

XII. DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRI ISMERETEK

A FEJEZET CÉLKITŰZÉSE

A fejezet célja, hogy felkészítse az Olvasót a digitális közszolgáltatásokban rejlő lehetőségek fokozottabb kihasználására, ezzel is hozzájárulva az állampolgárok digitális kompetenciájának a 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 online 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, a folyamatos törekvés a kapcsolatépítésre (hálózatosodás magas szintje) egyaránt hozzájárultak az új lehetőségek feltárásához, miközben új igényeket is indukáltak. 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 tudás alapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”¹

¹ BUDAI 2014: 47.

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 a hatására gyorsult fel.³

Az 1990-es években az internet (világháló) megjelenése a közigazgatás átalakítását is eredményezte. A döntéshozók felismerték az információs technológiák által kínált lehetőséget, 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 változát, és ezek egyike a *közszolgáltatások korszerűsítése*.

A 20. század végén Magyarországon 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 nevükhöz híven leginkább a különféle okmányokhoz kapcsolódó ügyek intézését biztosították. Ugyanebben az évben indult el Magyarország első központi kormányzati portálja, amely 2003-tól *magyarorszag.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 a hatására elindult az elektronikus közszolgáltatás Magyarországon. Az állampolgárok *Ügyfélkapu*-regisztrációja lehetővé

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 et al. 2014.

⁴ GORE 1993; HEEKS 1999: 9–21.

⁵ ORBÁN 2025: 38.

⁶ A központi rendszer (KR) magában foglalta a kommunikáció alpinfrastruktúráját, az elektronikus kormányzati gerinchálózatot (EKG), a központi kormányzati portált (*magyarorszag.hu*), a kormányzati ügyféltájékoztató központot, az elektronikus *Ügyfélkapu*t és a *Hivatali Kapu*t.

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

tette, hogy a Központi Rendszeren azonosítsák magukat, és elektronikusan intézzék, vagy legalább elindítsák ügyeiket kezdetben a *Kormányzati Portálon*, majd más szervezetek felületein is.

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 tértek el a korábbi központosított, zárt rendszer nézőpontjától.

A *Digitális Magyarország* létrehozását célzó kormányzati elképzelések, az azokat szolgáló stratégiai szintű célkitűzések, valamint az ezek gyakorlati megvalósulását szolgáló átfogó és összehangolt programok hozzájárultak az elektronikus ügyintézés feltételeinek a megteremtéséhez, a közigazgatás valamennyi eljárásának elérhetővé tételéhez az elektronikus térben.

A közigazgatási reform eredménye a jogi,⁹ szervezeti¹⁰ és technikai akadályok¹¹ leküzdése, 2018-tól az *elektronikus ügyintézés alapértelmezetté tétele*. A továbblépés feltétele a felhasználók bevonása, szemléletformálása, vagyis 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 a csökkentésével, így a digitális, fizikai jelenlétet nem igénylő megoldások alkalmazása kiemelt

⁸ Az egymenetes (egyablakos) ügyintézési modellt már korábban kidolgozták (GÁSPÁR 1987: 306–320).

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) keretrendszerű szabályozása.

¹⁰ Szervezeti integráció, kormányhivatalok, kormányablakok hálózatának kialakítása.

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

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 és az online ügyintézés számának a növekedésében egyaránt.

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 tapasztalatok alapján egyértelművé vált, hogy az elektronikus közigazgatás csak egyes speciális szakmákban érte el a kritikus tömeget. A *digitális állam* megteremtéséhez nem elég a meglevő közigazgatási folyamatokat digitalizálni, fontos az együttműködés más területekkel (például pénzügyi szervezetekkel, közszolgáltatókkal). A digitális térben megvalósuló, hatékony közszolgáltatások nyújtása gyökeres átalakulást igényel, köztük a szervezetek átalakítását, a folyamatok újraszervezését, leegyszerűsítését, összekapcsolását, az ügyfelek számára is könnyen használható felületek kialakítását, integrált közszolgáltatások nyújtását és támogatását, az ügyfelek visszajelzésére épülő folyamatos finomhangolást.

Az *Európa digitális évtizede* szakpolitikai program 2030-ig fogalmaz meg konkrét célokat, célkitűzéseket Európa digitális átalakulására vonatkozóan.¹³ A program a Bizottság és a tagállamok közötti együttműködési mechanizmuson alapul. A digitális gazdaság és társadalom index (DESI) biztosítja a strukturált, átlátható és megosztott monitoringrendszert, amely méri a kitűzött célok felé tett előrehaladást.

A *digitális iránytű* egyértelmű, konkrét célok formájában határozza meg az évtizedre vonatkozó uniós digitális ambíciókat. A digitális iránytű négy fő pontja szolgál a fő célok meghatározására:

- ♦ digitálisan képzett népesség és magasan képzett digitális szakemberek;
- ♦ biztonságos és fenntartható digitális infrastruktúrák;
- ♦ a vállalkozások digitális átalakulása;
- ♦ a közszolgáltatások digitalizálása.¹⁴

A hazai célkitűzések igazodnak az uniós program céljaihoz, folytatva és továbbfejlesztve az előző ciklus kezdeményezéseit.

A 2022 végén elfogadott *Nemzeti Digitalizációs Stratégia*¹⁵ – mint új digitális keretstratégia – 2030-ig fogalmaz meg digitális átalakulást szolgáló intézkedéseket

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

¹³ Európai Bizottság 2021a.

¹⁴ Európai Bizottság 2021b.

¹⁵ Miniszterelnöki Kabinetiroda 2022.

a fő pillérek, azaz a digitális infrastruktúra, a digitális kompetencia, 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).
- ♦ Adataalapú 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.

A Digitális Magyarország Ügynökség (DMÜ) nevével jelzett *Nemzeti Digitális Állampolgárság Program* (továbbiakban: NDÁP) a 2022–2026 közötti időszakra fogalmazza meg a szakpolitikai célkitűzéseket és alapvetéseket, újraértelmezve az állam és a polgárok közötti digitális kapcsolatot, megteremtve az egyszerű, kényelmes és hatékony ügyintézés feltételeit.¹⁶

A Program bevezeti a Digitális Állampolgárság koncepcióját, célként tűzi ki a nemzeti adatvagyon hasznosítását, a felhőtechnológia kialakítását, a felhasználói élmény középpontba helyezését, a fejlesztési és működtetési szttenderdek meghatározását, a kiberbiztonság fókuszba helyezését és a hozzá szükséges jogi keretrendszer megteremtését.

Az elmúlt években ennek megfelelően a jogszabályi háttér is jelentősen átalakult. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényt (E-ügyintézési tv.) felváltotta a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.).

¹⁶ Digitális Magyarország Ügynökség 2022.



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

Forrás: a szerző szerkesztése

A Dáptv. végrehajtását új kormányrendeletek támogatják. A digitális állampolgárság egyes szabályairól szóló 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet (továbbiakban: Dápvhr.) foglalja össze az állampolgárokat alapvetően érintő rendelkezéseket. Főbb elemei:

- ♦ digitális állampolgárság regisztráció és felhasználói profil kezelése, a felhasználói profilok aktiválása és inaktíválása;
- ♦ keretalkalmazás;
- ♦ digitális irattárca;
- ♦ keretszolgáltatások: az eAzonosítás és eAláírás, majd a későbbiekben bevezetendő ePosta, eDokumentumkezelés és eFizetés;
- ♦ hiteles másolatok készítése;
- ♦ a digitális szolgáltatások nyújtásával és igénybevételével, így az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos részletszabályok.

A műszaki jellegű szabályozást, valamint a felügyeleti eljárások részletszabályozását a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet, míg a kapcsolódó kijelölő rendelkezéseket a digitális állam megvalósításához kapcsolódó egyes szervezetek kijelöléséről szóló 320/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet tartalmazza.

Az Európai Unió jogának való megfelelés elvárás a hazai szabályozásra vonatkozóan, így az előírások építenek az uniós szintű szabályozásra, illetve kiegészítik azt a végrehajtáshoz szükséges rendelkezésekkel.

Néhány, a Dáptv. szabályozását közvetlenül érintő EU-rendelet:

- ♦ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1724 rendelete (2018. október 2.) az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító *egységes digitális kapu* létrehozásáról, továbbá az 1024/2012/EU rendelet módosításáról (SDG-rendelet);
- ♦ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/903 rendelete (2024. március 13.) a közzsféra Unión belüli magas szintű interoperabilitását biztosító intézkedések meghatározásáról (az *interoperábilis Európáról* szóló rendelet);
- ♦ 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);
- ♦ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/1183 rendelete (2024. április 11.) a 910/2014/EU rendeletnek az európai *digitális személyazonossági keret* létrehozása tekintetében történő módosításáról (eIDAS 2.0 rendelet).

A DIGITÁLIS ÁLLAMPOLGÁRSÁG ALAPJAI

A digitális állampolgárság koncepciója

A digitális állampolgár kifejezés nem új, már az előző évtizedben is használták. Általában azon embereket értették ez alatt, akik kellő digitális készségekkel rendelkeztek, jellemző volt rájuk a digitális technikák használata. A fogalom értelmezése módosult az évek során.

A Nemzeti Digitális Állampolgárság Program alapvető célként tűzte ki a digitális állampolgárság megvalósítását, újraértelmezve az állam és az állampolgárok digitális kapcsolatát, megteremtve az egyszerű, kényelmes és hatékony ügyintézés feltételeit.

Digitális állampolgárság: az állampolgárok azon joga, amellyel digitálisan ügyet intézhetnek, szolgáltatást vehetnek igénybe.¹⁷

A digitális állampolgárság a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás hatálya alá tartozó valamennyi személyt megilleti. Az állampolgár döntheti el, hogy él-e a lehetőséggel. A digitális állampolgárság Digitális Állampolgár mobilalkalmazásban történő regisztrációval, a felhasználói profil felhasználó által kezdeményezett aktiválásával jön létre. Ezt követően az ügyfél a saját egyedi és tartós digitálisállampolgár-azonosítójával igazolhatja magát a digitális térben.

¹⁷ Dáptv. 8. § (8).

A koncepció alapja az Európai Unió által indított digitális személyazonosítási kezdeményezés. Az *Európa digitális évtizede 2030* szakpolitikai program egy olyan uniós keret célkitűzéseit és digitális céljait határozza meg, amely 2030-ra egy megbízható, önkéntes, a felhasználók által ellenőrzött digitális személyazonosság széles körű elterjedését hivatott eredményezni, amely személyazonosságot az egész unióban elismerik, és amely minden felhasználó számára lehetővé teszi, hogy online interakciók során ellenőrzést gyakoroljon adatai felett. Kiemelt cél, hogy minden uniós polgár és az EU-ban lakóhellyel rendelkező személy számára jogot biztosítsanak egy olyan digitális identitáshoz, amely az ő kizárólagos ellenőrzése alatt áll, lehetővé téve számára, hogy gyakorolja jogait a digitális környezetben, és részt vegyen a digitális gazdaságban. E cél elérése érdekében egy olyan *európai digitális személyazonossági keret* bevezetése szükséges, amely lehetővé teszi az uniós polgárok és az unióban lakóhellyel rendelkező személyek számára, hogy online és offline köz- és magán-szolgáltatásokhoz férjenek hozzá EU-szerte.

Az NDÁP víziója szerint az állampolgárok 2026 végére – többnyire – személyes megjelenés nélkül, egyszerűen és hatékonyan, a nap 24 órájában intézhetik az ügyeiket digitálisan. Az új szemlélet a gyakorlatban leginkább a DÁP-törvény rendelkezéseiben, a DÁP mobil keretalkalmazásban, valamint digitális szolgáltatásokban öltönek testet. A modern, felhasználóbarát digitális megoldások alkalmazása megkönnyíti az állampolgárok ügyintézését és az állami szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

Személyiadat-tárca

Egyre növekszik a köz- és a magánszektor online igénybe vehető szolgáltatásainak aránya – ehhez pedig biztonságos digitális azonosításra és hitelesítésre van szükség. Az EU az *európai digitális személyiadat-tárca* bevezetésével igyekszik kezelni a személyazonosítással kapcsolatos kihívásokat.

Az *európai digitális személyazonosságról szóló rendelet*¹⁸ azon a GDPR-elven¹⁹ alapul, hogy mindenkinek mindig ellenőrzéssel kell rendelkeznie a digitális adatai

¹⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2024. április 11-i 2024/1183 EU rendelete a 910/2014/EU rendeletnek az európai digitális személyazonossági keret létrehozása tekintetében történő módosításáról (eIDAS 2.o).

¹⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

felett. Az adattárca segítségével a felhasználók az interneten keresztül és hagyományos úton egyaránt hozzáférhetnek a köz- és magánszolgáltatásokhoz, digitális dokumentumokat tárolhatnak és oszthatnak meg, valamint hiteles aláírásokat hozhatnak létre.

A módosított eIDAS-rendelet²⁰ jelentős szemléletváltást tükröz, tartalma többek között kiegészült az európai digitális személyiadat-tárcára vonatkozó részekkel.

„42. »európai digitális személyiadat-tárca«: olyan elektronikus azonosító eszköz, amely lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy személyazonosító adatokat és elektronikus attribútumtanúsítványokat biztonságosan tároljon, kezeljen és érvényesítsen abból a célból, hogy azokat az igénybe vevő feleknek és az európai digitális személyiadat-tárcák egyéb felhasználóinak a rendelkezésére bocsássa, valamint hogy minősített elektronikus aláírások révén aláírjon vagy minősített elektronikus bélyegzők révén bélyegezzon.”

Az elképzelések alapján kialakuló tárca lehetővé fogja tenni:

- ♦ a személyazonosság igazolását online felületeken és személyesen,
- ♦ az okmányok adatainak digitális tárolását és megosztását,
- ♦ dokumentumok hiteles elektronikus aláírását,
- ♦ a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférést az EU minden tagállamában,
- ♦ biztonságosan, a felhasználók adatait védve,
- ♦ az EU polgárai, lakosai és vállalkozásai számára (használatuk nem kötelező).

