

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS



SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

A kiadvány a KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16-2016-00001 azonosító számú „A versenyképes közszolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása” elnevezésű projekt keretén belül készült. A Közszolgálati technikus (mindkét szakmairánya) és a Rendészeti őr szakmák Képzési és Kimeneti Követelményeiben meghatározott szakmai követelményekhez illeszkedő tansegédlet.

Szerző:

dr. Kalmárné dr. Pölöskei Anett c. r. alezredes

Szakmai lektor: dr. Tarczi-Ábrahám Dominika

Pedagógiai - nyelvi lektor: Gulyás Mariann

ISBN 978-963-9208-81-0

Második, hatályosított kiadás

2023

TARTALOMJEGYZÉK

I. FEJEZET	4
Elektronikus közigazgatás.....	4
1. Közigazgatás fejlesztési stratégia	4
2. E-közigazgatás fogalma	10
3. E-közigazgatás előnyei	12
4. Elektronikus közigazgatási szolgáltatások.....	14
5. Központi elektronikus szolgáltató rendszer.....	15
6. Hivatali Kapu/Ügyfélkapu/Cégkapu és azok használata.....	20
II. FEJEZET	26
E-ügyintézés és ügyvitel a gyakorlatban.....	26
1. Az elektronikus ügyintézésről.....	26
2. Az elektronikus ügyintézés alapelvei	29
3. Az elektronikus ügyindítás	33
4. Az elektronikus ügyintézés folyamata, lépései	35
5. Okmányirodai ügyintézés és a rendőrség elektronikus ügyintézése	37
6. Elektronikus iratkezelés.....	40
7. Elektronikus irat és dokumentum jellemzői, készítése, hitelesítése.....	42
8. Elektronikus iktatás.....	46
9. Az elektronikus iktatórendszerek típusa, jellemzői.....	49
III. FEJEZET	52
Elektronikus szolgáltatások általános szabályai.....	52
1. Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ).....	52
2. Kötelező azonosítás	57
3. Elektronikus aláírás.....	59
4. Elektronikus tájékoztató szolgáltatás.....	64
5. Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel.....	66
6. Adatbiztonság, elektronikus rendszerek biztonsága	69
7. Biztonsági esemény és kezelése, adatvédelmi incidens.....	75
8. Az adatok biztonsági osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok	80
IV. FEJEZET	83
A közigazgatási hatósági eljárás szabályai az ügyek kezelése során.....	83
1. Egyes ügyek sajátosságainak megfelelő hatósági jogalkalmazás és eljárásjog.....	83
2. Hatáskör és illetékesség az ügyek kapcsán.....	85
3. A közigazgatási eljárás szakaszai.....	87
4. A jogorvoslati eljárás, végrehajtási eljárás sajátosságai különböző ügyek kezelése során. Jogsegély igénybevétele az eljárások során	89
5. KEKKH jogutódja és feladatai.....	91

I. FEJEZET

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

1. Közigazgatás fejlesztési stratégia

A közigazgatás azon szervezetek összessége, amelyek a nép által felruházott közhatalmat gyakorolva, az állam vagy az önkormányzat nevében, **a köz együttes érdekét szolgáló feladatokat látnak el és jogszabályok** végrehajtásában működnek közre.

A helyi közügyekben az önkormányzati igazgatás, az országos jelentőségű ügyekben a központi közigazgatás (államigazgatás) jár el.

Az állam tevékenységének minőségét elsősorban a közigazgatás működésén keresztül értékeljük. Az állampolgár elvárása, hogy az ügyintézés legyen egyszerű, gyors és biztosítsa az egyenlő elbírálást. Az ügyfél bizalmával párhuzamosan lesz a közigazgatás hatékony. A fejlesztés első célja az ügyfélközpontúság.

A stratégia szó, akár számítógépes játékokból is ismert lehet. **A stratégia egy cél elérése érdekében folytatott cselekvések sorozata, amiket hosszabb távon gondolunk át és szervezünk meg az erők, eszközök és lehetőségek figyelembevételével.**

Vajon hogyan lehet fejleszteni a közigazgatást, mi lehet a fejlesztési stratégia célja?

A cél többek között a hatékonyság növelése, a gyorsabb és egyszerűbb ügyintézés, valamint az olcsóbb feladat-végrehajtás.

A közigazgatás folyamatos fejlesztése fontos követelmény egy állam számára, mert összefügg a gazdasági versenyképesség javulásával.

Sajnos sokszor tapasztaljuk, hogy a bürokrácia (bonyolult ügyintézés, sok papírmunka, nehézkes adminisztráció) nehezíti mindennapjainkat. Egy átlagos ügyintézés számos esetben órákat vesz igénybe és még akkor sem biztos, hogy eredményes.

