgatási szervekkel, és ügyeiket elektronikusan intézhetik.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti, aki szerepel az alábbi három nyilvántartás egyikében:

- személyiadat- és lakcímnyilvántartás,
- központi idegenrendészeti nyilvántartás,
- elektronikus ügyintézt igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartása.

A regisztrációhoz személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány (személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély) szükséges. A regisztrációkor meg kell adni egy szabadon választott egyedi felhasználói nevet és egy elektronikus levélcímet is.

12.6. ábra: Ügyfélkapu-azonosítás

Forrás: Ügyfélkapu

Az ügyfél-azonosítás az Ügyfélkapu-regisztráció során kapott felhasználónévre és jelszóra épül. Annak bizonyítása, hogy a felhasználó tényleg az, akinek mondja magát, a regisztrációt követő aktiválás során megadott jelszóval történik, amelyet a felhasználón kívül – remélhetőleg – más nem ismerhet.

Részleges Kódú Telefonos Azonosítás (RKTA)

A telefonos ügyintézési csatornán történő ügyintézés támogatása céljából hozták létre az RKTA-t. Az Ügyfélkapuhoz hasonló módon bármely természetes személy igényelheti, aki szerepel a fentiekben említett három nyilvántartás egyikében. A regisztrációs eljárás során – a kérelmező személyi adatainak és személyazonosságának ellenőrzését követően – az ügyfél természetes személyazonosító adatai, a bemutatott okmány száma, típusa, valamint a rendszer által generált, az első belépéshez használatos jelszó értesítési helyeként a telefonszámot és/vagy e-mail-címet bejegyzik a telefonos regisztrációs adatbázisba. A sikeres regisztráció eredménye egy nyolc számjegyű ügyfél-azonosító szám (a felhasználói név) és egy hat számjegyből álló jelszó. A telefonos azonosítás során a felhasználó nyolc számjegyű azonosítóját (a felhasználói nevét) és a hat számjegyből álló jelszószámsorozatból véletlenszerűen kiválasztott három pozíciójú számjegyet (azaz részleges kódot) kell megadnia az ügyfélnek.

A telefonos ügyintézéshez kapott azonosítókkal az RKTA-hozzáférés felhasználónév- és jelszóalapú online elektronikus azonosításra is alkalmas.

12.7. ábra: RKTA-azonosítás

Forrás: Részleges Kódú Telefonos Azonosítás

eSzemélyi e-Azonosítás (eID)

A 2016-ban bevezetett új személyazonosító igazolvány e-azonosítás funkciójával más azonosítási rendszereknél magasabb hatásfokkal és biztonsági szinten biztosíthatók az elektronikus kormányzati és e-közigazgatási rendszerek igénybevételéhez szükséges elektronikus azonosítási és hitelesítési funkciók.

A szolgáltatás használatához az állampolgárnak a számítógép mellett rendelkeznie kell megfelelő kártyaolvasóval, és telepítenie kell az eSzemélyi Klienst is.³⁵ Az eSzemélyihez kapcsolódó online azonosítás, az eSzemélyiről történő hiteles adatkiolvasás az eSzemélyi Kliens és a KAŰ-n keresztül az online eID-szerver segítségével érhető el. Az azonosítás szolgáltatás keretében – ha az ügyfél a PIN-kódjának megadásával ehhez hozzájárul – az okmány tárolóeleméből kiolvasásra kerül az okmányon tárolt hiteles azonosító adat.

eSzemélyi azonosítás

A belépéshez elektronikus személyazonosító igazolvány, megfelelő kártyaolvasó, valamint eSzemélyi Kliens kártyakezelő alkalmazás szükséges. A szükséges feltételekről és az eSzemélyiről részletes tájékoztatást az [eszemelyi.hu](#) weboldalon olvashat.

Kérem ellenőrizze a kártyaolvasót / eSzemélyi Klienst!

Újra

Mégsem

eSzemélyi azonosítás

A belépéshez elektronikus személyazonosító igazolvány, megfelelő kártyaolvasó, valamint eSzemélyi Kliens kártyakezelő alkalmazás szükséges. A szükséges feltételekről és az eSzemélyiről részletes tájékoztatást az [eszemelyi.hu](#) weboldalon olvashat.

Kártyaadatok olvasása folyamatban...

Kártyaadatok olvasása folyamatban...

Hozzáférési kérelem a kártyán tárolt személyes adatok olvasásához

Az alábbi szolgáltatást engedélyt kért az ön kártyán tárolt személyes adatainak olvasásához. A kérés elfogadásával ön hozzájárul a kártyán tárolt személyes adatainak és funkciók hozzáférésehez a fenti szolgáltatás számára.

További információk: [eszemelyi.hu/kartyaolvaso/kartyaolvaso_alkalmazas](#)

KAŰ - Önkormányzati Hivatali Portál

Okmány Adatok

☐ Okmány Típus

☒ Okmányazonosító*

☐ Kibocsátó Állam

☐ Kibocsátás és Lejárati Ideje

Személyes Adatok

☐ Keresztnév

☐ Családnév

☐ Nemzetiség Név

☐ Anyja Leánykori Név

Születési Adatok

☐ Születési Név

☐ Születési Dátum

☐ Születési Hely

☐ Nem

Értesítési Adatok

☐ Telefonszám

☐ Telefon

☐ Email Cím

☐ Vészhely

Funkciók

☐ Korlátozott

☐ Elektronikus

☐ Települési azonosító Ellenőrzés

Státusz

☐ Nemzetiség

☐ Előző Állampolgárság

Törlés

Mégsem

OK

Mégsem

e-Azonosítás eID PIN kód hozzáférés

Kérem, adja meg a eID PIN kódot

eID PIN kód: *****

✓ Szükséges eID PIN kód hossz: 6

OK

12.8. ábra: eSzemélyi azonosítás

Forrás: eSzemélyi azonosítás [képernyőkép], a szerző szerkesztése, Idomsoft bemutatók

³⁵ Az eSzemélyi és az okosokmány részletesebb bemutatása elérhető a <https://eszemelyi.hu/> oldalon.

Arcképes, videotechnológiával történő azonosítás (VKTA)

A 2021 februárjában bevezetett Arcképes azonosítás szolgáltatás mindössze egyszeri regisztrációt igényel, amely videókommunikáción keresztül, online térben, ügyintéző segítségével történik.

A videotechnológiával történő azonosítás a videófelvétellel készült arcképmásra és okmányképre épül. Az alkalmazás során az ügyfélnek a videokamera számára jól láthatóan fel kell mutatnia egy érvényes személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványt (személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély). Az igazolvány adatainak a leolvasása és a nyilvántartásban tárolt adatok összehasonlítása alapján meghatározható az igazolvány érvényessége. A videójellel készült arcképmást az alkalmazás összehasonlítja az ügyfélről az arcképprofil-nyilvántartásban kezelt, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt utolsó alkalommal nyilvántartásba vett arcképmásból képzett arcképprofíllal. Előre meghatározott egyezőségi arány felett lesz az azonosítás sikeres.