Az európai digitális személyiadat-tárcának számos előnye van, köztük a következők:

- ♦ a polgárok könnyebben hozzáférhetnek a köz- és magánszolgáltatásokhoz;
- ♦ a személyes adatok nagyobb védelmet élveznek, mivel a felhasználók csak a szükséges adataikat osztják meg;
- ♦ a szigorú biztonsági előírásoknak köszönhetően javul a kiberbiztonság;
- ♦ a közigazgatás és a vállalkozások hatékonyabban szűrhetik ki a csalásokat;
- ♦ kevesebb adminisztráció hárul a vállalkozásokra, és csökkennek az ügyfél-hitelesítéssel kapcsolatos költségeik;
- ♦ a biztonságos elektronikus hozzáférésnek köszönhetően mindenki igénybe veheti a digitális szolgáltatásokat.²¹

²⁰ 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).

²¹ Európai Bizottság [é. n.].

A Rendelet előírja, hogy európai digitális személyiadat-tárca formájában egy olyan, harmonizált elektronikus azonosító eszközt kell EU-szerte a *természetes és jogi személyek* rendelkezésére bocsátani, amely lehetővé teszi számukra a személyazonosságukhoz kapcsolódó adatok hitelesítését és megosztását. Mindenki számára lehetővé kell tenni, hogy biztonságosan hozzáférjen a köz- és magánszolgáltatásokhoz, a bizalmi szolgáltatások jobb ökoszisztémájára, valamint ellenőrzött személyazonosítókra és attribútumok (például az oktatás és képzés területén szerzett képesítések) elektronikus tanúsítványaira támaszkodva. Az európai digitális személyazonossági keret által elérni kívánt cél az, hogy a korábbi, kizárólag a nemzeti digitális személyazonossági megoldások igénybevételétől elmozdulás történjen az érvényes és EU-szerte jogilag elismert elektronikus azonosítók és attribútumtanúsítványok nyújtása felé. Elvárás, hogy a tagállamok 2026 végéig minden polgár, lakos és vállalkozás rendelkezésére bocsássák az adattárcát.

Magyarországon a DÁP mobilalkalmazásban 2024. szeptember 1-től vált elérhetővé a regisztráltak számára egy kezdetleges digitális személyiadat-tárca szolgáltatás. A *nemzeti digitális irattárca* szolgáltatás biztosítja a *természetes személy* felhasználó számára mind online, mind offline személyazonosító adatok, illetve valamely attribútum felhasználását köz- és magánszolgáltatások igénybevétele érdekében.

„*Nemzeti digitális irattárca*: olyan digitális szolgáltatás, amely lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy azonosító adatokat, köztük személyazonosító adatokat, a személyazonosságához kapcsolódó elektronikus tanúsítványokat tároljon, és azokat kérésre rendelkezésére bocsássa, valamint biztosítja az elektronikus azonosítást, az elektronikus aláírás, illetve elektronikus bélyegző elhelyezését.”²²

A nemzeti digitális irattárca szolgáltatás keretében a Vhr. 7. § (1) bekezdés a) pontja szerint a felhasználó számára megjeleníthető adatok:²³

1. A digitális állampolgárság nyilvántartásból a digitálisállampolgár-azonosító
2. A személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból:
 - 2.1. természetes személyazonosító adatok
 - 2.2. lakcímadatok
 - 2.3. személyi azonosító
 - 2.4. személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok okmányazonosítója és érvényességének ténye
 - 2.5. arcképmás

²² Dáptv. 8. § (11).

²³ 2026-ban a felhasználó saját adatai, a gépjárműadatok, a NAV-nál nyilvántartott foglalkoztatási, bér- és járulékadatok érhetők el, de tervek szerint a tárca adattartalma folyamatosan bővülni fog.

3. Adóazonosító jel
4. Társadalombiztosítási azonosító jel
5. A közúti közlekedési nyilvántartásból a felhasználó tulajdonában, üzemeltetésében álló jármű adataira vonatkozóan:
 - 5.1. tulajdonos vagy üzemeltető szerepkörre vonatkozó adatok
 - 5.2. azonosító és műszaki adatok, műszaki érvényesség adatok, motorkód
 - 5.3. forgalomban tarthatóság feltételei
 - 5.4. forgalmazási korlátozására vonatkozó adatok
 - 5.5. járműokmányok és a hatósági igazolványok, bizonyítványok, tanúsítványok okmányazonosító jelére, kiadására, érvényességére vonatkozó adatok
6. Az ingatlan-nyilvántartásból:
 - 6.1. az ingatlan-nyilvántartási tulajdonilap-másolat tartalma
 - 6.2. térkép tartalma
 - 6.3. földkönyv tartalma

Az adattárca megvalósítása két funkcióra bontható. A *Hiteles PDF generálás* funkcióval lehet létrehozni azokat a hiteles dokumentumokat, adatigazolásokat, amelyekkel kiváltható az okmányok fizikai felmutatása. A *Tanúsítványok kezelése* funkció egy, az elektronikus ügyintézkést nagyban megkönnyítő szolgáltatást takar: ezzel lehet belépni a DÁP partnerszolgáltatóinak felületeire, és oszthatók meg velük az adatok, akár EU-s szinten is. A tanúsítványokkal biztonságosan igazolható a személyazonosság online ügyintézéskor, automatikusan kitölthetők űrlapok, és ellenőrizhetők, hogy kinek, mikor és milyen adatok átadása történt.

Az európai uniós előírásoknak megfelelően a személyazonosításhoz a digitális adattárca kötelező adatokat tartalmaz, amelyeket jogszabályi keretek közt – és ha az adatalany engedélyezi – automatikusan át kell adni a csatlakozó szolgáltatóknak. A nemzeti specialitásokat az EU-szabályozás nem kezeli. Hazánkban a négy természetes személyazonosító (4T²⁴) adat használata a megszokott, de az EU-szabályozás az „anyja neve” adatot nem írja elő. *Hozzájárulás-alapú adatszolgáltatás* (HAASZ) biztosítja az információs önrendelkezési jogot, ami alapján az adatalany szabadon dönthet arról, hogy kivel és mely adatait osztja meg. Jogszabály felhatalmazhat szervezeteket arra, hogy bizonyos adatokat jogosultak legyenek megkövetelni azoktól, akik hozzájuk fordulnak (jogszabály alapján történő adatkezelés).

²⁴ 4T: a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve. A 4T nem szükségszerűen biztosít egyértelmű azonosítást, mint korábban a személyi szám, illetve újabban a DÁP-azonosító, így várható a megszokott azonosító adatok körének változása.

A HAASZ alkalmazásával biztosítja az adattárca az automatikus átadáson felüli olyan adatok – például az anyja neve – átadását is, amelyekre a piaci szereplőknek a felhasználó hozzájárulásával lehet szükségük.

A Nemzeti Digitális Irattárca hosszabb távon olyan felületté válhat, ahol a felhasználók további digitális okmányokat, dokumentumokat (például végzettséget és szakképzettséget igazoló bizonyítványokat, okleveleket) is tárolhatnak és oszthatnak meg, hiteles adatigazolásokkal (attribútumtanúsítványokkal) kiváltva a fizikai okmányokat.

Ügyintézés a digitális térben

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, helyette a gyakorlatban egyre népszerűbb az online vagy a digitális ügyintézés kifejezések használata.

Az *ügyfelek* számára a *közigazgatási elektronikus ügyintézés* azt jelenti, hogy hivatalos ügyeik intézéséhez nem kell felkeresniük egy hivatalt, hanem a világ bármely pontjáról, bármikor, webes felületen vagy mobilalkalmazáson keresztül elintézhetik azt. A közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás így nemcsak gyorsabbá és kényelmesebbé, de hatékonyabbá, olcsóbbá és átláthatóbbá is válik.

A szabályozás szempontjából fontos, hogy az elektronikus ügyintézés nem egy önálló eljárástípus, hanem a hatósági eljárások és a kapcsolattartás egyik megvalósulási formája.

A Dáptv. 20. §-a az *elektronikus ügyintézés módját* hangsúlyozza: a felhasználó az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket elsősorban a digitális állampolgárság keretalkalmazás (DÁP-mobilalkalmazás) útján, az egységes, személyre szabott ügyintézési felületen (Magyarország.hu) vagy a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által közzétett egyéb elektronikus úton²⁵ teljesítheti.

A Dáptv. szakít a korábbi „ügy” és „ügyintézés” központi fogalomként való alkalmazásával, és a *digitális szolgáltatás* mint új gyűjtőfogalom részeként tekint ezekre.

²⁵ Webes felületeken: például az EESZT, a NAV felületein, mobilalkalmazásokkal: például Egészség Ablak, NAV-Mobil.

Digitális szolgáltatás: a digitális szolgáltatást biztosító szervezet feladat- és hatáskörébe tartozó ügy, valamint a digitális szolgáltatást biztosító szervezet által jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézés a DÁP-törvény szerint biztosító szolgáltatás, valamint ezek együttműködő rendszere.²⁶

A jogok és kötelezettségek előírásai is a digitális szolgáltatások szerepköréhez kapcsolódnak. A két nagy csoport:

- ♦ a digitális szolgáltatást igénybe vevő *felhasználók*,²⁷ akik lehetnek
 - természetes személyek;
 - gazdálkodó szervezetek; valamint
 - más jogalanyok,
- ♦ a *digitális szolgáltatást biztosító szervezetek*, vagyis
 - a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szervezetek;
 - a digitális szolgáltatás biztosítására kötelezett szervezetek; valamint
 - a digitális szolgáltatás nyújtását önként vállaló jogalanyok.

Digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv:

- ♦ az államigazgatási szerv;
- ♦ a helyi önkormányzat;
- ♦ a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany;
- ♦ az Országos Bírósági Hivatal és a bíróság;
- ♦ az alapvető jogok biztosa;
- ♦ az ügyészség;
- ♦ a közjegyző;
- ♦ a bírósági végrehajtó és az önálló bírósági végrehajtó iroda;
- ♦ a hegyközségek kivételével a köztestület, valamint
- ♦ a törvénnyel vagy kormányrendelettel az e törvény szerinti digitális szolgáltatás nyújtására kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalany.²⁸

²⁶ Dáptv. 8. § 12.

²⁷ Dáptv. 8. § 21. *Felhasználó:* a digitális szolgáltatást biztosító szervezet feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként, félként vagy az eljárás alanyaként, az eljárás egyéb résztvevőjeként, a szolgáltatás igénybe vevőjeként vagy ezek képviselőjeként részt vevő természetes személy vagy egyéb jogalany, ide nem értve a digitális szolgáltatást biztosító szervezetet és az ügyben eljáró digitális szolgáltatást biztosító szervezet tagját vagy alkalmazottját, továbbá a HATODIK RÉSZ tekintetében az eIDAS rendelet 3. cikk 5a. pontjában meghatározott természetes vagy jogi személy.

²⁸ Dáptv. 9. § (2).

A törvény meghatározott nem állami szervek (pénzügyi szervezetek, közüzemi szolgáltatók, telekommunikációs cégek stb.) számára is kötelezést tartalmaz arra vonatkozóan, hogy bizonyos körben teljes értékű digitális szolgáltatást biztosítsanak a digitális állampolgárság követelményei szerint. Ennek részletes szabályozását az Ötödik rész tartalmazza.²⁹

Egyes digitális szolgáltatások nyújtását önként is vállalhatják szervezetek, a Digitális Szolgáltatások Felügyeletének engedélyével.

A digitális szolgáltatások két fő csoportra oszthatók:

- ♦ alapszolgáltatások (keretszolgáltatások),
- ♦ támogató szolgáltatások.

Az NDÁP digitális állampolgárság víziója a közintézmények folyamataiba integrált, egységes digitális platformon működő alapszolgáltatások (eSzemélyazonosítás, eAláírás, ePosta, eDokumentumkezelés és eFizetés) megvalósulása ügyfélbarát csatornák révén. Ezek az *alapszolgáltatások* együtt jelentik a digitális átállás bázisát. Az új szabályozás keretszolgáltatásként írja elő ezen alapszolgáltatások nyújtását a digitális térben, kiemelten egy hordozható eszközökre optimalizált keretrendszerben (DÁP-mobilalkalmazásban), amely egységes felületen és azonos logikával alkalmas a legkülönbözőbb – államhoz és nem az államhoz köthető – digitális szolgáltatások biztosítására.

Támogató szolgáltatások: a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások.

A fejlettebb közigazgatásokban, az e-kormányzati felmérésekben és jelentésekben már régóta használják az élethelyzet-alapú megközelítést, mivel az ügyfelek ügyintézési az élethelyzetükhöz, életeseményeikhez kapcsolódnak. Már a 2010-es években elvárás volt hazánkban is a közérthető, élethelyzetek szerint rendszerezett tájékoztatás az államigazgatáson belül bonyolódó ügyek intézéséhez.

Élethelyzet: az ügyintézésben és a tájékoztatásban érdekelt személyre vagy szervezetre az adott időpontban jellemző, az adott szolgáltatási tevékenység megkezdését, illetve folytatását szabályozó, továbbá az adott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szempontjából releváns tények és körülmények, valamint egyéni célkitűzések összessége.³⁰

Az IdomSoft az életesemény-alapú ügyintézészt emeli ki, és ehhez úgy definiálta az élethelyzet és az életesemény fogalmakat, mint állapot és történés egymáshoz kapcsolódó fogalmait.

²⁹ Dáptv. 80. §.

³⁰ 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről 2. § 1.

Az *élethelyzet* egy állapot, amely az életet befolyásoló körülményekből tevődik össze.

Az *életesemény* az ember élete során előforduló fontosabb történés, amely valamilyen változást hoz az adott egyén életében.

Egy-egy életeseeményhez több ügyintézési feladat is társulhat, amelyek elvégzéséhez az egyén különböző szolgáltatásokat – köztük állami szolgáltatásokat – vehet igénybe. Az élethelyzet különböző aspektusai az életeseemények megélésére és a szolgáltatások igénybevételére is hatással vannak, de az élethelyzeteket is befolyásolják az életeseemények hatásai.³¹

A DÁP új megközelítése az *életesemény-alapú* integrált ügymenet biztosítását helyezi előtérbe, kiindulásként létrehozva az életeseemény-kataszter első elemeit. A paradigmaváltás lényege, hogy az ügyintézés középpontjában nem a közigazgatás, nem a hatósági ügy, hanem az ügyfél és a kezelendő életeseemény áll.