A közigazgatási fejlesztési stratégia hosszú távon határoz meg a közigazgatás azon részeire vonatkozóan, amelyek **beavatkozást és változtatást igényelnek. Ebben a magyar kormány** van a **legfőbb feladata, hiszen az államigazgatás területén ezen szerv a legfőbb irányítója a közigazgatásnak.** **A közigazgatást** a Miniszterelnökség a Kormányhivatalokon keresztül irányítja, a Belügyminisztérium pedig a közigazgatási és önkormányzati reform tárcaszintű feladatainak végrehajtásáért felelős, így az önkormányzati igazgatás felett gyakorol felügyeletet.

A közigazgatás egy államban akkor versenyképes, ha a lakosság igényeit hatékonyan, korszerű feltevésekkel biztosítja, valamint, ha élhető, átlátható, kiszámítható környezetet biztosít a vállalkozók és befektetők számára is. A befektetések és a tőke beáramlások tekintetében mérhető verseny alakult ki

a közigazgatások között, a tőke gyakorlatilag válogathat a piacok és az államok között. Amennyiben a vállalkozások terhei csökkennek és az ügymenet egyszerű, úgy az vonzza a befektetőket, vállalkozásokat, amely hozzájárul az állam gazdasági növekedéséhez.

Gazdasági érdek fűződik tehát ahhoz, hogy az állam legkevésbé terhelje azokat, akik fejlődést jelentenek az országnak. Az állampolgárok számára az ügyfélközpontú közigazgatás legnagyobb előnyét az jelenti, ha az emberek az idejük jelentős részét nem a hivatalokban, sorban állással töltik el.

El kell érni, hogy az ügyfél bízson a közigazgatásban, a közigazgatás pedig az ügyfeleiben. Ha a polgároknak jelen van ez a bizalom, akkor az önkéntes jogkövető magatartást vált ki, erkölcsi meggyőződésükből és nem a büntetéstől való félelemből cselekszenek helyesen, így az államnak a kényszerítő hatalmát csak szükséges esetekben kell gyakorolnia. Hatékonyan képes működni, mert energiáját nem az állampolgárok által elkövetett jogsértések szankcionálására, a visszaélésre okot adó kiskapuk befoltozására, a bizalmatlanságon alapuló folyamatos ellenőrzésekre kell fordítania, hanem arra, hogy egyre jobb szolgáltatást nyújtson. Magyarország Alaptörvényének Nemzeti Hitvallásában szereplő alábbi gondolat adta az alapot a közigazgatásban megindult változásokra, melynek célja az állampolgárok bizalmának helyreállítása volt:

„(...) népuralom csak ott van, ahol az állam szolgálja polgárait, ügyeiket méltányosan, visszaélés és részrehajlás nélkül intézi.”¹



1. ábra Új lendület a közigazgatásban²

A megújítás céljából a Kormány az első lépéseket 2010-ben tette. Magyar Zoltán nevéhez fűződik a közigazgatási fejlesztési program kidolgozása.

A Kormány 2014-ben kezdte meg a közigazgatás fejlesztési stratégia megvalósítását. Az átszervezések lényege a korábbi gyakorlattal ellentétben az, hogy **az egyéni érdekek helyett a közösségi érdekeket helyezi előtérbe**, ezzel megteremtve egy erős központi **szolgáltató államot**, mely szilárd alapú jogrendszeren nyugszik.

A Kormány elfogadta a részére bemutatott „Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020” című tervdokumentumot, mely a közigazgatás fejlesztésének céljait foglalja össze.

¹ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)

² forrás: www.figyelszram.blog.hu

A Kormány 2020-ra az alábbi legfontosabb célokat kívánja elérni a közigazgatásban:

- költséghatékonyság, minimális adminisztráció, versenyképes szolgáltatási díjak;
- szakmailag felkészült személyi állomány;
- korszerű és ügyfélbarát eljárásrend, átlátható intézményi struktúra.

2011. január 1-jével került sor a **fővárosi és megyei kormányhivatalok** felállítására, ezzel megvalósult a területi államigazgatás szervezeti integrációjának (átalakítás egyesítéssel) első szakasza.

Kormányhivatalok, járások, kormányablakok:

Az átszervezés első lépéseként fel kellett mérni a közigazgatás gyengeségeit és nehézségeit. **Kialakultak kormányhivatalok és megtörtént a járások rendszerének felállítása, így az állampolgárok és a vállalkozók a legtöbb ügyet a lakhelyük közelében intézhetik.** A szervezeti átalakítás után a következő cél az intézményi kapacitás, gyorsaság növelése. Ehhez mind az eszköz és technikai háttér, mind a személyi állomány fejlesztése szükséges.