A regisztráció során a rendszer ellenőrzi a szolgáltatás használatához szükséges technikai feltételeket, mint például a megfelelően működő kamera, valamint mikrofon és hangszóró. Ezt követi az okmányellenőrzés, majd az arckép készítése. A regisztráció utolsó lépése a 1818 Közigazgatási Ügyfélvonal ügyintézőjének a közreműködésével valósul meg.



OKMÁNYAZONOSÍTÁS



Az okmány sarkait illesse a kerethez

A kép készítésénél kérjük figyeljen, hogy teljesüljenek az alábbi feltételek:

- A képen az okmány minden adata jól olvasható
- Az okmányt ne takarja el semmivel
- A képen nem látható elmosódás, vagy tükröződés
- A kép legyen jól megvilágított, éles és tiszta

Elfogadott okmány típusok:

- Személyazonosító igazolvány:** az igazolvány hátoldalát kell lefotózni
- Vezetői engedély:** az igazolvány hátdoldalát kell lefotózni
- Útlevél:** a fotót tartalmazó oldalt kell lefotózni

FÉNYKÉP KÉSZÍTÉSE

Amennyiben segítségre lenne szüksége a folyamatban, kattintson az alábbi gombra ügyintézőhöz kapcsolódáshoz

ARCKÉP KÉSZÍTÉSE



Az arckép készítésénél kérjük figyeljen, hogy teljesüljenek az alábbi feltételek.

- ☐ Illesse az arcát az ovális kerethez
- Nézzon egyenesen a kamerába
- Az arca legyen jól kivehető, ne takarja el semmi
- Ha szemüveget visel, tisztán látszódjanak a szemek
- A kép legyen jól megvilágított, éles és tiszta

FÉNYKÉP KÉSZÍTÉSE

12.9. ábra: Arcképes azonosítás

Forrás: mo.hu

363

Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ)

Az ügyfél tehát többféle azonosító mód közül választhat. A *Központi Azonosítási Ügynök* (amely KEÜSZ-besorolású) biztosítja az egységes szolgáltatási felületet a különböző azonosítási lehetőségekhez. A KAÜ-szolgáltatás a törvényben rögzített lehetőségeket biztosítja, de további azonosítási lehetőségekkel (például EU eID) bővíthető.



12.10. ábra: KAÜ: Azonosítási Szolgáltatások

Forrás: KAÜ

A közigazgatási szerv az elektronikus ügyintézés esetén köteles a KAÜ igénybevételével történő azonosítás lehetőségét és elfogadását biztosítani.

A természetes személy sikeres azonosítása után lehetséges a szervezeti hozzárendelések kezelése. Ehhez a rendszer több (meghatalmazás, szerepkör, szervezet-személy összerendelés) nyilvántartás adatait is felhasználja.

Jelenleg a *nem természetes személyek*, például a gazdálkodó szervezetek ügyfélaazonosítása a szervezetet képviselő természetes személy azonosítása és képviseleti jogának igazolása útján történhet.

Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás (BKSZ)

Az üzenetek, dokumentumok (küldemények) küldése és fogadása a *Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás* (BKSZ) keretein belül valósul meg, amely a hagyományos postai szolgáltatáshoz hasonlóan, de elektronikus formában valósítja meg a kézbesítést, valamint rögzíti és igazolja az ehhez kapcsolódó tényeket.

A BKSZ-hez tárhelyszolgáltatások kapcsolódnak. A *tárhely* lehet:

- személyes (KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó) tárhely,
- hivatali (együttműködő szervezetek számára nyújtott) tárhely, vagy
- cégkapu (gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely).³⁶

³⁶ Vhr. 84–90. §.

KÜNY-tárhely

A kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatások igénybe vevőiről a személyazonosság hiteles igazolása érdekében *Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartást* (KÜNY) vezetnek. Az azonosítási szolgáltatás igénybe vevője díjmentesen jogosult egy, az elektronikus azonosítási szolgáltatásokhoz egységesen kapcsolódó biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím, személyes tárhely (KÜNY-tárhely) használatára.

Cégkapu (CKP)

2018. január 1-től a gazdálkodó szervezetek számára kötelező az elektronikus ügyintéztést biztosító szervezetekkel való elektronikus kapcsolattartás, valamint a hivatalos elérhetőségről történő dokumentumküldés és -fogadás biztosítása, aminek teljesítéséhez a kormány a gazdálkodó szervezetek számára Cégkapu-szolgáltatást biztosít. A Cégkapu egy elektronikus postafiók, biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím a gazdálkodó szervezetek számára, amelynek böngészős felületén minden érintett és arra jogosultsággal rendelkező személy egy helyen férhet hozzá az adott cég vagy szervezet hivatalos levelezéséhez. A Cégkapuban az adminisztrációt végző cégkapumegbízott a rendszer segítségével megadhatja, hogy a cégből kik azok, akik dokumentumokat küldhetnek és fogadhatnak. A Cégkaput a szervezetek gépi interfészes csatlakozással is használhatják. Ekkor a felhasználói felületet, jogosultságkezelést a csatlakozott szakrendszer (jellemzően iratkezelő szoftver) biztosítja.

Hivatali Tárhely (HKP)

A Hivatali Tárhely (korábbi elnevezése szerint Hivatali Kapu) az e-ügyintéztést biztosító szervek és egyéb közfeladatot ellátó szervek számára biztosít olyan felületet, ahol a Központi Rendszerhez szükséges csatlakozást követően hiteles és biztonságos kommunikációt tudnak folytatni az ügyfelekkel (állampolgárokkal és vállalkozásokkal), illetve másik közfeladatot ellátó szervezettel. Egy szervezet Hivatali Tárhely címe 3 részből áll: egy teljes névből, egy úgynevezett rövid névből és egy 9 számjegyű azonosítóból (KRID).³⁷ A Hivatali Tárhellyel rendelkező szervezetek naponta frissülő, XML-csatolmánnyal bővített listája nyilvánosan elérhető.³⁸ A Hivatali Tárhelyet szintén használhatják gépi módon, interfészen keresztül a csatlakozott szervek.