A Dáptv. kijelölte azokat a szerveket, amelyek kötelesek elektronikusan intézni a hatáskörükbe tartozó ügyeket, valamint alapjogként fogalmazta meg az állampolgárok elektronikus ügyintézéshez való jogát.

A szolgáltatás minősége

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.³² Az egyes államok előrehaladásának mérése és összehasonlíthatósága érdekében kidolgozták az alapvető közszolgáltatások listáját (CLBPS³³), és a szolgáltatások 4 szintjét³⁴ határozták meg, ami 2007-ben egy újabb szinttel egészült ki.³⁵ A fokozatok, szintek megnevezését illetően különböző megfogalmazásokkal találkozhatunk, de jellemzően a közigazgatási eljárások és ügyintézési folyamatok elektronizálásnak öt szintje szerepelt az EU vonatkozó dokumentumaiban.

³¹ A DÁP weboldal kezdetben az állampolgárok életét leginkább meghatározó tíz életeseeményhez nyújt segítséget: <https://dap.gov.hu/>.

³² European Commission 2000.

³³ *Common list of basic public services*: 20 alapvető közszolgáltatás, ebből 12 az állampolgárok és 8 a vállalkozások számára.

³⁴ European Commission 2001.

³⁵ TÓZSA 2012: 5.

1. *Információnyújtás* (tájékoztatás): csak az ügyintézéshez szükséges információk elérése biztosított elektronikus úton.
2. *Egyirányú interakció*: a tájékoztatás mellett lehetőséget biztosít a honlap az ügyintézéshez szükséges nyomtatványok letöltésére is.
3. *Kétirányú interakció*: ezen a szinten a tájékoztatáson és az űrlapok letöltésén túl azok elektronikus kitöltése, hitelesítése és visszaküldése is megvalósul.
4. *Tranzakció*: teljes körű elektronikus ügyintézés.
5. *Személyre szabott* (ügyfélközpontú, automatizált, proaktív szolgáltatások): teljes körű elektronikus ügyintézés, a közigazgatásnál rendelkezésre álló ügyfeladatok felhasználásával.³⁶

Napjainkra a digitalizálás már olyan magas szintű, hogy ez a skála a fejlődés mérésére, a tagállamok szolgáltatásainak összehasonlítására már nem alkalmas. Az E-ügyintézési törvény 2018-tól a *teljes körű*, azaz 4. szintű *elektronikus ügyintézés kötelezettségét* írta elő valamennyi ügyet³⁷ illetően az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek számára. A Dáptv. előírásában is ez jelenik meg.

A digitális szolgáltatást biztosító szervezet a felhasználó számára az elektronikus ügyintézés a teljes ügyintézési folyamatot támogató elektronikus ügyintézési megoldások útján biztosítja, ha azt törvény vagy az ügyfél ügyintézési rendelkezése nem zárja ki, és a teljes ügyintézési folyamat megvalósítható elektronikus ügyintézési megoldások útján.³⁸

Bár az ügyintézési szintek a szolgáltatások jellegének leírásához valóban alkalmasak, de ma már nem célszerű az elektronikus ügyintézés teljesítményének megítélésére használni, mert tévesen orientál. Ez a besorolás a szolgáltatóra optimalizált egyes különálló szolgáltatáselemeket értékel az ügyfél élethelyzetének támogatása helyett. A jó minőségű digitalizált szolgáltatások létrejöttéhez alaphelyzetnek a teljesen elektronizált (a meghaladott besorolás szerint tranzakciós) szolgáltatást kell tekinteni, majd a szolgáltatásokat az ügyfél igényeihez igazodó folyamatokba szervezni, a tényleges egykapus ügyintézés, az egyszeres adatszolgáltatást és a közigazgatási adatbázisok megfelelő integrációját megvalósítva.

A paradigmaváltásra utal a *proaktív szolgáltatások* támogatása. A szervezetek az ügyfelek, felhasználók személyes adatai alapján – ha az ügyfelek ezt engedélyezik – felismerik azok várható igényeit, így azok kezdeményezése előtt már tudnak

³⁶ Jó példa rá a személyijövedelemadó-bevallás. A 2016. évi adóbevalláshoz a magánszemélyek számára a NAV készítette el a tervezetet, amelyet az adózó ellenőrizhetett és véglegesíthetett.

³⁷ Kivételt képezhetnek azon ügyek, ahol a 4. szint nem biztosítható, kötelező a személyes megjelenés, vagy a dokumentumok átadása-átvétele ezt indokolja (például okmányügyek).

³⁸ Dáptv. 39. § (4).

reagálni, intézkedni. A proaktív szolgáltatások eszközei az értesítések és figyelmeztetések, a személyre szabott ajánlatok, javaslatok, a lehetséges problémák előzetes észlelése és megoldása, az űrlapok előzetes kitöltése, az aktív támogatások.

Az *automatikus döntéshozatali eljárás* törvényi szintre emelése³⁹ jó alapot biztosít 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 Dáptv. 21. §-a pontosítja a feltételeket,⁴⁰ és kiegészíti ezt azzal, hogy ügyintézéshez szükséges egyéb döntés vagy értesítés *emberi közbeavatkozás nélkül* akkor is meghozható, ha az eljárást a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv nem automatikus döntéshozatal útján folytatja le.

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

Az e-kormányzati helyzetelemzésekben, jelentésekben bár még megjelennek a szolgáltatási szintek – főleg a proaktivitás –, de az értékelésekben egyre nagyobb szerepet kap az online elérhetőség, a határokon átnyúló és mobilbarátság jelleg, az átláthatóság, a felhasználói támogatás, amelyek a Digitális Állampolgárság megvalósítását is jellemzik.

³⁹ 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.) 40. §.

⁴⁰ A digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv az eljárást automatikus döntéshozatal útján folytathatja le, ha

- a) kérelemre indult ügy esetén a felhasználó a kérelmét elektronikus úton nyújtja be,
- b) a döntés meghozatala mérlegelést nem igényel, és
- c) az ügy intézéséhez szükséges adatok automatizált feldolgozásra alkalmas módon a digitális szolgáltatást biztosító szervezet rendelkezésére állnak, vagy azokat automatikus információátvitel útján, automatizált feldolgozásra alkalmas formátumban átveszi.

DIGITÁLIS KÖZSZOLGÁLTATÁSOK

Közzszolgálati információrendszerek

A digitális közzszolgálatás nem pusztán a hagyományos szolgálatások technikai leképezése, hanem a közzszgazgatás folyamatainak megújulása.

A közzszszolgálatások legfontosabb jellemzői:

- ♦ közérdeket szolgálnak;
- ♦ többnyire közpénzből finanszírozzák;
- ♦ a szolgálatató többnyire állami vagy önkormányzati szervezet, de lehetőség van nem kormányzati szereplők bevonására is;
- ♦ cél, hogy a közzszszolgálatást igénybe vevők azonos szolgálatatási színvonalon, egyenlő hozzáférési követelményeknek megfelelően részesüljenek a közzszszolgálatásból;
- ♦ az igénybevevők köre szolgálatatásonként eltérő, de az érintett célközönség mérete miatt a szolgálatatás ellátása jelentős szervezést igényel.⁴¹

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

Az e-közzszszgazgatási információs rendszerek tevékenysége négy nagy csoportba sorolható:

- ♦ közzszszgazgatási nyilvántartások vezetése;
- ♦ információszolgálatatás az igazgatási feladatok ellátásához (közzszszgazgatási szerveken belül, vagy szervezetek közötti információcsere);
- ♦ információszolgálatatás az állampolgárok és vállalkozások számára;
- ♦ igazgatási feladatok (elektronikus ügyintézés) támogatása, illetve megvalósítása.⁴²

A digitális közzszszolgálatatások 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 szolgálatatások nyújtásához.⁴³

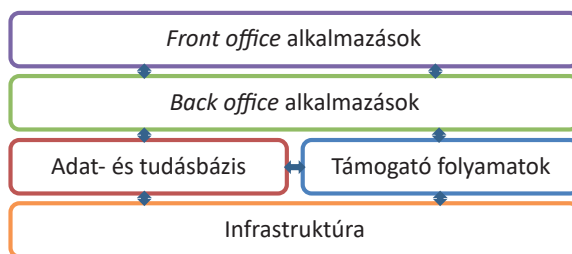
⁴¹ ORBÁN 2020: 53–74.

⁴² ORBÁN 2012: 22.

⁴³ A kiszolgálói háttér korszerű technológián alapuló szolgálatatásokra történő átszervezésével kapcsolatos javasolt irodalom: BUDAI 2019.

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

Az e-közigazgatás egy többrétegű architektúrában⁴⁴ valósul meg, összekapcsolva az ügyfeleket az elektronikus közszolgáltatásokkal, megvalósítva a kapcsolattartó és a háttérrendszerek együttműködését, valamint a multicSATornás hozzáférést a közigazgatás szereplői számára.



12.2. ábra. Elektronikus ügyintézési rétegek

Forrás: a szerző szerkesztése

A közszolgálati információrendszereket felhasználói körük alapján két nagy osztályba sorolhatjuk:

- ♦ az ügyfelek által közvetlenül használt rendszerekre, amelyekben az ügyfél – az állampolgár vagy az állam által nyilvántartott szervezet képviselője – a felhasználó, és az ügyintézés részben vagy egészben a rendszer segítségével történik, illetve
- ♦ a közszolgálatban dolgozók által használt információrendszerekre, amelyekkel az ügyfelek nem kerülnek közvetlen kapcsolatba, amit csak az arra jogosultak használhatnak.⁴⁵

⁴⁴ Az architektúra jelen esetben a közigazgatási feladatok megoldását támogató, lehetővé tevő informatikai rendszer komponenseit és azok együttműködését jelenti.

⁴⁵ KLIMKÓ 2014: 141.

Az ügyfelek által közvetlenül igénybe vett közszolgálati információrendszerek esetén valójában szolgáltatás nyújtásáról van szó, amihez a webes vagy mobilalkalmazás – mint digitális kommunikációs csatorna – nyújt egyszerűen kezelhető felületet.

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 Ügyintézés 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 részcselekmény leképezésével támogatják az elektronikus ügyintézés, 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 építőköcek – olyan alapképességeket, kulcsfunkciókat biztosítanak, amelyek a legtöbb ügyintézés során szükségesek. A központi szolgáltató által fejlesztett, biztosított megoldásokat az elektronikus ügyintézés szavatoló szervezetek már nem kell kifejleszteni, hanem felhasználhatják azokat az ügyintézési folyamataikban.⁴⁶

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 leképezhető az adott eljárási cselekmény elektronikus alternatívája.

⁴⁶ Az Európai Hálózatfinanszírozási Eszköz – *Connecting Europe Facility* (CEF) projektjei keretében kifejlesztett, nyílt építőelem-megoldásokhoz (például eID, eSignature, eDelivery) hasonlóan.

A Dáptv. átvette az E-ügyintézési törvény szerinti modellt és a konkrét szolgáltatásokat. A már meglévő szolgáltatások ugyanakkor felülvizsgálatot követően részben beépülnek a keretszolgáltatásokba.

Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás

- ♦ az elektronikus azonosítási szolgáltatás;
- ♦ az ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatás;
- ♦ az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható, jogszabályban meghatározott követelményeknek megfelelő elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatás;
- ♦ kormányrendeletben szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásként nevesített szolgáltatás.⁴⁷

A SZEÜSZ-ök egy, a törvényben meghatározott részét a Kormány biztosítja a jogszabályban kijelölt szolgáltató útján. Ezek a *Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások* (KEÜSZ-ök):

- ♦ RNY az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása,
- ♦ IÉNY iratértvényességi nyilvántartás,
- ♦ EFER elektronikus fizetési és elszámolási rendszer,
- ♦ HSZ elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása,
- ♦ IHSZ papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá,
- ♦ KAÜ központi azonosítási ügynök,
- ♦ SZÜF személyre szabott ügyintézési felület,
- ♦ ÜBT űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás,
- ♦ EP e-Papír (általános célú elektronikus kéreleműrlap-szolgáltatás),
- ♦ ÖNY összerendelési nyilvántartás,
- ♦ SZTSZ szerepkör-tanúsító platformszolgáltatás,
- ♦ AKD automatikus közigazgatási döntéshozatali rendszer,
- ♦ a Kormány által rendeletben megjelölt központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.⁴⁸

A Vhr. részletezi a támogatási szolgáltatásokra vonatkozó követelményeket. Kiemelt KEÜSZ-ök például a központi kormányzati szolgáltatás busz (KKSZB), amely

⁴⁷ Dáptv. 40. § (1).

⁴⁸ Dáptv. 47. § (1).

az informatikai együttműködés alapjául szolgál, a felhasználó dokumentumhoz rendelése szolgáltatás (FEDOR) dokumentumhitelesítési megoldás, amely a dokumentumot benyújtó személy adatait igazolja, valamint a mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatások (MIA chatrobot, MIA STT hangleiratozás, MIA TTS hangképzés szolgáltatás).

2019-ben a szolgáltatások újabb csoportjaként nevesítették a *Központi Állami Szolgáltatást* (KÁSZ-t).

Központi állami szolgáltatás: olyan, a Kormány által kötelezően biztosított szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak, valamint központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak nem minősülő, központi szolgáltatásként nyújtott informatikai, hálózati és infrastrukturális szolgáltatás, amelyet az állam a piac szereplői részére a kijelölt központi szolgáltatón keresztül biztosít.⁴⁹

Megfigyelhető a digitális szolgáltatásokat nyújtók és az igénybevevők körének bővülése is. A SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök jogszabályokban meghatározott feltételekkel, eltérésekkel és korlátozásokkal az elektronikus ügyintézést nem biztosító szervek, piaci szereplők által központi állami szolgáltatásként vehetők igénybe.

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

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS A GYAKORLATBAN

Az elektronikus ügyintézés a természetes személyek számára lehetőség. Amennyiben törvény erre nem kötelezi, az állampolgár dönthet úgy, hogy nem kíván az elektronikus ügyintézéssel élni, helyette a hagyományos utat választja. A digitális állampolgárság megvalósításának egyik fontos eleme, hogy az állampolgárok több különböző, elsősorban digitális csatornán tudják ügyeiket intézni. A hatékony működéshez az összes kommunikációs csatorna (mobil, web, telefon és videóchat, illetve fizikai) szerepét felül kell vizsgálni, össze kell hangolni. Természetesen a digitális csatornák mellett továbbra is elvárás a személyes ügyintézés lehetősége, bár átalakul a szerepe.