MAGYARORSZÁG JÁRÁSAI, 2016. JANUÁR 1



2. ábra Magyarország járásai 2016.

A járási rendszer megújítása biztosítja a területi egységek összhangját és a polgárhözeli államigazgatást. 2013. január 1-jével **175 járási, továbbá 23 fővárosi kerületi hivatal** került felállításra.

A járások az állam szervezetének legalacsonyabb szintű közigazgatási területi és szervezeti egységei, melyek az állampolgárok számára elérhető közelségben vannak.

A járáások megújítását követően sor került az integrált ügyfélszolgálati rendszer továbbfejlesztésére és kiterjesztésére. 2011. január 3-án megindult az egyablakos ügyintézési rendszer kialakítása, melynek eredményeként **megnyíltak a kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodái, a kormányablakok**. 2013-2014-ben az okmányirodák bázisán mintegy 73 helyszínen létesültek – immár okmányirodai funkciókat is ellátó – kormányablakok, az elintézhető (indítható) ügyek száma pedig a kezdeti 29-ről 256-ra nőtt. 2023 évre már több, mint 240 kormányablak várja az ügyfeleket folyamatosan bővülő ügykörökkel, valamint új, mesterséges intelligenciával támogatott, érintőképernyős önkiszolgáló ügyintézési pontokon is lehet már ügyet intézni. Végsőként országosan több, mint 300 településen tervezik kormányablakok felállítását. A kormányablakokban intézhető ügykörök felsorolását a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet egyes mellékletei tartalmazzák.

Stratégiai fejlesztés terén egyéb megvalósult feladatok néhány példája:

- vezetői létszámcsökkentések, be nem töltött státuszok megszüntetése
- az állam és az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó intézményrendszer (pl. szociális terület, oktatásügy, művelődésügy stb.) jelentős átalakítása, hatáskörök, feladatok újraosztása
- szabályozási környezet versenyképesebbé tétele (jogszabályváltozások), nyelvi egyszerűsítések
- adminisztratív terhek, kiadások csökkentése
- intézkedési tervek, dokumentumok, módszertani útmutatók elkészítése
- elektronikus közigazgatás fejlesztése
- közszolgálati munkatársak elégedettségének javítása, TÉR (Integrált Teljesítmény Értékelési Rendszer) bevezetése
- Nemzeti Közszolgálati Egyetem létrehozása – magas színvonalú képzések
- SWOT analízis, mely a komplex feladatokat ellátó nagy létszámú szervezeti elemek elemzése kapcsán lehetőséget nyújt annak áttekintésére (erősségek, gyengeségek, lehetőségek, veszélyek).



3. ábra Kormányablakok ^{3, 4}

További tervezett néhány feladat:

- az intézményrendszer egyszerűsítése, folyamatok optimalizálása
- központi közigazgatás átszervezése földrajzi elhelyezkedések szempontjából, középírányító szervek
- összevonása, elérhetőség és gazdasági hatékonyság szempontjából ideális járáások kialakítása,
- ellenőrzés, értékelés, nyomon követés, ügyfél-elégedettség mérés
- területi államigazgatás fejlesztése, egyszerűsítése, átfogó integráció
- ügyfélkapcsolati pontok fejlesztése (kormányablakok)

3 forrás: www.homar.blog.hu

4 forrás: www.hegyvidekkozpont.hu

- hely és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatások fejlesztése
- ügyintézés támogató rendszerek fejlesztése
- emberi erőforrás gazdálkodás fejlesztése (személyzet, munkaerő), vezetői kompetenciák, továbbképzések, utánpótlás, toborzás, kiválasztás, életpálya, karrier, ösztönzés
- nyilvántartások korszerűsítése.

A fejlesztés átgondolásának egyéb szempontjai:

Manapság a kommunikáció az ügyfél és ügyintéző között minimális, holott az a célok elérésének legfontosabb eszköze. Sokszor az értesítések, végzések, határozatok, tájékoztatók nyelve az ügyfél számára nehezen érthető, nem ismerik az ügymeneteket, nem tudják mit, mikor, hol és hogyan lehet intézni. A problémák nem csak szabályozásra váró kérdések, hanem fontos lenne a tájékoztatás, a helyes magatartásra ösztönzés, mely kampányokban és megfelelő információkban jelenhet meg. A fejlesztések előtt célszerű kikérni az ügyfelek és a vállalkozások véleményét az alkalmazhatóság tekintetében.

2023. év január 01-től a magyar közigazgatásba visszatért a „vármegye” elnevezés, melyet a jogalkotók a **történelmi folytonosság visszaállításával és a nemzeti önazonossággal** indokoltak. A vármegyrendszer kialakítása az államalapítással egyidős és 1949-ig volt Magyarország közigazgatási egysége. Ezt követően 73 éven át a 19 (+ fővárosi) területre tagozódást megyéknek neveztük. A kormányhivatalt a főispán vezeti, akit a Miniszterelnökség vezető miniszter javaslatára a miniszterelnök nevez ki és ment fel.