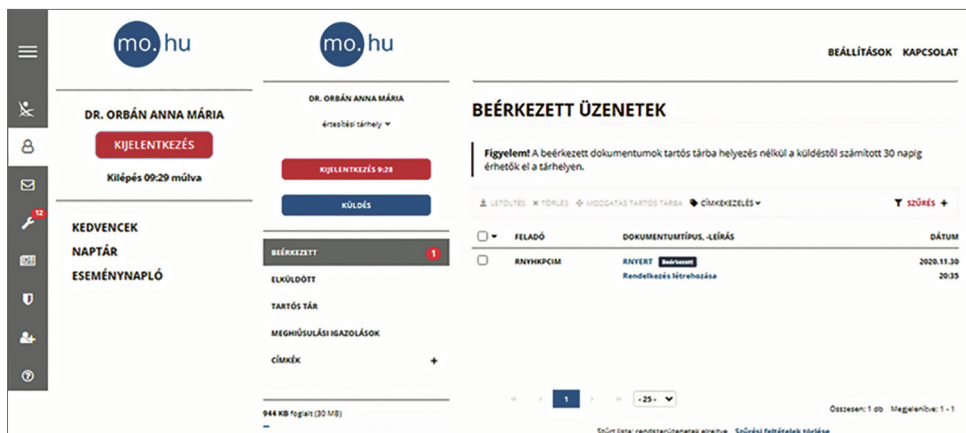
A kézbesítési tárhelyek böngészős felülete

A BKSZ Szolgáltató 2017 októberétől egy egységes böngészős felületet biztosít a különböző típusú kézbesítési tárhelyek kezelésére a KÜNY-tárhellyel rendelkező állampolgárok, a Hivatali Tárhellyel és a Cégkapuval rendelkező szervezetek felhasználói számára.

³⁷ Például NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Kormányzati Ügyfélvonal, rövid neve: 1818, KRID: 550276734.

³⁸ [Hivatallista](#).

Az e-mail-címek használata is megváltozott, elkülönült az azonosításhoz és a tárhelyhez tartozó e-mail-cím. Az azonosításhoz tartozó e-mail-címre csak az azonosításhoz kapcsolódó e-mailek érkeznek (például Ügyfélkapu-regisztrációt, valamint elfelejtett jelszókérést követően küldött kód). A tárhelyhez tartozó e-mail-címre érkeznek a dokumentumküldéssel, -fogadással kapcsolatos értesítések, igazolások.



12.11. ábra: Azonosított ügyfél: Profil és tárhely

Forrás: mo.hu

A bejelentkezés után a személyes tárhely az alapértelmezett. A további tárhelyek – összerendelés esetén – a postafiók-választó (értesítési tárhely listája) segítségével érhetők el. A Hivatali Tárhely vagy Céghely közös postafiók, ahol az érintettek és jogosultak egy helyen férhetnek hozzá az adott szervezet vagy cég hivatalos dokumentumaihoz.

A tárhelyre érkezett dokumentumok a *Beérkezett* mappába kerülnek, ahol *Tartós tárb*a helyezés nélkül 30 napig érhetők el. A dokumentumok megtekinthetők, letölthetők, KÜNY-tárhely és Céghely esetén *Tartós tárb*a helyezhetők, vagy törölhetők.

A dokumentumok elküldésére meghatározott alkalmazásokon keresztül (például e-Papír, iForm, ÁNYK) van lehetőség, a közvetlen ügyintézéshez kapcsolódóan. A személyes tárhelyről közvetlenül csak az Általános Nyomtatványkitöltő programmal (ÁNYK) kitöltött, titkosított (.kr) állományok tölthetők fel. Az *Elküldött* mappában 30 napig tekinthető meg az alkalmazásokból vagy a tárhelyről elküldött dokumentumok listája.

A beérkezett, vagy elküldött dokumentumok *Tartós tárb*a helyezése lehetőséget ad azok hosszú távú, biztonságos megőrzésére, de nem biztosított azok hosszú távú hitelessége.

A dokumentum küldésével, fogadásával kapcsolatban a BKSZ különböző kézbesítési igazolásokat és értesítéseket küld a feladó, illetve a címzett(ek) részére, így igazolva – többek között – az üzenet feladását, továbbítását, sikeres/sikertelen kézbesítését. A címzett által át nem vett dokumentumokról készülő Meghiúsulási igazolások 180 napig érhetők el a *Meghiúsulási igazolások* mappában.

Az állampolgár és a gazdálkodó szervezet képviselője csak a hivatali tárhelyre tud beadványt küldeni, de a hivatali tárhelyről mindegyik elektronikus postafiókra tudnak a szervezetek üzenetet küldeni, illetve onnan fogadni.

12.1. táblázat: KÜNY-tárhely, Hivatali Tárhely és Céghapu összehasonlítása

	KÜNY- tárhely	Hivatali Tárhely	Céghapu
A kormány által nyújtott szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (SZEÜSZ)	×	×	×
Kommunikációs csatorna (e-ügyintézészt biztosító szerv és ügyfél között)	×	×	×
Elektronikus kézbesítési tárhely, BKSZ-cím	×	×	×
Elektronikus üzenetek és dokumentumok (iratok) fogadása és küldése	csak HKP irányában és irányából	ÜK, HKP és CKP irányában és irányából	csak HKP irányában és irányából
Hiteles, bizonyítékként felhasználható kézbesítési igazolások	×	×	×
Természetes személyek (egyéni fiók)	×		
E-ügyintézészt biztosító (például közigazgatási) és gazdálkodó szervezetek (közös fiók)		×	×
Regisztrációk száma	kb. 5 millió	kb. 14-15 ezer	kb. 600 ezer

Forrás: a szerző szerkesztése

Az ügyfél rendelkezési jogának a biztosítása

Az ügyfélbarát ügyintézés alapvető követelménye az ügyfél rendelkezési jogának a biztosítása, valamint hogy az ügyfél rendelkezését az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek elektronikus ügyintézési folyamataik során figyelembe vegyék.

Az ügyintézési rendelkezéseket elsősorban a *Rendelkezési Nyilvántartás* (RNY) tartalmazza. Ezenkívül lehetőség van további meghatalmazások tételére, általában a szervezet által meghatározott úrlapon.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek le kell kérdeznie és a kommunikáció során figyelembe kell vennie az ügyfél nyilatkozatait, mint például:

Természetes személyek az alábbi rendelkezéseket tehetik meg az RNY-ben:

– Az e-Profil rendelkezései:

• Kapcsolattartási rendelkezések:

- nyilatkozat elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma választásáról;
- nyilatkozat kapcsolattartási módokról, ezen belül:
 - ~ hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elektronikus elérhetőségre vonatkozó nyilatkozat,
 - ~ tájékoztatási célú egyéb elektronikus kapcsolattartási címek megadása;
- elektronikus kapcsolattartással összefüggő egyéb nyilatkozatok:
 - ~ annak kizárása, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek az ügyfél számukra megadott egyéb, tájékoztatási célú elektronikus elérhetőségeire értesítéseket, tájékoztatásokat (például e-mailt, SMS-t) küldjenek. [E-ügyintézési tv. 15. § (5) bek. szerinti nyilatkozat];
 - ~ annak kizárása, hogy hivatalos elérhetőség hiányában az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek a küldeményeket (határozatot vagy tájékoztatást)

az ügyfél általuk ismert, egyéb elektronikus elérhetőségeire küldjék meg (például e-mail-címre). [E-ügyintézési tv. 15. § (3) bek. szerinti nyilatkozat – kizárólag természetes személyek részére];

~ annak kizárása, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek az ügyfél utólagosan nem bizonyítható tartalommal (például telefonon) tett nyilatkozatairól és az elektronikus kapcsolattartás lényeges körülményeiről készített összefoglalót elektronikus úton küldjék meg a részére. [E-ügyintézési tv. 16. § (3) bek. szerinti nyilatkozat].