A Dáptv. célja, hogy felhasználóbarát, ügyfélközpontú és gyors ügyintézést biztosítson az állampolgárok számára a digitális csatornák és megoldások előnyben részesítésével. Az ügyintézés elsődlegesen az életesemények alapján szervezett

⁴⁹ Dáptv. 8. § 33.

és integrált rendszerekre támaszkodik, amelyek célzottan támogatják az egyéni ügyintézést.

A digitális állampolgárság koncepció egyik legfontosabb újítása, hogy felhasználói oldalon az ügyek digitális intézése már nemcsak egy lehetőség, hanem ezt *főszabályként* mondja ki a törvény. Az állam és a felhasználó közötti alapértelmezett kapcsolat a digitális térbe helyeződik át.

Ez a fejezet a digitális utat választó állampolgárok felkészítését szolgálja az ügyintézési folyamat egyes területeinek a bemutatásával.

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 ügyintézést 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.

A digitális állampolgár legfőbb elvárása, hogy egyszerűen, gyorsan és kényelmesen intézhesse hivatali ügyeit, elkerülve a személyes megjelenést igénylő feladatokat. Mindezen követelmények egy egységes, a közszféra minden területét átfogó digitális szolgáltatási környezetben valósuljanak meg, elsődlegesen mobilalkalmazások útján,⁵⁰ ahol a szolgáltatások középpontjában az ügyfelek állnak.

A digitális állampolgár elvárásai:

- ♦ Egységes és felhasználóbarát digitális környezet: DÁP-platform, ahol az állampolgárok könnyen hozzáférhetnek az állami szolgáltatásokhoz és információkhoz.
- ♦ Mobiltelefonról intézhető ügyek: ahol a feladat jellege megengedi, a közigazgatási ügyet mobiltelefonról lehessen elintézni.
- ♦ Biztonságos digitális azonosítás és hitelesítés: az állampolgárok azonosítása, dokumentumaik hitelesítése (elektronikus aláírása) egyszerűen, mobilalkalmazással.

⁵⁰ Beleértve a böngésző alkalmazásokat is.

- ♦ Hozzáférés személyes adatokhoz: saját személyes adatok, okmányok, gépjárművek, ingatlan- és egyéb adatok könnyű elérése, megtekintése, az automatikus adatkitöltés és megosztás lehetőségével.
- ♦ Átlátható tájékoztatás: bárki számára könnyen érthető tájékoztatások, élet-eseményekhez kapcsoltn, tárhelyre érkező üzenetek elérése mobilon.
- ♦ Papírintes ügyintézés: a mobilalkalmazás funkcióval a hagyományos, papíralapú ügyintézés kiváltása.

Digitális állampolgárság keretalkalmazás

A DÁP-mobilalkalmazás (DÁP-app) a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. A koncepció szerint a felhasználó az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket elsősorban a digitális állampolgárság keretalkalmazás útján teljesíti. A digitális állampolgár elvárásainak megfelelő alkalmazással 2024 szeptemberétől fokozatosan egyre több szolgáltatás vehető igénybe, és egyre több hivatalos ügy intézhető egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a mobiltelefon használatával.

Bevezetésének célja az állampolgárok életének megkönnyítése úgy, hogy 2026 végére online, a mobiltelefonjukkal is elintézhessék szinte minden fontosabb, közigazgatást érintő ügyüket. Az applikáció több olyan komponenst tartalmaz, amely lehetővé teszi a gyors és egyszerű azonosítást, az adatok tárolását, megosztását, valamint további hasznos funkciókat.

A digitális állampolgárrá váláshoz – a keretalkalmazás használatához – szükséges:

- ♦ érvényes személyazonosító okmány (személyi igazolvány, jogosítvány vagy útleve);
- ♦ 14 év feletti életkor;
- ♦ megfelelő okostelefon (iOS⁵¹ vagy Android⁵² operációs rendszerrel), engedélyezve a biometrikus azonosítást, az értesítéseket és a kamera használatát;
- ♦ e-mail-cím és mobilszám (felhasználói profil aktiválásához).

Az alkalmazás az operációs rendszernek megfelelően letölthető az [App Store](#)-ból vagy a [Google Play](#) áruházból. A telepítést követően a DÁP-appot megnyitva adhatók

⁵¹ iOS 16, iPadOS 16 vagy újabb.

⁵² Android 10 vagy újabb. Digitális aláírás csak Android 12 vagy újabb operációs rendszerű, legalább 64 bites processzorral és 64 bites operációs rendszerrel rendelkező készülékeken érhető el.

meg a beállítások.⁵³ A program használatához azonosítani kell a felhasználót. A személyazonosság sikeres megállapítását követően a digitális állampolgárság szolgáltató létrehozza a digitális állampolgárság *felhasználói profilt*.⁵⁴ A sikeres regisztrációról a felhasználó a keretalkalmazás útján értesül. A digitális állampolgárság a felhasználói profil felhasználó által kezdeményezett aktiválásával jön létre. Az aktiválást követően használható a DÁP-app a digitális ügyintézésre.

A személyazonosság – digitális térben való – hiteles igazolása érdekében a Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatások igénybevevőiről egységes *ügyfél-regisztrációs nyilvántartást* kell vezetni. Az ügyfél-regisztrációs nyilvántartás a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban szereplő igénylő esetén a természetes személyazonosító adatait, állampolgárságát és egyedi azonosító számát, az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásában szereplő igénylő esetén ezeken túl a regisztrációhoz használt okmány számát, típusát és érvényességére vonatkozó adatot is tartalmazza.

A *digitális állampolgárság nyilvántartás* a Dáptv. révén létrehozott ügyfél-regisztrációs nyilvántartás. A *digitálisállampolgár-azonosító* ebbe a nyilvántartásba történő bejegyzéssel jön létre, amit a természetes személy felhasználó regisztrációját és a felhasználói profil aktiválását követően tud azonosítóként használni a DÁP-alkalmazással.

Digitálisállampolgár-azonosító: matematikai módszerrel képzett, különleges adatra nem utaló számjegysor, amely egyedi és tartós azonosítóként a polgárt a digitális térben egyértelműen azonosítja.⁵⁵

A DÁP-regisztráció többféle módon végezhető el:

- ♦ Személyesen, kormányablakban;
- ♦ Online, aktivált eSzemélyi igazolvánnyal;
- ♦ Online, szelfis azonosítással.

⁵³ 14 év feletti életkor megerősítése, általános szerződési feltételek elolvasása és elfogadása, bejelentkezéshez 6 számjegyű jelszó megadása. Későbbiekben az alkalmazásba beléphet jelszóval vagy biometrikus azonosítással.

⁵⁴ Dáptv. 8. § 22. *Felhasználói profil*: a digitális térben való aktivitáshoz szükséges, a digitálisállampolgár-azonosító alapján biztosított, a digitális állampolgár állami nyilvántartásban tárolt adatait és a digitális állampolgár által megtett nyilatkozatokat tartalmazó digitális fiók.

⁵⁵ Dáptv. 8. § 9. A DÁP-azonosító kiválthatja, illetve kiegészítheti a meglévő, hagyományos azonosítási módszereket, mint például a 4T azonosítást.

A legtöbb felhasználó a kormányablakokat keresi fel a regisztrációhoz. A folyamat-hoz szükséges az állampolgár érvényes személyazonosító okmánya, lakcímkártyája és mobiltelefon, az előzetesen telepített DÁP-alkalmazással és mobilinternet-el-éréssel. Az ügyintéző ellenőrzi a személyazonosságot, és segít a regisztráció további lépéseiben. A folyamat a születési dátum, az e-mail-cím és telefonszám megadásával, majd megerősítésével zárul.



12.3. ábra. DÁP-mobilalkalmazás nyitó képernyője

Forrás: a szerző szerkesztése

Online, aktivált eSzemélyi igazolvánnyal az tud regisztrálni, akinek 2021. június 23. után kiállított, aktivált eSzemélyi igazolványa van, amelynek tudja a PIN-kódját.

A regisztrációhoz szükséges az aktivált eSzemélyi igazolvány, a PIN-kódja⁵⁶ és az NFC-képes okostelefon az előzetesen telepített DÁP-alkalmazással. A regisztráció során a következő lépések szükségesek: az eSzemélyi igazolvány hátoldalának fotózása, a PIN-kód megadása, az igazolvány beolvasása a telefon NFC-olvasójával, majd a regisztráció véglegesítése.

Az online, szelfis azonosítás fokozatosan, 2025. I. negyedétől indult. A folyamat itt is az okmány fotózásával, majd a NFC chipjének beolvasásával indul, de az azonosítás lényeges eleme az önarckép (szelfi) készítése. A sikeres azonosítás feltétele a megfelelő képfelbontással rendelkező kamerás eszköz (mobil) használata, a zavarmentes környezet, valamint a jó megvilágítás. Az állampolgár pár napon belül értesítést kap, ami után a regisztráció véglegesíthető.⁵⁷

Az alkalmazás főbb funkciói (2025. szeptember):

- ♦ *Digitális azonosítás (eAzonosítás)*: a Dáptv. előírása értelmében az alkalmazást 2024 szeptemberétől integrálták a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatásba, így a felhasználók a Digitális Állampolgár mobilalkalmazással felhasználónév és jelszó megadása nélkül jelentkezhetnek be az azonosítást igénylő állami weboldalakon és alkalmazásokban: egy másik eszközön (asztali számítógépen, laptopon vagy tableten) QR-kód beolvasásával, ugyanazon a mobilkészüléken az alkalmazás felugró értesítésében engedélyezve a bejelentkezést.
- ♦ *Személyazonosság igazolása*: rendőri igazoltatás során biztosítja az okmányok nélküli azonosítást a QR-kód felmutatásával.
- ♦ *Digitális aláírás (eAláírás)*: 2024. december végétől – fokozatosan – elérhető szolgáltatás, amely magánszemélyek számára biztosítja a dokumentumok

⁵⁶ Ha nincs aktiválva az eSzemélyi igazolvány, vagy nem ismert a PIN-kód, de megvan a PUK-kód, akkor az eSzemélyiM mobilalkalmazás telepítését követően ellenőrizhető a PIN-kód, aktiválható az eSzemélyi igazolvány, feloldható a zárolt PIN-kód, és új PIN-kód is beállítható.

⁵⁷ Regisztrációhoz kapcsolódó tájékoztatások: DÁP Súgóközpont[é. n.]; mo.hu 2025a.

hitelesítését az eIDAS-rendelet szerinti minősített elektronikus aláírásnak megfelelő módon, így az EU területén bárhol használható.⁵⁸

- ♦ *Személyes adatbank (digitális adattárca)*: a felhasználónak a közhiteles nyilvánosságokból átvett legfontosabb személyes adatai, okmányadatai, azonosítói egy helyen elérhetők (leolvashatók vagy hitelesen megoszthatók). A hiteles adatmegosztással digitális állampolgárként a mobilalkalmazásban előállítható digitális dokumentummal váltható ki többek között a tájkaártya, az adókártya, a lakcímkártya használata.⁵⁹ A felhasználó online ügyintézésnél eseti hozzájárulással oszthatja meg az adott pillanatban érvényes adatait a szolgáltatóval, így segítve az űrlapkitöltést. Tartós hozzájárulás esetén a szolgáltató folyamatosan hozzáfér a vele megosztott adatokhoz, így értesül a változásokról is. Az adattárhoz kapcsolt, aktivált tanúsítványokat azok a szolgáltatók – például bankok, biztosítók, közmű- és telekommunikációs szolgáltatók – fogadják el, amelyek csatlakoztak a Digitális Állampolgárság Programhoz.
- ♦ *Erkölcsei bizonyítvány*: digitális hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése, amely igazolás a büntetlen előéletéről, valamint arról, hogy a kérelmező nincs eltiltás alatt (például közügyek gyakorlásától, foglalkozás vagy tevékenység gyakorlásától). A 90 napig érvényes bizonyítvány a kiállításától számított 30 napon belül tölthető le az alkalmazásból.
- ♦ *Időpontfoglalás*: személyes ügyintézéshez időpont foglalása a legnépszerűbb ügyekre a kormányablakokba.
- ♦ *Tárhely*: 2025 júliusától a felhasználók már az alkalmazásban is megtekinthetik, illetve letölthetik a tárhelyükre⁶⁰ érkezett hivatalos üzeneteket, amelyeket az állami szervezetektől kapnak.

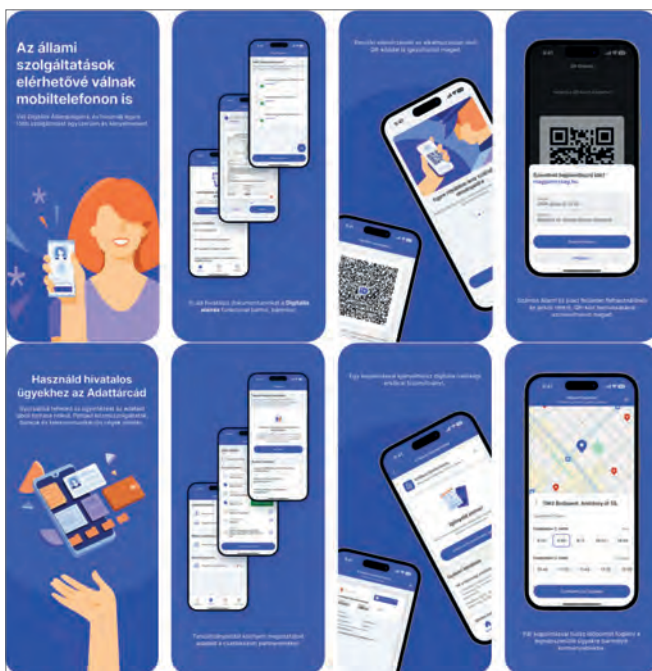
⁵⁸ A minősített, tárolt kulcsos elektronikus aláírással egyszerre akár 5, PDF-formátumú dokumentum is aláírható, amelyeket a mobiltelefon tárhelyéről lehet kiválasztani. Minden állampolgárnak egyedi aláíró tanúsítványa van, amely tartalmazza az állampolgár nevét, DÁP-azonosítóját és a kibocsátóra vonatkozó, törvényileg kötelező adatokat. Az aláírt digitális dokumentumot mások is hitelesíthetik, szintén digitális aláírással. Az eAláírás alkalmazás nem tárolja az aláírt dokumentumokat. Az aláírt dokumentum a felhasználó mobilján jön létre és onnan kell és lehet mások számára továbbítani, illetve megőrizni, ezért mindenképpen le kell tölteni vagy tovább kell küldeni azokat. A digitális aláírásról további információk (videóval): mo.hu 2025b. A tervek szerint a későbbiekben más eszközön (asztali számítógépen, laptopon, táblagépen) levő dokumentumok digitális aláírása is lehetséges lesz.