- Azonosítási rendelkezés:
 - ügyfélkapu, telefon(kód)os azonosítás, eSzemélyi eID és a videotechnológiával történő azonosítás tiltása;
- Értesítési szolgáltatással (RÉR) kapcsolatos rendelkezés.
- Meghatalmazások:
 - általános meghatalmazás;
 - ügyleti meghatalmazások (ügykatalógusban elérhető ügyekben, az eljáró szerv beállításától függően meghatalmazás vagy szabad szöveges meghatalmazás típusként).
- Szabadszöveges rendelkezések (amennyiben az eljáró szerv ezt biztosítja ügykatalógusában).

A gazdálkodó szervezetek is tehetnek rendelkezéseket, de a fentiekben említettek közül egyes rendelkezések nem értelmezettek, például nem tehetnek azonosítási rendelkezést, mivel a nem természetes személyek nem rendelkeznek elektronikus azonosító eszközzel; illetve nem zárhatják ki az elektronikus kapcsolattartást, mivel arra kötelezettek stb.

mo.hu

DR. ORSÁN ANNA MÁRIA

SZERVEZETI AZONOSÍTÁS

KAPCSOLATTARTÁS

A * egy teljes meddő költésű táblázat

KAPCSOLATTARTÁSI FORMA

☒ NYILATKOZOM, HOGY ÜGYINTÉZÉSEM SORÁN AZ ELEKTRONIKUS UTAT VÁLASZTOM A KÖVETKEZŐ SZERVEKKEL *

☒ Összes, csatlakozott együttműködő szerv és piaci szereplő

☐ Kormányzati szerv:

☐ Helyi önkormányzat:

☐ Törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági gyakorlatára jogosultak egy jogany

☐ Országos bírósági Miniszter és bíróságok

☐ Államnév jogok birtosa

☐ Ügyfélszolgálat

☐ Közjegyző

☐ Bírósági végrehajtás és önkormányzati végrehajtás

☐ Közszolgálat (a hatóságok kivételével)

☐ Közigazgatási szolgálat

☐ Törvényben vagy kormányrendeletben elektronikus ügyintézésre kötelezett közszolgálat nyújt jogany

☐ Magánjogi jogi törvény szerinti elektronikus működés: önkéntesen vállalt, a kiválasztott szervpárok alá nem tartozó jogany

☐ Állami vagy önkormányzati költségvetési szervnek minősülő piaci szereplő

☐ Állami tulajdonú vállalkozás minősülő piaci szereplő

☐ Közszolgálati szervnek és állami tulajdonú vállalkozásnak nem minősülő piaci szereplő

☐ Egyedi jogszabályi felhatalmazás alapján csatlakozó jogosult szervezetek

☐ Egyik szerv sem

12.12. ábra: A Rendelkezési Nyilvántartás egy oldala

Forrás: mo.hu

A Rendelkezési Nyilvántartás az ügyfelek ügyintézésrel kapcsolatos nyilatkozatainak (például meghatalmazásainak, hivatalos elérhetőségeinek, a jövőben használni kívánt azonosítási módoknak) elektronikus nyilvántartására, rögzítésére szolgál. Az RNY-szolgáltatás annak lehetőségét teremti meg, hogy az ügyfelek (felhasználók) az ügyintézésrel összefüggő rendelkezéseiket, jognyilatkozataikat teljes bizonyító erejű magánokiratként elektronikus úton rögzíthessék. Ezeket a nyilatkozatokat egy nyilvántartásban érhetik el az ügyfelek és a megismerésükre jogosult, illetve kötelezett szervek.

Az ügyfél először alaprendelkezést (kapcsolattartási formára vonatkozó rendelkezéseket) tehet, ezt követhetik további rendelkezések, meghatalmazások. A rendelkezésekhez szorosan kapcsolódik az *Időszaki értesítési szolgáltatás* (RÉR). A szolgáltatás megbízhatóan rendszeresen ismétlődően, vagy eseti ügyekhez kapcsolódóan megbízható információt nyújt az ügyfél nevében történt elektronikus (közigazgatási) ügyintézésekről, adatainak elektronikus úton történő kezeléséről.

A rendelkezés kezdeményezhető az új magyarorszag.hu oldal navigációs sávján található ikon választásával, KAŰ-s azonosítást követően. A rendelkezés típusát kiválasztva megjelenik az adatlap, amely kitöltés után benyújtható. A rendelkezésről a rendszer visszaigazolást küld az ügyfél tárhelyére.

Elektronikus űrlapok, nyomtatványok

Az elektronikus ügyintézési folyamat része a kérelmek, beadványok létrehozása és benyújtása. A hatályos jogi szabályozás elektronikus ügyintézés esetén megengedi az elszakadást a hagyományos ügyintézés kapcsán létrehozott formanyomtatványoktól, de az ügyek többségénél még mindig az űrlapokat kell használni.

A kérelmek, űrlapok kitöltésére és beküldésére alapvetően háromféle lehetőség áll rendelkezésre.

Általános Nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)

A hatósági eljárásban használatos nyomtatványokat a kezdetek óta az ÁNYK-programmal, offline lehet kitölteni. Ez a technológia – elavultsága miatt – kivezetés alatt áll, emiatt a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendeletben 2022. január elsejétől hatályon kívül helyeződnek a rá vonatkozó rendelkezések. Ezt követően az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseket kizárólag a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére történő ÁNYK-űrlapok benyújtására kell alkalmazni.



12.13. ábra: ÁNYK-tájékoztató

Forrás: mo.hu

Az ÁNYK egy JAVA-alapú keretprogram, amelyet először a számítógépre kell telepíteni. Ezt követően telepíthetők az egyes ügymenetekhez szükséges nyomtatványok. Az űrlapok kitöltése után – szükség esetén PDF-íratok csatolásával – lehetséges az ellenőrzés és a hitelesítés (AVDH). A kitöltött nyomtatvány az ügyfél azonosítását követően küldhető be. A program által létrehozott .kr kiterjesztésű űrlapok (XML-formátumú adatok) a hivatalos elektronikus postafiókról, tárhelyről új üzenetként is beküldhetők. Az ÁNYK legfőbb előnye a nyomtatvány kitöltését és ellenőrzését támogató automatikus folyamatok beépülése, hátránya viszont, hogy az állampolgárok számára bonyolult a használata, nem technológiássemleges.

Az ügyfelek ÁNYK űrlapkitöltés esetén egy felugró ablakban olvashatnak információt az ÁNYK-program telepítéséről. A szükséges nyomtatványok elérhetőségéről az ügyleírásból tájékozódhatnak a felhasználók.

Online űrlapkitöltés, -benyújtás (iForm)

Az iForm online űrlap-technológia három területe: űrlapmenedzsment, űrlapszerkesztés (tervezés), űrlapkitöltés. Az e-ügyintéztést biztosító szervezet az iForm űrlaptervezővel elkészítheti az űrlapsablont, majd publikálhatja, például a magyarorszag.hu portálon. Az űrlapmenedzsment az űrlapspecifikus adatokat kezeli.

A SZÜF integráltan nyújtja az iForm űrlapmenedzsment és -publikálás szolgáltatást a csatlakozott szervek számára. A beküldött adatok itt is XML-formátumúak. Az iForm-technológia számos rendszerbe integrálható (például e-önkormányzati portál,³⁹ MUKER, IKR).

A könnyen és széles körben egységes logikával használható elektronikus űrlapok megvalósíthatósága érdekében a kijelölt szolgáltató űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatást (ÜBT) biztosít. Az űrlapok kitöltése nem igényel előzetes telepítést, közvetlenül online felületen elérhetők az azonosított ügyfelek számára, miközben automatizált feldolgozásra alkalmasak, strukturált módon tartalmazzák az adatokat.

A szolgáltatás elindítását követően az iForm-űrlap az azonosított ügyfél természetes személyazonosító adatait kitöltve jelenik meg, továbbá biztosítja a beépített ellenőrzéseket, az űrlaphoz elektronikus dokumentumok, más űrlapok csatolhatóságát, a hitelesítési követelmények teljesülését.

12.14. ábra: iForm űrlap (példa)

Forrás: mo.hu

³⁹ E-önkormányzat portálok nyitóoldala. Ohp-20.asp.lgov.hu.

Általános célú kéreleműrlap (e-Papír)

Az e-Papír egy új, online felületen⁴⁰ közvetlenül is elérhető, hitelesített szabadszöveges kérelmek és mellékleteik benyújtását biztosító alkalmazás. A SZÜF-ügyleírásokból mint külső alkalmazás hívható meg. A felülete hasonlít egy e-mailhez. A rendszer az azonosított ügyfél személyes adatait itt is automatikusan kitölti (név, születési név, anyja neve, születési hely és idő), továbbá támogatja mind a személyes tárhelyről, mind a Cégekapturól történő beküldést is. Listából választható a témacsoport, az ügytípus és a címzett. A hivatali ügyintézés előzményeire utaló hivatkozás is beírható. A levél tárgya és szövege szabadszöveges mező. Itt adható meg a levél tartalmi része, melyhez dokumentumok csatolhatók (hitelesítve AVDH-szolgáltatással). Az alkalmazás lehetőséget ad egy küldés előtti ellenőrzésre, majd a véglegesített levél beküldésére. Az üzenet itt is egy ZIP-formátumú állományként (.krx) jön létre, XML-adattartalommal.

Az e-Papír-szolgáltatás az önálló, specializált űrlappal nem rendelkező, ritkábban előforduló ügyek elektronikus benyújtását teszi lehetővé. Előnye a könnyű kezelhetőség, az állampolgárok számára ismerős, e-mailhez hasonló felület. Hátránya, hogy a kötetlen kitöltés (strukturálatlan tartalom) miatt automatikusan a tartalma nem ellenőrizhető, és nem dolgozható fel, így az ügyintézői oldalt nem tehermentesíti. Emiatt az e-ügyintézkést biztosító szerv azon ügyek esetében köteles vagy az online űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás (iForm) igénybevételére, vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelően kialakított saját online elektronikus űrlap, illetve interaktív alkalmazás biztosítására, amelyeknél az e-Papír-beadványok száma havi rendszerességgel eléri a 100 darabot.

The screenshot shows the 'ÚJ LEVÉL ÍRÁSA' (New Letter Writing) page of the e-Papír system. The page has a header with the e-papír logo and navigation links: 'ÚJ LEVÉL ÍRÁSA', 'MENTETT PÉNZKÖZÖTÖK', 'SÓGÓ', 'KAPCSOLAT', and a search icon. The main content area is titled 'ÚJ LEVÉL ÍRÁSA' and includes a sub-header 'LEVÉL SZÖVEGE' and 'CSATOLÁSOK'. Below this, there are several input fields: 'VEZETŐ NÉV', 'SZÜLETÉSI NÉV', 'ANYJA NEVE', 'SZÜLETÉSI HELY', and 'SZÜLETÉSI IDŐ'. There is a checkbox for 'CÉGKAPTURÓRA VAGY SZEMÉLYES LEVÉL BEJUTATÁSRA'. Below this, there are dropdown menus for 'TÉMACsoport' and 'Címzett', and a text input for 'Hivatkozás előző levélre'. There are also fields for 'Levél tárgya' and 'Levél szövege'. At the bottom, there are buttons for 'MENTETT PÉNZKÖZÖTÖK' and 'TÖLTSE A CSATOLÁSOKAT'. The footer contains the URL 'www.e-papir.gov.hu'.

12.15. ábra: e-Papír felülete

Forrás: e-Papír

⁴⁰ E-Papír. Epapir.gov.hu.

Dokumentumok hitelesítése

A közigazgatási eljárások során az azonosítás és a hitelesítés kiemelt szerepet kap. Az elektronikus dokumentumok hitelesítése 2001-től az elektronikus aláírással, 2012-től pedig a SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök igénybevételével is megvalósítható. A szolgáltatások alapján az eljárásban részt vevő felek megbízhatnak abban, hogy a dokumentumok a megfelelően azonosított féltől származnak, a hitelesítésüket követően nem módosultak.

Az *eIDAS Rendelet*⁴¹ európai uniós szinten egységes szabályozása újraszabályozta a korábbi eljárásokat, valamint új azonosításhoz, kézbesítéshez, hitelesítéshez használatos eszközöket, szolgáltatásokat határozott meg. A minden tagállamban közvetlenül alkalmazandó rendelet értelmében a hitelesítés olyan elektronikus folyamat, amely lehetővé teszi a természetes vagy jogi személy elektronikus azonosításának vagy az elektronikus adatok eredetének és sértetlenségének az igazolását.⁴²

Elektronikus aláírás és bélyegző

Az elektronikus aláírás olyan elektronikus adat, amelyet más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, és amelyet az aláíró aláírásra használ.⁴³

A *fokozott biztonságú elektronikus aláírásnak* az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- a) kizárólag az aláíróhoz köthető;
- b) alkalmas az aláíró azonosítására;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat;
- d) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.⁴⁴

Közigazgatási eljárások során, a szolgáltatások használatához többnyire megfelelő a fokozott biztonságú elektronikus aláírás. Az e-ügyintéztést biztosító szervek számára a 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet írja elő az elektronikus aláíráshoz, bélyegzőhöz kapcsolódó követelményeket.