⁵⁹ A hiteles adatmegosztásról további információk (videóval): mo.hu 2025c.

⁶⁰ Kezdetben a Beérkezett üzenetek mappában lévő üzenetek, illetve a 30 MB-nál kisebb csatolmányok érhetők el az alkalmazásban. További üzenetek bejelentkezést követően a [Tárhely weboldala](#)n érhetők el, illetve kezelhetők.

A program részeként az állami és piaci szervezetek számára szakaszosan elérhetővé válnak az állampolgárok ügyintézési feladatait megkönnyítő, egységes keretszolgáltatások. A Dáptv. piaci szolgáltatásokra vonatkozó részeinek 2025. június 1-jei hatálybalépését követően egyre több piaci szervezet csatlakozik a Digitális Állampolgárság Programhoz, biztosítva legalább az eAzonosítás és az eAlírás keretszolgáltatások használatát.

- ♦ Digitális azonosítás (eAzonosítás) kiterjesztése a piaci szolgáltatókra. Az ügyfelek számára egyszerűbb ügyfél-regisztrációt és belépési lehetőséget biztosít a piaci szolgáltatók (pénzügyi intézetek, közművek, telekommunikációs cégek) weboldalaihoz és applikációihoz. A piaci szolgáltatók az azonosítás során kellő biztonsággal tudják összekapcsolni az ügyfelet a saját nyilvántartásukban szereplő személlyel, így ezt követően elég az azonosítás elvégzése.
- ♦ Digitális aláírás (eAlírás) kiterjesztése a piaci szolgáltatókra. A piaci szolgáltatók (pénzügyi intézetek, közművek, telekommunikációs cégek) dokumentumai is hitelesíthetők, aláírhatók lesznek a saját folyamataikba beépített olyan aláíró alkalmazással, amely meg tudja hívni a DÁP tárolt kulcsos aláírási folyamatát, így biztosítva a folyamat zártságát.
- ♦ Hozzájárulás-alapú adatszolgáltatás (opcionális). A szervezetek az állampolgár hozzájárulásának megfelelően hozzáférhetnek az ügyintézéshez szükséges közhiteles adatokhoz eseti vagy akár tartós jelleggel. A rendszer lényegét tekintve két fő folyamatot különböztetünk meg:
 - *Hozzájárulás igénylése:* A piaci szolgáltató meghatározott céllal engedélyt kér az adatszolgáltatásra a digitális állampolgártól (eseti vagy tartós jelleggel). A hozzájárulás mindig konkrétan megjelölt célra és megadott időtartamra szól, így az adatkezelés teljes mértékben a digitális állampolgár beleegyezésén alapul.
 - *Adatlekérdezés:* Ha a digitális állampolgár a hozzájárulását megadja, a piaci szolgáltató a HAASZ-rendszeren keresztül, az Aggregátum szolgáltatást igénybe véve kérelmezi a szükséges adatokat a közhiteles nyilvántartásokból. A Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz (KKSZB) a piaci szereplők számára is lehetővé teszi a jogszabályokban meghatározott adateléréseket.



12.4. ábra. A DÁP-mobilalkalmazás főbb funkciói (bevezetőkör)

Forrás: App Store

A szolgáltatások köre a terveknek megfelelően folyamatosan bővül.

- ♦ A *gépjármű-adásvétel* teljes folyamatának intézése a DÁP-alkalmazásban mint első életesemény-alapú szolgáltatás megvalósítása. 2026 márciusától a magánszemélyek közötti használtautó-adásvétel már mobilon is elvégezhető a szerződés előkészítésétől és digitális aláírásától a kötelező biztosításon, eredetvizsgálaton és az illetékfizetésen át egészen a tulajdonosváltás bejelentéséig.
- ♦ A *személyes adatbank (digitális adattárca)* tartalmának kibővítése, teljes értékű digitális irat- és adattárca megvalósulása, amelyben minden okmány – a fizikaival egyenértékű – digitális változata elérhető lesz.
- ♦ *Tárhely*: 2025 júliusától a felhasználók már az alkalmazásban is megtekinthetik, illetve letölthetik a Tárhelyükre⁶¹ érkezett hivatalos üzeneteket, amelyeket az állami szervezetektől kapnak. 2026 januárjától már ezen üzenetek tartós tárbba helyezése is elérhető.
- ♦ *TB-igazolás* igénylése államilag támogatott hitelekhez.

⁶¹ Kezdetben a Beérkezett üzenetek mappában lévő üzenetek, illetve a 30 MB-nál kisebb csatolmányok érhetők el az alkalmazásban. További üzenetek bejelentkezést követően a [Tárhely weboldalon](#) érhetők el, illetve kezelhetők.

- ♦ *Értesítések*: okmányok lejáratára is figyelmeztet az alkalmazás.

2026-ban megvalósuló további szolgáltatások:

- ♦ *Jogosultság igazolása* piaci szolgáltatóknál (*pilot* jelleggel) a digitális irattárcára építve. Ez a szolgáltatás az életkor és kedvezményre való jogosultság egyszerű ellenőrzését biztosítja. Például QR-kód beolvasásával igazolhatja az állampolgár, hogy betöltötte a 18. életévét dohányáru vagy szeszesital vásárlása során, így kizárólag az életkorról kap információt az ellenőrző személy.
- ♦ *Digitális postafiók (ePosta)*: a digitális keretszolgáltatásként elérhető ePosta szolgáltatás a felhasználó számára ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatási címnek megfelelő elektronikus tárhelyet biztosít, valamint lehetővé teszi az elektronikus dokumentumok elküldését, továbbá igazolja a kézbesítés sikerességét vagy sikertelenségét, és a kézbesített dokumentum címzett fél általi letöltését.⁶²
- ♦ *Digitális dokumentumkezelés (eDokumentumkezelés)*: a digitális keretszolgáltatásként elérhető eDokumentumkezelés szolgáltatás hiteles elektronikus dokumentum előállítását teszi lehetővé.⁶³
- ♦ *Digitális fizetés (eFizetés)*: a digitális keretszolgáltatásként elérhető eFizetés a felhasználó számára lehetővé teszi közteher-, bírság- és díjfizetési, valamint egyéb, a felhasználó által teljesítendő fizetési kötelezettségek (együttesen: fizetési kötelezettség) elektronikus térben történő megfizetését.⁶⁴
- ♦ *A közigazgatást érintő legfontosabb ügyek*: Az integrált ügyintéзések a DÁP-alkalmazásban életeseményekhez kapcsolódnak. A legfontosabb tíz, azonosított életeseményhez⁶⁵ kapcsolódó ügyintézés a tervek szerint 2027 végéig elérhető lesz a felhasználók számára. A DÁP-weboldal és a -mobilalkalmazás egymást kiegészítve segíti majd a tájékozódást és az ügyintéзést.

A tervek szerint 2026 végéig az állami és a piaci szereplők számára egyaránt elérhetővé válik az összes keretszolgáltatás (eAzonosítás, eAláírás, ePosta, eDokumentumkezelés, eFizetés).

2027-től az Európai Unió tervei szerint a digitális irattárca az Európai Unión belüli azonosításra is használható lesz, Magyarország is ehhez alkalmazkodva fejleszti a keretrendszert, 2026 végéig megvalósítva a nemzeti digitális irattárcarendszert, bevezetve az összes alapszolgáltatást.

⁶² Dáptv. 55. § (1).

⁶³ Dáptv. 56. §.

⁶⁴ Dáptv. 57. § (1).

⁶⁵ A fejlesztők 30 életeseményt azonosítottak.

A Digitális Állampolgár mobilalkalmazásról részletes, folyamatosan frissülő információk érhetők el a <https://app.dap.gov.hu/> oldalon.

Személyre szabott ügyintézési felület

A Dáptv. a digitális állampolgárság keretalkalmazás és weboldal mellett az egységes, személyre szabott ügyintézési felületet (SZÜF) jelöli ki a felhasználó számára az elektronikus ügyintézés céljából. A SZÜF több szempontból is definiálható:

- ♦ egy *Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás* (KEÜSZ);
- ♦ a felhasználó által személyre szabható *internetes alkalmazás*, amely az azonosított felhasználó számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, a felhasználó által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére;⁶⁶
- ♦ *portál*, jogszabályban előírt, a magyarorszag.hu címen elérhető nyilvános elektronikus tájékoztató felület és az e-ügyintézési szolgáltatások központi gyűjtőhelye.

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 érhessek 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 mobileszközökön (mobiltelefonokon, táblagépeken), így szükséges a különböző eszközökre egyaránt optimalizált (multiplatform) felületek biztosítása.

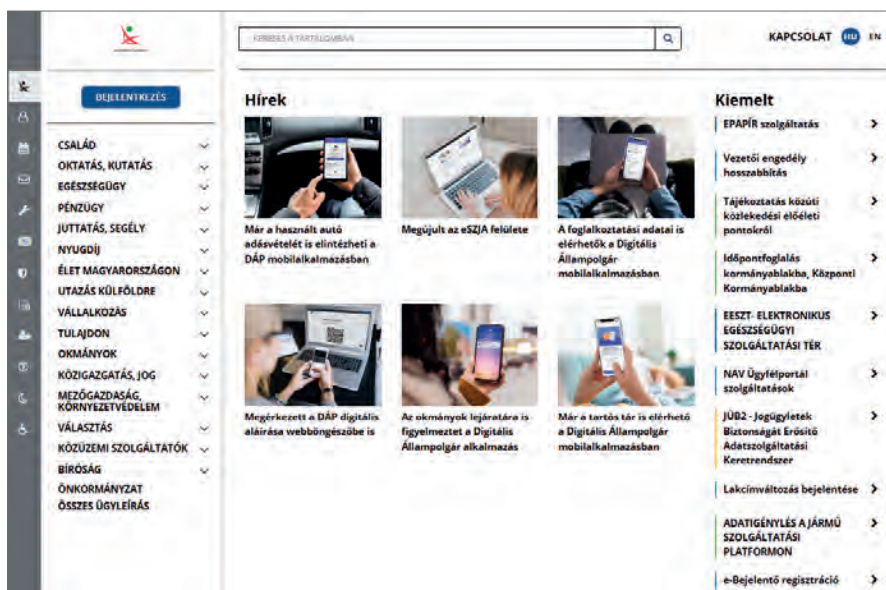
A modern, a kor igényeinek megfelelő tájékoztatási és ügyintézési felület többéves fejlesztés eredménye, amely elérhető természetes és jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, valamint felhatalmazottak számára egyaránt. A SZÜF felülete egységes megjelenésű, egyszerűség, áttekinthetőség, gyors és könnyű hozzáférés,

⁶⁶ Dáptv. 47. § (1) g).

reszponzivitás jellemzi. A DÁP Design System komponensei, sablonjai, stílusai és útmutatói alapján várható, hogy ez a felhasználói felület is megújul.

A portál publikus, tájékoztató felülete mindenki számára elérhető, és az azonosított ügyfelek számára személyre szabható (például naptár, kedvenc ügyek beállítása).

A publikus felületen többféle navigációs lehetőség áll az ügyfelek rendelkezésére. Az aktuális vagy kiemelt témákra a hírek hívják fel a figyelmet. Az ügyintézés 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.



	mo.hu oldalra irányít
	Profil oldalra irányít
	Naptár oldalra irányít
	Tárhely oldalra irányít
	Üzemeltetés oldalra irányít
	Hírek oldalra irányít
	Dokumentumhitelesítés oldalra irányít (2025. január 1-től a szolgáltatás megszűnt)
	KEAESZ oldalra irányít
	Rendelkezési Nyilvántartás oldalra irányít
	Segítség oldalra irányít
	Éjszakai mód oldalra irányít
	Akadálymentesítés oldalra irányít

12.5. ábra. Személyre szabott ügyintézési felület – főoldal és navigációs panel

Forrás: https://mo.hu/szuf_fooldal

Az ügyleírásokat a csatlakozott szervezetek kötelesek elkészíteni, a SZÚF 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.

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 ki egészítő alkalmazások);
- ♦ vonatkozó jogszabályok.

Ügyek intézhetők elektronikusan és személyesen.⁶⁷ A konkrét ügy esetén a felkínált lehetőségek közül az ügyfél választhat az igényeinek megfelelően. A személyes ügyintézéshez időpont is foglalható.

12.6. 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 intézhető (tájékoztató jelenik meg a Java és az ÁNYK-program telepítéséről),⁶⁸
- ♦ 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

⁶⁷ A telefonos ügyintézés már nem választható.

⁶⁸ Kivezetése folyamatban van.

számos szolgáltatást biztosít: kezelhetik profiljukat, kedvenc ügyeiket, naptárakat, lekérdezhetik a kezdeményezett ügyek naplóit, személyre szabhatják a saját felületüket.

Digitális Állampolgár weboldal

Kezdetben a dap.gov.hu weboldal a Digitális Állampolgárság Program megvalósításához kapcsolódó híreket, tájékoztatókat tette közzé. Napjainkra a tartalom jelentősen bővült és átalakult. Ma már az életeseményekhez kapcsolódó ügyintéзések találhatók az oldalon. A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás bemutatása a <https://app.dap.gov.hu/>, a Digitális Állampolgárság Program és a szolgáltatások tervezéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó tájékoztatások a <https://services.gov.hu/>, a témák köre szervezett kérdés-válasz alapú súgóközpont a <https://dap.gov.hu/sugokozpont> címen érhető el.