A minősített tanúsítványon alapuló *minősített elektronikus aláírás* európai uniós szinten a saját kezű aláírással azonos joghatású. Magyarországon ezenkívül a minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú aláírással, bélyegzővel is létrehozható közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat.

Az új elektronikus tárolóelemet tartalmazó személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) tartalmazza az e-Aláírás funkciót (eSign) is, amelyhez kérelmezhető a használatát lehetővé tevő tanúsítvány is. A természetes személy ügyfél tehát az állam által díjmentesen nyújtott szolgáltatásként, az eSzemélyi elektronikus aláírásával hitelesítheti a dokumentumot, és elláthatja időbé-

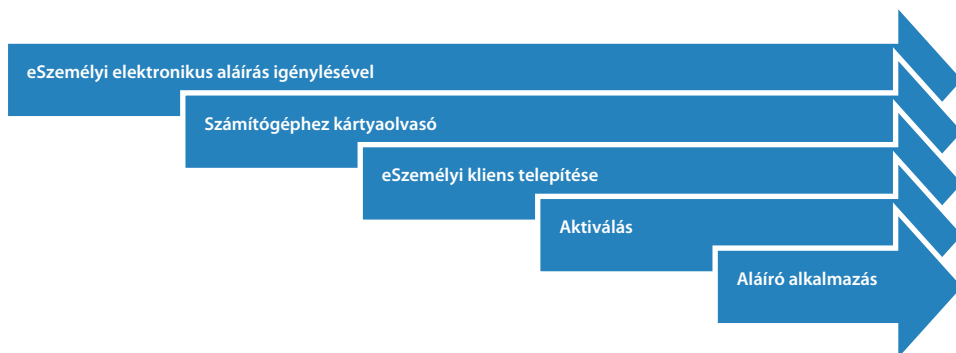
⁴¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS Rendelet).

⁴² eIDAS Rendelet 3. cikk 5. pont.

⁴³ eIDAS Rendelet 3. cikk 10. pont.

⁴⁴ eIDAS Rendelet 26. cikk.

lyeggel is, ami igazolja a létrehozás (bélyegzés) pontos időpontját. Az eSzemélyivel minősített elektronikus aláírás hozható létre.



12.16. ábra: eSzemélyivel létrehozott elektronikus aláírás feltételei

Forrás: a szerző szerkesztése

A nem természetes személy szervezetként elektronikus bélyegzővel hitelesít. Az elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz egyaránt a bizalmi szolgáltató bocsát ki tanúsítványt. A fő különbség a két tanúsítványtípus között, hogy benne a természetes személy neve (e-aláírás), vagy csak a szervezet neve (e-bélyegző) található meg. Az aláíró tanúsítványban is szerepelhet a természetes személy neve mellett a szervezet neve, amennyiben az aláíró természetes személy valamilyen szervezet nevében, az ott betöltött szerepkörében teszi a nyilatkozatot.

A dokumentumok elektronikus aláírásának lehetősége a legtöbb irodai alkalmazásban biztosított.

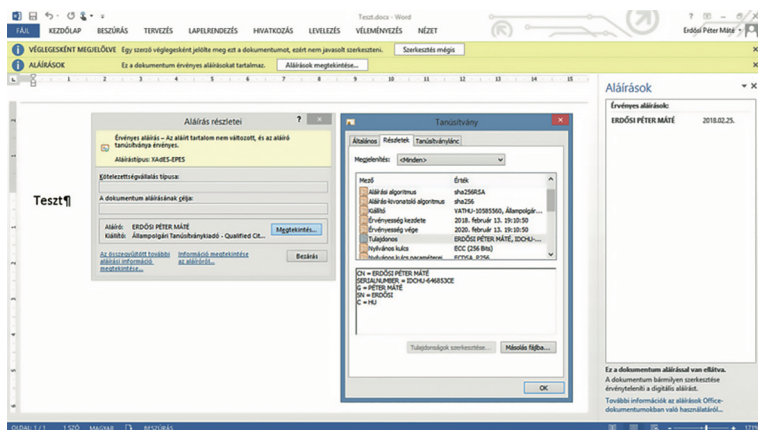


12.17. ábra: Elektronikus aláírás létrehozása Word szövegszerkesztő alkalmazásban (példa)

Forrás: Microsoft Word [képernyőkép], a szerző szerkesztése

Az elektronikus aláírással vagy bélyegzővel ellátott dokumentum megnyitásakor figyelmeztet az alkalmazás, hogy a dokumentum védett, továbbá megtekinthetők az aláírásra vonatkozó adatok.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervereknek az elektronikus dokumentumokat hitelesíteni kell az ügyfél rendelkezésére bocsátaniuk. A kormány köteles biztosítani a kormányzati hitelesítésszolgáltatást, ennek részeként az elektronikus aláírással, bélyegzővel és időbélyegzővel és tanúsítványokkal kapcsolatos szolgáltatások nyújtását.



12.18. ábra: Elektronikus aláírással ellátott dokumentum ellenőrzése (példa)

Forrás: Erdősi Péter Máté: *Szenzitív szolgáltatások az elektronikus térben*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2020. 25.

Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítés (AVDH)

Az elektronikus aláírás használata az állampolgárok körében jelenleg még alacsony szintű. Többen visszariadnak attól, hogy telepíteni kell egy programot, szükség van a tárolóelem leolvasásához kártyaolvasóra, PIN-kód ismeretére.

A közigazgatás ügyfelei részére ingyenesen biztosított *Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítés* szolgáltatás keretében a jogszabályban meghatározott szolgáltató (NISZ Zrt.) az ügyfél által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot az elektronikusan azonosított személyhez rendeli, majd a személyhez rendelést hitelesen igazolja (azonosító adatait igazolásba foglalja). Tehát csak az ügyfél elektronikus azonosítása szükséges a hitelesítéshez, és nincs szükség saját e-aláírási tanúsítványra és eszközkészletre.

A szolgáltatás a rendelkezéshez hasonló módon az új magyarország.hu felületéről, a hitelesítés funkciót kiválasztva indítható. A megjelenő felület lehetőséget biztosít a hitelesíteni kívánt dokumentum kijelölésére, a hitelesítés típusának kiválasztására, majd a feltöltés elindítására.

A hitelesítés feltétele az ügyfél azonosítása, így a következő lépés az ügyfélkapus azonosítás.

A sikeres azonosítás lebonyolítása után elindul a hitelesítési folyamat, amelynek lezárulta után a hitelesített dokumentum letölthető, vagy a rendszerrel elküldethető egy adott e-mail-címre. A hitelesítés újabb dokumentumokra megismételhető, amihez a szolgáltatás már nem igényel újabb azonosítást.

mo.hu

BEJELENTKEZÉS

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ
ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ
ÁSZF

keresés...

KAPCSOLAT

HITELESÍTÉS

Húzza ide

A FÁJLT FELTÖLTÉSHEZ

vagy kattintson ide a tallózáshoz

Hitelesítés

☒ Hiteles PDF
☐ ASIC

☐ Elfogadom az ÁSZF-et.

FELTÖLTÉS

© NISZ Zrt.

Kapcsolat Impresszum ÁSZF

HITELESÍTÉS

Hitelesítendő fájl

SZUF_arculat_SZUFv2_laza.pdf

Hitelesítés

☒ Hiteles PDF
☐ ASIC

☒ Elfogadom az ÁSZF-et.

FELTÖLTÉS

Azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítés



LETÖLTÉS

Az elkészült dokumentum elérésének URL-jét e-mailben is elküldheti.

E-mail cím



KÜLDÉS E-MAIL-BEN



TOVÁBBI DOKUMENTUM-HITELESÍTÉS



VISSZA A KEZDŐOLDALRA

12.19. ábra: Az AVDH-szolgáltatás használatának főbb lépései
Forrás: mo.hu

A hitelesített dokumentum megnyitásakor többnyire a program jelzi, hogy a dokumentum elektronikusan hitelesített. Az aláíráspanel megnyitásával az AVDH-bélyegző, a tanúsítvány és az időbélyegzés adatai megtekinthetők, ellenőrizhetők.



12.20. ábra: AVDH-hitelesítés ellenőrzése (példa)

Forrás: [képernyőkép], a szerző szerkesztése

Az AVDH-val hitelesített dokumentumok teljes bizonyító erejű magánokiratnak (illetve hivatal esetén közokiratnak) minősülnek, joghatásuk megegyezik például a két tanúval aláíratott papír alapú dokumentumokéval. Ez azt jelenti, hogy vita esetén vélelmezni kell a dokumentum hitelességét, ellenkező bizonyításig az valódinak tekintendő.

Az ügyfelek esetében az AVDH, az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek nevében nyilatkozatot tevő ügyintézők, kiadmányozók esetében az AVDH-DHSZ (Dokumentum Hitelesítési Szolgáltatás) nyújt kényelmes megoldást arra, hogy hitelesíteni tudják az elektronikus dokumentumokat. Az AVDH-DHSZ esetében az igazolás tartalmazza a kiadmányozó személy nevét, beosztását és annak a szervezetnek a nevét, amelynek a nevében nyilatkozatot tesz.

Elektronikus fizetés

Az elektronikus ügyintézés teljes körű biztosításának része a fizetési kötelezettségek elektronikus úton történő teljesítése. Az elektronikus fizetési lehetőség az ügyintézéshez kapcsolódó mindennemű díjra (például illeték, igazgatási szolgáltatási díj, koncessziós díj, adó) vonatkozik. A fizetési kötelezettségről és az elektronikus fizetés lehetőségéről tájékoztatni kell az ügyfelet, a fizetés elmaradására pedig fel kell hívni a figyelmét. A fizetést és annak igazolását is be kell építeni az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek az ügyintézési folyamatába.

Elektronikus fizetés:

- a) a pénzforgalmi számláról történő átutalás,
- b) az *Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszeren* (EFER) keresztül történő átutalás,
- c) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül történő egyszerűsített elektronikus fizetés,
- d) a bankkártyával online történő fizetés (VPOS),
- e) az elektronikus fizetési és elszámolási rendszeren keresztül, POS-terminál útján történő bankkártyás fizetés.⁴⁵

Az elektronikus fizetési és elszámolási rendszer (EFER) olyan központi elektronikus fizetési szolgáltatás (a hozzá kapcsolódó elszámolási rendszerrel), amelynek segítségével az ügyfelek elektronikus ügyintézés során teljesíthetik az elektronikus ügyintézészt biztosító szervekkel szemben fennálló fizetési kötelezettségeiket. Az EFER lehetővé teszi az egy adott ügyszöghöz tartozó, de eltérő jogcímen befizetendő díjak együttes fizetését, emellett a befizetett összeg elszámolását is a célszámlák felé, bár ez a gyakorlatban még alig működik.

Az állampolgárok és a gazdálkodók így az általuk napi gyakorlatban alkalmazott elektronikus fizetési lehetőségeket használhatják az állammal szemben fennálló fizetési kötelezettségeik teljesítésére is.

Kormányzati Ügyfélvonal (1818)

A Kormányzati Ügyfélvonal szerteágazó szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, az állampolgárok, vállalkozások és költségvetési szervek részére az év minden napján, napi 24 órában.

Kiemelt feladata a gyors, pontos és naprakész tájékoztatás, telefonos és elektronikus segítségnyújtás a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban:

Személyes ügyintézés: tájékoztatás

- Felvilágosítás nyújtása a kormányablakokban, az okmányirodákban és a kormányhivatalok ügyfélszolgálati irodáiban intézhető ügyekkel kapcsolatban.

Elektronikus ügyintézés: tájékoztatás és támogatás

- Tájékoztatás és segítség nyújtása az interneten, elektronikus eszközökön intézhető ügytípusok esetében a regisztrációtól a nyomtatványok kitöltéséig és benyújtásáig.

Telefonos: tájékoztatás és ügyintézés

- Egyes közigazgatási ügyek már közvetlenül telefonon keresztül is intézhetők, telefonos azonosítás alapján.

Az ügyfélszolgálat számos módon elérhető (telefonon, faxon, SMS-, e-mail- és webszatonákon). A saját webes felület (1818.hu) mellett a különböző elektronikus és mobilügyintézési felületeken is közvetlen kapcsolat hozható létre.

⁴⁵ E-ügyintézési tv. 1. § 14. pont.

keresés...

KAPCSOLAT

KÖZIGAZGATÁSI ÜGYFÉLVONAL

NÉV *

E-MAIL *

TELEFONSZÁM

ÜZENET SZÖVEGE *

1500 / 1500

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező!

ELKÜLD

Ügyfélszolgálatunk rendelkezésére áll telefonon, e-mailben vagy chat-en, az év bármely napján, 0-24 órában.

Telefon: 1818

Telefonos elérhetőség külföldről: +36 1 550 1858

(A telefonszolgálatot az adott országban érvényes hívásdíj.)