A Dápvhr. előírása értelmében a digitális állampolgárság szolgáltató a honlapján teszi elérhetővé:

- ♦ a digitális állampolgárság nyilvántartáshoz,
- ♦ a keretalkalmazáshoz,
- ♦ a nemzeti digitális irattárcához,
- ♦ a keretszolgáltatásokhoz,
- ♦ a felhasználói profil aktiválásához és inaktíválásához,
- ♦ az életesemény-alapú szolgáltatáshoz és
- ♦ az aggregátumszolgáltatáshoz

kapcsolódó tájékoztatókat, valamint a szolgáltatásra irányadó általános szerződési feltételeket.⁶⁹

A *Digitális Állampolgár weboldal* a Digitális Állampolgárság Program második központi pillére, amely a felhasználó-központú közigazgatás kialakítását szolgálja. A weboldal és a mobilalkalmazás egymást kiegészítve nyújtanak teljes körű segítséget az állampolgároknak. A felület célja, hogy a jelenlegi, sokszor bonyolult és bürokratikus közigazgatás helyett egy érthető, átlátható, az állampolgárokat segítő, felhasználó-központú rendszer jöjjön létre. A jövőben a weboldal és a mobilalkalmazás egymást kiegészítve segít majd a tájékozódásban.

Az oldal kiindulásként tíz, az emberek életét leginkább meghatározó életesemény köré szervezi a tájékoztatást, minden esetben pontos, hivatalos, mégis közérthető

⁶⁹ Dápvhr. 51. § (1).

útmutatást adva az elérhető támogatásokról, a szükséges teendőkről és az ügyintézési folyamatokról.

Kiindulásként az alábbi tíz életeseemény tájékoztatásai érhetők el az oldalon.:

- ♦ Autót veszek vagy adok el. Használt gépjármű adásvételével kapcsolatos teendők, szerződéskötés, illetékfizetés és gépjármű átírása.
- ♦ Elvesztettem a munkám. Álláskeresői járadék (munkanélküli segély) igénylése, támogatások munkakereséshez vagy karrierváltáshoz.
- ♦ Felsőoktatásban tanulnék. Jelentkezés a magyar felsőoktatási rendszerbe, felvételi eljárás, diákhitel és ösztöndíjak.
- ♦ Gyermekeket születik. Családtervezéssel, várandóssággal, szüléssel és a korai gyermekkorral kapcsolatos teendők és támogatások.
- ♦ Házasságot kötök. Házasságkötési szándék bejelentése, szükséges dokumentumok, polgári szertartás és házasság utáni teendők.
- ♦ Hozzá tartozóm elhunyt. Haláleset bejelentése, temetés, hagyatéki eljárás, elhunyt hozzátartozó után igényelhető támogatások.
- ♦ Jogositványt szerzek. Teendők és hasznos tudnivalók az AM és B kategóriás első jogositvány megszerzésével kapcsolatban.
- ♦ Lakást veszek. Használt lakás vásárlásának menete, állami támogatások, lakcímbejelentés és illetékfizetés.
- ♦ Nyugdíjas leszek. Öregségi nyugdíj és a nők kedvezményes öregségi nyugdíjának (Nők 40) feltételei, az igénylés lépései, nyugdíj melletti munkavállalás.
- ♦ Vállalkozni szeretnék: Egyéni vállalkozás és korlátolt felelősségű társaság alapítása – az ötlettől a megvalósításig.⁷⁰

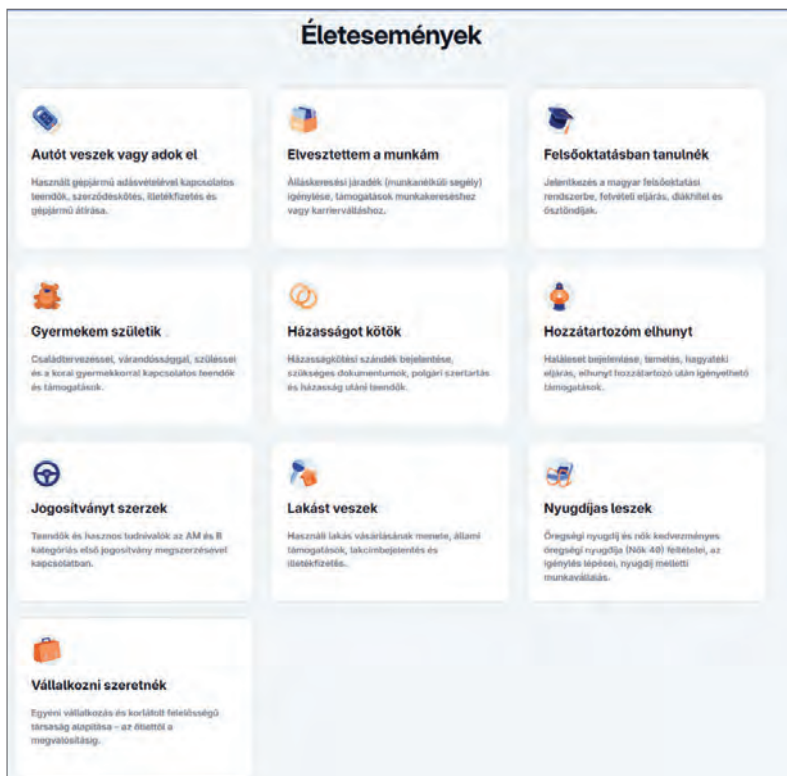
Az egyes életeseeményeket kiválasztva pontosíthatja a felhasználó, hogy mi érdekli. A kiválasztott eseményhez a tájékoztató oldal felsorolja a teendőket, rövid, érthető információkat nyújtva azokról. A leírások részeként megadott hivatkozások közvetlen linkek a SZÜF ügyintézési felületére. További információk között érhetők el a kapcsolódó jogszabályok, illetve tájékoztatás a felettes szervről és jogorvoslat lehetőségeiről.

A weboldalon lehetőség nyílik dokumentumok digitális aláírására is, a mobilalkalmazás digitális aláírás funkcióját használva. Jövedelemigazolás, nemleges adóigazolás (nullás igazolás), valamint társadalombiztosítási (TB) jogviszonyigazolás is egyszerűen és könnyen igényelhető.

A tervek szerint a tartalmak a jövőben folyamatosan frissülnek, bővülnek, újabb funkciók is (mint például szolgáltatásfigyelő, aláíró-ellenőrző szolgáltatás,

⁷⁰ Lásd: dap.gov.hu

családiállapot-igazolás) elérhető lesznek rajta. A fejlesztések célja, hogy a tájékoztató funkción túl egyre több ügyintézési lehetőség közvetlenül is elérhető legyen a felületen.



12.7. ábra. Életesemények

Forrás: <https://dap.gov.hu/>

Ügyfél-azonosítás

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

A digitális térben történő ügyintézéshez való egységes hozzáférés érdekében az állam az Alaptörvény XXVI. cikk (2) bekezdése szerint egyedi és tartós digitálisállampolgár-azonosítót biztosít. Ez az azonosító biztosítja, hogy a digitális tér nyújtotta szolgáltatásokhoz egy általánosan használható azonosítóval lehessen

egyszerűen hozzáférni, valamint azt, hogy a szolgáltatásokhoz szükséges – egyes nyilvántartásokban vagy szerveknél elérhető – adat vagy irat automatizáltan rendelkezésre álljon.

A felhasználók az elektronikus ügyintézés során a Kormány által kötelezően biztosítandó elektronikus azonosítási szolgáltatások közül választhatnak, ami lehet:

- ♦ eAzonosítás, valamint
- ♦ emelt szintű kétfaktoros azonosítást biztosító ügyfélkapu.⁷¹

Az eAzonosítás szolgáltatáshoz előfeltétel a regisztráció a Digitális Állampolgár mobilalkalmazásba. Ezt követően a DÁP alkalmazással már felhasználónév és jelszó megadása nélkül jelentkezhet be az azonosítást kérő felhasználó az állami weboldalakon és alkalmazásokban.

Az Ügyfélkapu+ szolgáltatásnál az azonosítás az Ügyfélkapu-regisztráció során kapott felhasználónévre és jelszóra épül. Annak a bizonyítására, hogy a felhasználó tényleg az, akinek mondja magát, a jelszó szolgál. 2025. január 16-ától a biztonságot egy további kód biztosítja. Ezt a kódot egy hitelesítő alkalmazás generálja, vagy a regisztrációnál megadott e-mail-címre érkezik üzenetben. Az Ügyfélkapu+ azonosítással kapcsolatos beállításokra szolgáló felület az ugyfelkapu.gov.hu.⁷²

A digitális állampolgárság felhasználói profil felhasználó általi aktiválását követően nincs választási lehetőség, kizárólag az eAzonosítás vehető igénybe.

A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) biztosítja az egységes szolgáltatási felületet a különböző azonosítási lehetőségekhez, elérhetővé téve az ügyfelek számára biztosított azonosítási szolgáltatásokat:

- ♦ DÁP-mobilalkalmazás,
- ♦ eIDAS eID (európai digitális azonosító, uniós polgárok számára),
- ♦ Ügyfélkapu+ hitelesítő alkalmazással vagy e-mailes kóddal.

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, hivatalok) ügyfélaazonosítása a szervezetet képviselő természetes személy azonosítása és képviseleti jogának igazolása útján történhet.

A KAÜ-szolgáltatás a törvényben rögzített azonosítási lehetőségeket biztosítja, de további azonosítási lehetőségekkel (például EU eID) bővíthető.

⁷¹ Dáptv. 46. § (1).

⁷² További információk az Ügyfélkapu+ használatáról (videóval): mo.hu 2025d.



12.8. ábra. Ügyfélazonosítás (KAÜ)

Forrás: <https://kau.gov.hu/>

Kézbesítési szolgáltatás és tárhely

A felhasználó részére kötelezően biztosított az elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz egységesen kapcsolódó ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatás és tárhely.

Az adatok (küldemények) hiteles küldése és fogadása *ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatás* keretein belül valósul meg, amely a hagyományos postai szolgáltatáshoz hasonlóan, de elektronikus formában hajtja végre a kézbesítést, valamint rögzíti és igazolja az ehhez kapcsolódó tényeket. Ezen szolgáltatáshoz kapcsolódik a felhasználó részére biztosított tárhely, amely a küldemények elérését, tárolását, letöltését teszi lehetővé.

A *tárhely* lehet:

- ♦ személyes (a Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatáshoz kapcsolódó) tárhely,⁷³
- ♦ hivatali (együttműködő szervek számára nyújtott) tárhely⁷⁴ vagy
- ♦ cégkapu (gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely).⁷⁵

⁷³ 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet 42/A. és 42/B. §.

⁷⁴ 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet 43–45. §.

⁷⁵ 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet 46–49. §.

Személyes tárhely

A Kormány által kötelezően biztosított elektronikus azonosítási szolgáltatások igénybevevőiről a személyazonosság hiteles igazolása érdekében ügyfél-regisztrációs nyilvántartást⁷⁶ vezetnek. Az azonosítási szolgáltatás igénybevevője díjmentesen jogosult egy, az elektronikus azonosítási szolgáltatásokhoz egységesen kapcsolódó biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím, személyes tárhely használatára. A tárhely a hivatalos szervektől érkezett, illetve a számukra küldött küldemények átmeneti vagy tartós tárolására szolgál.

Hivatali tárhely (HKP)

A hivatali tárhely (korábbi elnevezése szerint Hivatali Kapu) az együttműködő szervek,⁷⁷ a köznevelési és szakképző intézmény vagy a fenntartója, a költségvetési szervnek minősülő, adószámmal nem rendelkező gazdálkodó szervezet, valamint a nemzetiségi önkormányzat számára biztosít felület hivatalos elektronikus kapcsolattartás céljából. A hivatali tárhely biztosít hiteles és biztonságos kommunikációt az ügyfelekkel (állampolgárokkal és vállalkozásokkal), illetve másik hivatali tárhellyel rendelkező szervezettel. Egy szervezet hivatali tárhelyének az elérhetőségét egy teljes név, egy ügynevezett rövid név és egy 9 számjegyű azonosító (KRID) írja le.⁷⁸ A hivatali tárhellyel rendelkező szervezetek naponta frissülő listája nyilvánosan elérhető.⁷⁹ A hivatali tárhelyet használhatják gépi módon, interfészen keresztül a csatlakozott szervek.

Cégkapu (CKP)

2018. január 1-től a gazdálkodó szervezetek számára kötelező az elektronikus ügyintézészt biztosító szervekkel való elektronikus kapcsolattartás, valamint a hivatalos elérhetőségről történő dokumentumküldés és -fogadás biztosítása, amelynek

⁷⁶ Központi ügyfél-regisztrációs nyilvántartás (KÜNY). Digitális állampolgárság nyilvántartás: a Dáptv. alapján létrehozott ügyfél-regisztrációs nyilvántartás (DÁNY).

⁷⁷ Együttműködő szervek a digitális szolgáltatást biztosító szervezetek, valamint a Kormány által kijelölt közfeladatot ellátó szervek.

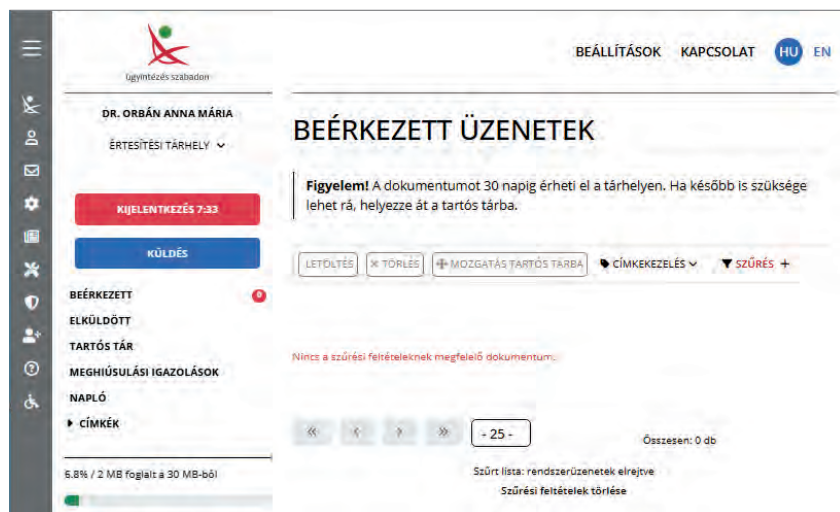
⁷⁸ Például: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Kormányzati Ügyfélvonal, rövid neve: 1818, KRID: 550276734

⁷⁹ Lásd: https://tarhely.gov.hu/hivatalkereso/hivatal_lista.pdf

teljesítéséhez a Kormány a gazdálkodó szervezetek számára cégkapu-szolgáltatást biztosít. A cégkapu egy elektronikus postafiók, a gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely, amelynek böngészős felületén minden 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 mely személyek, milyen jogosultságokkal férjenek hozzá a tárhelyhez. A cégkaput a szervezetek gépi interfészes csatlakozással is használhatják. Ekkor a felhasználói felületet, a szervezeten belüli jogosultságkezelést a csatlakozott célalkalmazás (jellemzően iratkezelő szoftver) biztosítja.