ÉLŐ CHAT INDÍTÁSA

12.21. ábra: SZÜF – Kapcsolat

Forrás: mo.hu [képernyőkép], a szerző szerkesztése

Összefoglalás

Megfigyelhető, hogy a stratégiai céloknak megfelelően az elektronikus közigazgatást folyamatosan fejlesztik. Az elmúlt két évtizedben kiépült a jogszabályi környezet, a szervezet és az infrastruktúra, megteremtve a szolgáltatások nyújtásának hátterét.

2018-tól az elektronikus ügyintézés alapértelmezetté válása azonban nemcsak az elektronikus ügyintézést kötelezően biztosítandó szervek, hanem az ügyfelek számára is kihívást jelentett.

A digitális átalakulás elképzelhetetlen az állampolgárok szemléletváltása nélkül. A felsőoktatásra is jelentős szerep hárul a digitális kompetenciák fejlesztése terén. Az NKE szerepe kettős, hiszen nemcsak a leendő ügyfeleket, hanem a hivatali oldal leendő (vagy jelenlegi) munkatársait is fel kell készíteni a közszolgálati feladatellátásra, az elektronikus közszolgáltatások nyújtására, támogatására és igénybevételére egyaránt.

A megújult magyarorszag.hu (SZÜF) portál célja, hogy az összes e-közigazgatási, e-ügyintézési szolgáltatás koncentráltan, egy helyen, egységes keretrendszerben válhasson elérhetővé az ügyfelek számára. A portál felülete és a szolgáltatásai is folyamatosan változnak, fejlődnek, amit egy tananyag nehezen tud követni, de a legfontosabb elektronikus ügyintézési szolgáltatások megismerése, kipróbálása és a készségszintű használatuk egy modern digitális állampolgár számára nélkülözhetetlen.

Fogalmak

- Általános célú kéreleműrlap (e-Papír)
- Általános Nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)
- Azonosításra Visszavezetett Dokumentumhitelesítés (AVDH)
- Cégekaps (CK)
- Elektronikus aláírás és bélyegző
- Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer (EFER)
- Elektronikus űrlapkitöltés, -benyújtás (iForm)
- eSzemélyi e-Azonosítás (eID)
- Hivatali Tárhely (HKP)
- közigazgatási elektronikus ügyintézés
- Központi Állami Szolgáltatás (KÁSZ)
- Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ)
- Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (KEÜSZ)
- KÜNY-tárhely
- Rendelkezési Nyilvántartás (RNY)
- Részleges Kódú Telefonos Azonosítás (RKTA)
- Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ)
- Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)
- Ügyfélkapu (ÜK)
- Videótechnológiával történő azonosítás

Áttekintő kérdések

1. Ismertesse a digitális állam kialakítása felé vezető út legfontosabb szakaszait!
2. Mi a különbség a SZEÜSZ és a KEÜSZ között? Soroljon fel pár példát!
3. Válasszon ki egy ügyet a SZÜF-felületen, és olvassa át az ügyleírást! Véleménye szerint mennyire felel meg a követelményeknek (teljes, rövid, tömör, érthető, nem igényel jogi és közigazgatási ismereteket)?
4. Hasonlítsa össze az ügyfél-azonosítási módokat (az ügyfelek milyen körét érinti, mennyire biztonságos)!
5. Tekintse meg a saját ügyfélprofilját és tárhelyét!
6. Oldja meg a következő feladatot! Hozzon létre egy kérelmet, majd hitelesítse! Milyen hitelesítési módszert használ, és miért?
7. Mi az e-Papír-szolgáltatás? Mikor célszerű alkalmazni, és mikor ajánlott inkább más megoldás?

Felhasznált irodalom

2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (E-ügyintézési tv.).
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (Vhr.).
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.), hatályos 2005. 11. 01. – 2017. 12. 31. között.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (eIDAS Rendelet).
- Álló Géza – Csákö Mihály – Futó Iván – Gáspár Mátyás – Gerencsér Balázs – Juhász Albin – Kleinheincz Gábor – Molnár Szilárd – Nyíry Géza – Papp Zoltán – Sántha György – Sikolya Zsolt – Simon Pál – Süveges Dezsőné – Varga Lajos – Wetzels Tamás – Z. Karvalics László: *Tanulmányok a magyar e-közigazgatásról. A „hiteles helyektől” az elektronikus közigazgatásig – mérföldkövek a hazai*

- közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében.* Szeged, Primaware, 2014. Online: <https://bit.ly/356VF9k>
- Budai Balázs Benjámin: *Az e-közigazgatás elmélete.* Budapest, Akadémiai Kiadó, 2014.
- Budai Balázs Benjámin: *Bevezetés a digitális állam hivatali infrastruktúrájának kihívásaiba.* Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem, 2019.
- Erdősi Péter Máté: *Szenzitív szolgáltatások az elektronikus térben.* Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem, 2020. Online: <https://bit.ly/33AOCFO>
- European Commission: *eEurope 2002 – An Information Society for All. Action Plan prepared by the European Commission for the European Council in Feira 19-20 June 2000, COM(2000) 330 final.* Brussels, 2000.
- European Commission: *eEurope 2002 – Impact and Priorities. A Communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001, COM(2001) 140 final.* Brussels, 2001.
- Gáspár Mátyás: Az egyeneses ügyintézési modell. *Állam és Igazgatás*, (1987), 37. 306–320.
- Gore, Al: *Creating a Government that Works Better and Costs Less: Reengineering Through Information Technology. Report of the National Performance Review.* Washington, Government Printing Office, 1993.
- Heeks, Richard: *Reinventing Government in the Information Age.* New York, Routledge, 1999.
- Klimkó Gábor: Az E-közszerológálat információrendszerei. In Nemeslaki András (szerk.): *E-közszerológálatfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek.* Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem, 2014. 139–162. Online: <https://bit.ly/3s0lPnx>
- Nemzeti Digitalizációs Stratégia (NDS) 2021–2030 (tervezet), 2020. június.
- Orbán Anna: Az e-közigazgatás back- és front-office rendszerei. In Budai Balázs – König Balázs – Törley Gábor – Orbán Anna: *Elektronikus közigazgatás-szervezés, közigazgatási technológia.* Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem, 2012. 21–37.
- Orbán Anna: E-közszerológálatások rendszerei és folyamatmenedzsment. In Sasvári Péter (szerk.): *Informatikai rendszerek a közszerológálatban I.* Budapest, Dialóg Campus, 2020. 53–74. Online: <https://bit.ly/3sMQOmc>
- Orbán Anna: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban.* Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem, 2019. Online: <https://bit.ly/33AwU5i>
- Sántha György: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. *Új Magyar Közigazgatás*, (2015), 3. 69–78.
- Tózsza István: Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5. (2012), 5. 2–12.