A szolgáltató egy egységes böngészős felületet biztosít a különböző típusú kézbesítési tárhelyek kezelésére, a személyes tárhellyel rendelkező állampolgárok, a hivatali tárhellyel és a cégkapuval rendelkező szervezetek felhasználói számára.

Az e-mail-címek használata is változott, ma már eltérhet az azonosításhoz és a tárhelyhez tartozó e-mail-cím. Az azonosításhoz tartozó e-mail-címre csak az azonosításhoz kapcsolódó e-mailek (például ügyfélkapus regisztrációt, valamint elfelejtett jelszókérést követően küldött kód), míg a tárhelyhez tartozó e-mail-címre a dokumentumküldéssel, -fogadással kapcsolatos értesítések, igazolások érkeznek.



12.9. ábra. Azonosított ügyfél: Profil és tárhely

Forrás: <https://tarhely.gov.hu/>

A bejelentkezés után kezdetben a személyes tárhely az alapértelmezett, de ezt a felhasználó módosíthatja. A további tárhelyek – összerendelés esetén – a postafiók-választó (értesítési tárhely listája) segítségével érhetők el. A hivatali tárhely

vagy cégkapu 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 tárba helyezés nélkül – 30 napig érhetők el. A dokumentumok megtekinthetők, le-tölthetők, tartós tárba helyezhetők vagy törölhetők. A fejezet megírásakor ez a mappa és a tartós tár érhető el a DÁP-alkalmazásban.

A dokumentumok elküldésére meghatározott alkalmazásokon keresztül (például e-Papír, iForm, ÁNYK) van lehetőség, a közvetlen ügyintézéshez kapcsolódóan. Az *Elküldött* mappában 30 napig tekinthető meg az alkalmazásokból vagy a tárhelyről elküldött dokumentumok listája.

A beérkezett vagy elküldött dokumentumok *tartós tárba* helyezése lehetőséget ad azok hosszú távú, biztonságos megőrzésére.

A dokumentum küldésével, fogadásával kapcsolatban a szolgáltató különböző kézbesítési igazolásokat és értesítéseket küld a feladó, illetve a címzett(ek) részére, így igazolva – többek között – az üzenet feladását, továbbítását, sikeres vagy sikertelen kézbesítését. Címzett által át nem vett dokumentumokról készülő 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 tárhelyre (elektronikus postafiókra) tudnak a szervezetek üzenetet küldeni, illetve onnan fogadni.

A közeljövőben várható a szolgáltatások megújítása, az *ePosta* és az *eDokumentumkezelés keretszolgáltatás* részletes kidolgozása. Elvárás, hogy a fejlesztések megfeleljenek az eIDAS-rendelet előírásainak.⁸⁰

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 űrlapokat kell használni. A hatékony elektronikus ügyintézésnek elengedhetetlen feltétele, hogy az ügyfél és az ügy azonosításához szükséges adatokat strukturáltan, gépi feldolgozásra alkalmas módon adják át.

⁸⁰ Az uniós eIDAS-rendeletnek több végrehajtási rendelete jelent meg 2025 nyarán, de az ajánlott elektronikus kézbesítési szolgáltatásra vonatkozó részletes szabályok még nem ismertek.

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

Általános Nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)

Az adóigazgatás területén az elektronikus bevételekhez bevezetett nyomtatványkitöltő program utódja az ÁNYK,⁸¹ amellyel a hatósági eljárásban használatos – űrlaptervezővel elkészített – nyomtatványokat offline lehet kitölteni. Ez a technológia – elavultsága miatt – 2022 óta kivezetés alatt áll, de még mindig találkozhatunk vele egyes ügyintézők során.

Az ÁNYK egy Java-alapú keretprogram, amelyet először a számítógépre kell telepíteni. Ezt követően telepíthetők az egyes ügymenetekhez szükséges nyomtatványok. Az űrlapok kitöltése, szükség esetén PDF-iratok csatolása után lehetséges az ellenőrzés és hitelesítés. A kitöltött nyomtatvány az ügyfél azonosítását követően küldhető be. A program által létrehozott .krx 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, ami főként a szolgáltatás offline jellegéből adódik. Ma már a felhasználók az online nyomtatványkitöltő programokat részesítik előnyben.

Az ügyfelek ÁNYK-t igénylő ügyintézés (például egyszerűsített munkaviszony bejelentése) esetén egy felugró ablakban kapnak információt arról, hogy az ÁNYK-programot kell használni, továbbá a JAVA futtatókörnyezet és az ÁNYK-program telepítéséről. A szükséges nyomtatványok elérhetőségéről csak az ügyleírásból tájékozódhatnak a felhasználók.

⁸¹ A Microsoft Windowson futó, Delphi forráskódú ENYK-program utódja az ÁNYK. Az Általános Nyomtatványkitöltő program nevet akkor kapta, amikor az adóhatóságon (APEH) kívül más hatóságok is használatba vették.

ÁNYK TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy az Ön által választott ügypélda elektronikus intézésére nyomtatvány kitöltésén és beküldésén keresztül van lehetőség. A nyomtatványok elektronikus benyújtásához Ügyfélkapus regisztrációval, vagy Részleges Kódú Telefonos Azonosítás szolgáltatással, vagy elektronikus személyi igazolvánnyal és megfelelő kártyaolvasó készülékkel kell, hogy rendelkezzen.

A nyomtatványok megnyitása az **Általános Nyomtatványkitöltő Program (ÁNYK)** segítségével történik, melyet az **alábbi honlapon** tölthet le.

Felhívjuk figyelmét, hogy a program telepítéséhez rendelkeznie kell számítógépen a **Java keretkalkuláció** legfrissebb verziójával, melyet a **java.com** honlapon, ingyenesen telepíthet.

Amennyiben még nem rendelkezik a keretkalkulációval, a honlap megnyitását követően kattintson a Free Java Download lehetőségre:



Miután telepítette a Java programot, megkezdheti az ÁNYK nyomtatványkitöltő program telepítését.

A telepítéshez részletes tájékoztatást az alábbi **dokumentumban** olvashat.

BEZÁRÁS

12.10. ábra. ÁNYK tájékoztató

Forrás: <https://magyarorszag.hu>

Online űrlapkitöltés, -benyújtás

Az űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás (e-Űrlap) biztosítja a jogszabályban meghatározott szerv vagy szolgáltató meghatározott technikai előírásoknak megfelelő elektronikus űrlapok felhasználó általi, illetve információadási szolgáltatás

igénybevételével történő automatikus kitöltését és a digitális szolgáltatást biztosító szervezethez való elektronikus azonosítással egybekötött benyújtását.

Az online űrlaptechnológia három területe: űrlapmenedzsment, űrlapszerkesztés (tervezés), űrlapkitöltés. A digitális szolgáltatást biztosító szervezet az űrlaptervezővel elkészítheti az űrlapsablont, majd publikálja, például a magyarorszag.hu portálon. Az űrlapmenedzsment az űrlapspecifikus adatokat kezeli. A SZÜF integráltan nyújtja az 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,⁸² MUKER, IKR).

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

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

A DÁP-alkalmazásban adatok rögzítését és nyilatkozatok megtételét a felhasználó számára *interaktív elektronikus űrlap* könnyítheti meg. Az interaktív elektronikus űrlapot úgy kell kialakítani, hogy annak alkalmazásával megtehető legyenek azok a nyilatkozatok, előterjeszthetők legyenek azok a beadványok, amelyek megtételére jogszabály alapján a formanyomtatvány vagy az elektronikus űrlap szolgál, és valamennyi nyilatkozat vagy beadvány esetében ellenőrizhető és utólag igazolható legyen, hogy azokat a felhasználó tette meg, illetve nyújtotta be.⁸³

Általános célú kéreleműrlap (e-Papír)

Az e-Papír egy új, online felületen (<https://epapir.gov.hu/>) 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 cégkapuról történő beküldést is. Listából

⁸² E-önkormányzat portálok nyitóoldala: <https://ohp-20.asp.lgov.hu/nyitolap>

⁸³ Dápvhr. 16. §.

választható témacsoport, ügytípus és címzett. A hivatali ügyintézés előzményeire utaló hivatkozás is beírható. A levél tárgya és szövege szabadszöveges mező. Itt adható meg a levél tartalmi része. A levélhez hitelesített dokumentumok csatolhatók. 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.

The screenshot shows the 'ÚJ LEVÉL ÍRÁSA' (New Letter Writing) page of the e-Papír system. At the top, there's a header with the e-papír logo, user information (BÉLÉPVÉ, MINY DR. ORBÁN ANNA), and navigation links (ÚJ LEVÉL ÍRÁSA, MENTETT PISZKOZATOK, SÚGÓ, KAPCSOLAT). The main title 'ÚJ LEVÉL ÍRÁSA' is followed by tabs for 'LEVÉL SZÖVEGE', 'CSATOLMÁNYOK', and 'ÁTTEKINTÉS'. Below the title, there's a note about mandatory fields marked with an asterisk. The form includes several input fields: 'VISELT NÉV', 'SZÜLETÉSI NÉV', 'ANYJÁ NEVE', 'SZÜLETÉSI HELY', and 'SZÜLETÉSI IDŐ'. There's a checkbox for 'CÉGKAPUBÓL KÜLÖVE SZERETNÉK E-PAPÍRT BENYÚJTANI'. Below these are dropdown menus for 'TÉMACSOPORT' and 'ÜGYTÍPUS', followed by a 'CÍMZETT' dropdown. There's also a field for 'HIVATKOZÁSI SZÁM (HIVATALI)'. The 'LEVÉL TÁRGYA' field is followed by a character count: 'Hátralévő szabad karakterek száma: 32768 / 32768'. The 'LEVÉL SZÖVEGE' field is a large text area. At the bottom right, there's a cartoon character icon with the text 'SEGÍTHETEK?'. Navigation buttons at the bottom include 'MENTÉS PISZKOZATKÉNT' and 'TÖRÖLÉS A CSATOLMÁNYOKHOZ'.

12.11. ábra. e-Papír felülete

Forrás: <https://epapir.gov.hu/>

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, az ügyintézői oldalt nem tehermentesíti. Emiatt a digitális szolgáltatást biztosító szerv azon ügyek esetében köteles vagy az online űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás 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.⁸⁴

Az e-Papír benyújtásához, illetve az ügyintézéshez kapcsolódó igazolások, határozatok, egyéb dokumentumok a felhasználó elektronikus kézbesítési tárhelyére érkeznek.

A közeljövőben az e-Űrlap és az e-Papír szolgáltatás további fejlesztése várható, igazodva a DÁP formavilágához és összhangban a DÁP szolgáltatásaival.

Dokumentumok hitelesítése

A közigazgatási eljárások során az azonosítás és a hitelesítés kiemelt szerepet kap. Az elektronikus dokumentumok hitelesítése 2001-től az elektronikus aláírással, majd 2012-től 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 dokumentum a hitelesítést követően nem módosult.

Az *eIDAS-rendelet* európai uniós szinten egységesen szabályozza az elektronikus azonosítást, az elektronikus aláírásokat és más bizalmi szolgáltatásokat. A 2024-es módosítása 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.⁸⁵

⁸⁴ 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet 70. § (2).

⁸⁵ eIDAS-rendelet 3. cikk 5. pont.

Elektronikus aláírás és bélyegző

Az elektronikus aláírás olyan elektronikus adat, amelyet más elektronikus adatokhoz csatolnak, illetve logikailag hozzárendelnek, és amelyet az aláíró aláírásra használ.⁸⁶

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.⁸⁷

Közigazgatási eljárások során, a szolgáltatások használatához többnyire megfelelő a fokozott biztonságú elektronikus aláírás. A digitális keretszolgáltatásként elérhető eAláírás szolgáltatás használatával létrehozott elektronikus aláírás minősített elektronikus aláírást biztosít a felhasználóknak.

Minősített elektronikus aláírás: olyan, fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelyet minősített elektronikus aláírást létrehozó eszközzel állítottak elő, és amely elektronikus aláírás minősített tanúsítványán alapul.⁸⁸

A minősített elektronikus aláírás EU-s 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.

A DÁP-alkalmazás keretszolgáltatásként tartalmazza az e-Aláírás funkciót is, amely anélkül biztosítja a hitelesség igazolását, hogy a szolgáltató megismerhetné az aláírt dokumentumot. A titkosított kulcs a szolgáltatónál áll rendelkezésre, de a használatához az első lépés az aláírásjelszó és aláíró tanúsítvány igénylése. Az aláírás folyamata egyszerű. A telefonról ki kell választani a hitelesítendő dokumentum-(ka)t ellenőrizni az adatokat, majd a Tovább gombra kattintás után megadni az aláírásjelszót. Az aláírás során nem a dokumentum, hanem csak annak a lenyomata utazik, amiből nem lehet visszaállítani azt, de biztosítja annak ellenőrizhetőségét, hogy azonos azzal, amit aláírtak. Az aláírás és időbélyegzés megtörténte után már csak a dokumentum(ok) mentése szükséges, mert az alkalmazás nem tárolja azokat.

⁸⁶ eIDAS-rendelet 3. cikk 10. pont.

⁸⁷ eIDAS-rendelet 26. cikk.

⁸⁸ eIDAS-rendelet 3. cikk 12. pont.

A természetes személy ügyfél tehát az állam által díjmentesen nyújtott szolgáltatásként, a DÁP elektronikus aláírásával hitelesítheti a dokumentumot és egyúttal elláthatja időbélyeggel is, amely igazolja a létrehozás (bélyegzés) pontos idejét.

Az Ügyfélkapu+ azonosítást használó állampolgárok a felhasználó dokumentumhoz rendelése szolgáltatást (FEDOR-t) használhatják beadványaik hitelesítésére. A FEDOR szolgáltatója minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel hitelesíti az eredeti dokumentumot és a hozzá kapcsolt igazolást, ami így hiteles, de nem minősül teljes bizonyító erejű magánokiratnak.

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.

Általánosan elfogadott a hitelesíthető dokumentumok (kiadványok) számára a PDF-formátum alkalmazása. Vannak olyan irodai alkalmazások, amelyek maguk biztosítanak lehetőséget az elektronikus aláírásra (illetve annak ellenőrzésére), de vannak olyan független aláíró (és aláírás-ellenőrző) szoftverek is, amelyekkel el lehet készíteni egy aláírást. Itt is figyelni kell arra, hogy legyen lehetőség az időbélyegzésre is, mert ma már időbélyegzés nélkül nem lehet teljes bizonyító erejű magánokiratot, illetve közokiratot készíteni.

A Word önmagában is képes elektronikus aláírások készítésére, azonban ez az elektronikus aláírás az amerikai jogi szabályozást követi, nincs rajta időbélyegző sem, tehát nem felel meg maradéktalanul az eIDAS követelményeinek.

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 szervezeteknek az elektronikus dokumentumokat hitelesítetten kell az ügyfél rendelkezésére bocsátaniuk. A Kormány köteles biztosítani a kormányzati hitelesítésszolgáltatást, ennek részeként az elektronikus aláírással, bélyegzővel és időbélyegzővel, valamint tanúsítványokkal kapcsolatos szolgáltatások nyújtását.

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 figyelmet. A fizetést és annak igazolását is be kell építeni az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek az ügyintézési folyamatába.

Az *Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer* (EFER) a Kormány által rendeletben meghatározott módon a hozzá csatlakozott elektronikus ügyintézészt biztosító szervek és ügyfelek számára a fizetési számlák közötti elektronikus fizetéseket lehetővé tevő szolgáltatás, a hozzá kapcsolódó elszámolási rendszerrel.

Elektronikus fizetés típusai:

- ♦ a pénzforgalmi számláról történő átutalás;
- ♦ a bankkártyával online történő fizetés (VPOS);
- ♦ az EFER-en keresztül történő átutalás;
- ♦ az EFER-en keresztül történő egyszerűsített elektronikus fizetés;
- ♦ az EFER-en, POS-terminál útján történő bankkártyás fizetés.

Az elektronikus ügyintézéshez az EFER a csatlakozott pénzforgalmi szolgáltatók által biztosított VPOS (interneten történő bankkártyás fizetés) és internetbank fizetési módokat kínálja fel.

Az EFER lehetővé teszi az egy adott ügryhöz 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.

Várhatóan 2026-ban vezetik be az *eFizetés keretszolgáltatást*, ez olyan EFER-jellegű szolgáltatás segítségével biztosítható, amely fizetési kérelem-eljárásokon alapul, és előnyben részesíti az azonnali fizetési rendszert (például qvik).

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 feladatuk a gyors, pontos és naprakész tájékoztatás, telefonos és elektronikus segítségnyújtás a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálat számos módon elérhető (telefon, fax, sms, e-mail és web csatornákon). A saját webes felület (1818.hu) mellett a különböző elektronikus és mobil ügyintézési felületeken is közvetlen kapcsolat hozható létre.

A DÁP ügyfélszolgálat leggyakrabban regisztrációval, digitális ügyintézésrel, okmány- és gépjárműügyekkel, időpontfoglalással és ellátásokkal (családtámogatás, otthonteremtés, egészségbiztosítás, nyugdíjügyek és szociális ellátások) kapcsolatos kérdésekben nyújt technikai segítséget és élethelyzet-alapú tájékoztatást.

12.12. ábra. DÁP ügyfélvonal (1818)

Forrás: https://mo.hu/szuf_kapcsolat

A mesterséges intelligenciára (MI) épülő technológiai megoldások (például közigazgatási ügyintézési pontok) már most is segítik az állampolgárokat, hogy az automatizálható feladatokat önállóan, hatósági környezetben, de ügyintézők nélkül is elkezdhessek vagy akár teljesen lefolytassák. Az MI-alapú szolgáltatások a jövőben megkérdőjelezhetetlenül a közigazgatás fontos alappillérei lesznek, hiszen

segítik a gyorsabb, minőségibb ügyfélkiszolgálást. A MIA chatrobot (kommunikációs asszisztens), a mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás- (beszéd-felismerés, szöveggé alakítása) és hangképzés- (szöveg felolvasása) szolgáltatás hozzájárul az ügyfélszolgálatok tehermentesítéséhez, valamint hatékonyabbá teszi a kommunikációt.

ÖSSZEFOGLALÁS

Megfigyelhető, 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. 2024-ben újabb előrelépés történt. Az elektronikus ügyintézés már nemcsak lehetőség, hanem ez a főszabály. A cél az, hogy az ügyfelek 2026-ra szinte minden fontosabb ügyet digitálisan, egyszerűen, a mobiltelefonjukról is intézhessenek.

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 feladatok ellátására, a digitális közszolgáltatások nyújtására, támogatására és igénybevételére egyaránt.

A magyarorszag.hu (SZÜF) portál célja, hogy az összes e-közigazgatási, e-ügyintézési szolgáltatás koncentráltan, egy helyen, egységes keretrendszerben válhasson elérhetővé az ügyfelek számára. A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás és weboldal célja, hogy a jelenlegi, sokszor bonyolult és bürokratikus közigazgatás helyett egy érthető, átlátható, az állampolgárokat segítő, felhasználó-központú rendszer jöjjön létre.

A felületek és a szolgáltatások is folyamatosan változnak, fejlődnek, amit egy tananyag nehezen tud követni, de a legfontosabb elektronikus ügyintézési szolgáltatások megismerése, kipróbálása és a készségszintű használata egy modern digitális állampolgár számára nélkülözhetetlen.

FOGALMAK

- ♦ Általános célú kéreleműrlap (e-Papír)
- ♦ Általános Nyomtatványkitöltő program (ÁNYK)
- ♦ Automatikus döntéshozatal
- ♦ Céghely (CKP)
- ♦ Digitális állampolgár-azonosító
- ♦ Digitális állampolgár weboldal
- ♦ Digitális állampolgárság
- ♦ Digitális állampolgárság keretalkalmazás
- ♦ Digitális állampolgárság nyilvántartás
- ♦ Digitális iránytű
- ♦ Digitális közszolgáltatás
- ♦ Digitális szolgáltatás
- ♦ Digitális szolgáltatást biztosító szervezetek
- ♦ eAláírás
- ♦ eAzonosítás (eID)
- ♦ eDokumentumkezelés
- ♦ eFizetés
- ♦ Elektronikus űrlapbenyújtás (e-Űrlap)
- ♦ Életesemény
- ♦ Élethelyzet
- ♦ e-Posta
- ♦ Európai digitális személyiadat-tárca
- ♦ Fokozott biztonságú elektronikus aláírás
- ♦ Hivatali tárhely (HKP)
- ♦ Hozzájárulás-alapú adatszolgáltatás (HAASZ)
- ♦ Központi Állami Szolgáltatás (KÁSZ)
- ♦ Központi Azonosítási Ügynök (KAŰ)
- ♦ Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (KEÜSZ)
- ♦ Minősített elektronikus aláírás
- ♦ Nemzeti Digitális Állampolgárság Program (NDÁP)
- ♦ Nemzeti digitális irattárca
- ♦ Nemzeti Digitalizációs Stratégia (NDS)
- ♦ Proaktív szolgáltatás
- ♦ Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (SZEÜSZ)
- ♦ Személyes tárhely
- ♦ Személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF)
- ♦ Ügyfélkapu+

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 felületén, és olvassa át az ügyleírást! Véleménye szerint mennyire felel meg a követelményeknek (teljes, rövid, tömör, érthető, nem igényel jogi és közigazgatási ismereteket)?

4. Tekintse át a DÁP webes felületén az életeseményeket! Válasszon ki egyet, ami az élethelyzete alapján érdekes lehet, és tekintse át a feladatokat!
5. Hasonlítsa össze az ügyfélazonosítási módokat (az ügyfelek milyen körét érinti, mennyire biztonságos)!
6. Tekintse meg a saját ügyfélprofilját és tárhelyét!
7. Ha regisztrált a DÁP-alkalmazásba, tekintse meg az Adattárca tartalmát!
8. Oldja meg a következő feladatot! Egy kérelmet szeretne hitelesíteni. Milyen hitelesítési módszert használna és hogyan? Indokolja meg a választát!
9. Mi az e-Papír-szolgáltatás? Mikor célszerű alkalmazni, és mikor ajánlott inkább más megoldás?

FELHASZNÁLT IRODALOM

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.), hatályos 2005. 11. 01. – 2017. 12. 31. között. Online: <https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2004-140-00-00>
2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (E-ügyintézési tv.), hatályos 2016. 01. 01. – 2024. 08. 31. között. Online: <https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2015-222-00-00>
2023. évi CIII. törvény a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól (Dáptv.). Online: <https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2023-103-00-00>
- 320/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet a digitális állam megvalósításához kapcsolódó egyes szervezetek kijelöléséről. Online: <https://njt.hu/jogszabaly/2024-320-20-22>
- 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet a digitális állampolgárság egyes szabályairól (Dápvhr.). Online: <https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2024-321-20-22.7>
- 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről. Online: <https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2024-322-20-22.0>
- 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). Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=celex:32014R0910>
- Az Európai Parlament és a Tanács 2024. április 11-i 2024/1183 EU rendelete a 910/2014/EU rendeletnek az európai digitális személyazonossági keret létrehozása tekintetében történő módosításáról (eIDAS 2.0 rendelet). Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=CELEX:32024R1183>
- ÁLLÓ Géza et al. (2014): *A „hiteles helyektől” az elektronikus közigazgatásig. Mérőldkövek a hazai közigazgatás és a kormányzati számítástechnika kialakulásának történetében.* Szeged: Primaware. Online: <https://bit.ly/356VF9k>
- BUDAI Balázs Benjámin (2014): *Az e-közigazgatás elmélete.* Budapest: Akadémiai.

- BUDAI Balázs Benjámin (2019): *Bevezetés a digitális állam hivatali infrastruktúrájának kihívásaiba*. Budapest: NKE.
- DÁP Súlyközpont [é. n.]: Regisztráció. Online: <https://dap.gov.hu/sugokozpont/regisztracio>
- Digitális Magyarország Ügynökség (2022): *Nemzeti Digitális Állampolgárság Program (NDÁP)*. Online: www.dmu.gov.hu/documents/prod/DMU_nemzeti_digitalis_allampolgarsag_program_2022.pdf
- Európai Bizottság [é. n.]: *Európai digitális személyazonosság*. Online: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_hu
- Európai Bizottság (2021a): *A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Digitális irányítói 2030-ig: a digitális évtized megvalósításának európai módja*, Brüsszel, 2021. március 9. COM(2021) 118 final. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021DC0118>
- Európai Bizottság (2021b): *Europe's Digital Decade*. Online: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_hu
- European Commission (2000): *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: European Commission. Online: <https://cordis.europa.eu/programme/id/IS-EEUROPE-2002>
- European Commission (2001): *eEurope 2002 – Impact and Priorities. A Communication to the Spring European Council in Stockholm, 23–24 March 2001*, COM(2001) 140 final. Brussels: European Commission. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=LE-GISSUM:l24226a&from=EL>
- GÁSPÁR Mátyás (1987): Az egyenletes ügyintézési modell. *Állam és Igazgatás*, 37(4), 306–320.
- GORE, Al (1993): *Creating a Government that Works Better and Costs Less. Reengineering Through Information Technology. Report of the National Performance Review*. Washington: Government Printing Office.
- HEEKES, Richard (1999): *Reinventing Government in the Information Age*. New York: Routledge.
- KLIMKÓ Gábor (2014): Az E-köszolgáltatás információs rendszerei. In NEMESLAKI András (szerk.): *E-köszolgáltatásfejlesztés. Elméleti alapok és tudományos kutatási módszerek*. Budapest: NKE, 139–162. Online: <https://bit.ly/3solPnx>
- Miniszterelnöki Kabinetiroda (2022): *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2022–2030*. Online: <https://kormany.hu/application/documents/f3207909-28d7-48fa-a836-3adef7b8a3e9/download>
- mo.hu (2025a): *Hogyan lehet otthonról regisztrálni a Digitális Állampolgár alkalmazásba?* Online: https://mo.hu/szuf_hir?id=70caab39-261b-4865-8e8e-ce50d2d1b6ec
- mo.hu (2025b): *Így működik a digitális aláírás a Digitális Állampolgár mobilalkalmazásban*. Online: https://www.mo.hu/szuf_hir?id=6357d203-efec-4020-8758-768c967cc785
- mo.hu (2025c): *Mire használható a Digitális Állampolgár mobilalkalmazás hiteles adatmegosztása?* Online: https://mo.hu/szuf_hir?id=f810943-8e58-4c4f-8d3d-73d965840fic
- mo.hu (2025d): *Így állíthatja be az Ügyfélkapu+ szolgáltatást*. Online: https://mo.hu/szuf_hir?id=eb8786e0-6ab6-4e76-8c77-5ef98d90d583
- ORBÁN Anna (2012): Az e-közigazgatás back- és front-office rendszerei. In BUDAI Balázs et al.: *Elektronikus közigazgatás-szervezés, közigazgatási technológia*. Budapest: NKE, 21–37.

- ORBÁN Anna (2020): E-közzolgáltatások rendszerei és folyamatmenedzsment. In SASVÁRI Péter (szerk.): *Informatikai rendszerek a közzolgáltatásban I.* Budapest: Dialóg Campus, 53–74. Online: <https://bit.ly/3sMQOmc>
- ORBÁN Anna (2025): *Közigazgatási portálok a gyakorlatban.* Budapest: NKE. Online: <http://hdl.handle.net/20.500.12944/102452>
- TÓZSA István (2012): Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5(5), 2–12.