4. ábra Szolgáltató állam⁵

⁵ forrás: www.kormany.hu



5. ábra Közigazgatás- és Közszolgáltatás fejlesztési Stratégia 2014-2020 ⁶

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Mit jelent a közigazgatás versenyképessége, hogyan lehet rajta fejleszteni?
3. Melyek az elsődleges céljai a Közigazgatási Fejlesztési Stratégiának?
4. Mit nevezünk járásnak, kormányablaknak? Ismertesd a járás és a kormányablak szerepét!
5. Milyen átalakulások/fejlesztések valósultak meg a közigazgatás fejlesztésének eredményeként? Milyen további célok fogalmazódtak meg a jövőre vonatkozóan?

2. E-közigazgatás fogalma

„Az idő pénz” fogalom egyre inkább eluralkodik profitorientált (nyereségre törekvő) társadalmunkban. Van azonban kötelező ügyintézkedések a mindennapjainkban (anyakönyvezés, gépjármű átírás, okmányigénylés stb.), melyek hosszú órákat vagy akár napokat vesznek el az életünkből, amikor sorban állunk a hatóságok váróiban. Hányszor fordult meg a fejünkben, hogy erre a napra szabadságot kellett kivenni, amit akár családi körben is tölthetnénk pihenéssel, vagy ez idő alatt mennyi pénzt kerestünk volna, ha vállalkozásunkban tevékenykedünk sorban állás helyett?



6. ábra Ügyintézés személyesen⁷

Az emberek alapvető igénye lett, hogy az ügyeiket minél gyorsabban, várakozás nélkül, akár otthonról, interneten keresztül is intézhessék.

2018. január 1-től hivatalosan elindult Magyarországon az e-közigazgatási rendszer, mely elektronikus közigazgatást jelent. Ennek lényege, hogy az államigazgatási szervek, helyi önkormányzatok, bíróságok, ügyészségek, közjegyzők és közüzemi szolgáltatók a fenti időponttól kötelesek biztosítani az elektronikus ügyintézkedést, sok ügyintézkedési formában nem kötelező a személyes megjelenés.

Elengedhetetlen, hogy ne csak a hatóságok és szolgáltatók legyenek kötelesek az elektronikus ügyintézkedésre, hanem a másik oldalon az ügyfél (magánszemély és cégek) részéről is meglegyen az elektronikus megkeresések benyújtásának, és az arra érkező tájékoztatások, válaszok, határozatok fogadásának lehetősége. Erre a célra szolgál az **Ügyfélkapu és a Cégekajtó rendszer**, melyeken keresztül a magánszemélyeket és a vállalkozásokat az állam közvetlenül elérheti, ráadásul jogilag azonos hatása van, mint egy személyesen vagy postán továbbított iratnak. Természetesen ehhez szükséges volt a szabályozási környezet (jogi háttér) és a technikai háttér átalakítása. Korábban is léteztek rendszerek erre a célra, de ezeket nem lehetett ezidáig egy központi rendszerbe összekapcsolni.

A versenyképesség fenntartásához szükséges, hogy a közigazgatási egységek között javítsuk az együttműködést, valamint népszerűsítsük az új hatékonyabb szervezetet, mivel az Európai Unió belül jelen van az államok között egy verseny, a közigazgatási rendszerek hatékonyságát illetően. Fontos a jó gyakorlatok és egységes módszertani útmutatók kimunkálása és bemutatása, továbbá a közigazgatásban dolgozók állandó képzése. A papíralapú ügyintézkedés elektronikussá alakítása a folyamatok újra gondolását, optimalizálását is jelenti.

⁷ forrás: www.index.hu Máthé Zoltán

Szükséges a feldolgozó infrastruktúra fejlesztése, az informatikai háttértámogatás, a gépek teljesítményének növelése (például nagyméretű monitorok a több adat egyidejű megjeleníthetősége céljából, jó minőségű, digitalizálásra alkalmas készülékek használata). A sikerhez fontosak a motivált közigazgatási szakemberek, valamint az újításra nyitott rugalmas lakosság és vállalkozói szféra is.

Az e-közigazgatás sikertényezői⁸



7. ábra Az E-közigazgatás sikertényezői

Az e-közigazgatást a szakirodalom többféle fogalommal határozza meg, de mindegyik fogalomból leszűrhető, hogy az e-közigazgatás jellemzői:

- leginkább igazgatási és önkormányzati ügyekben alkalmazzák
- szolgáltató jelleget erősíti
- információ-technológiára épül, információ-kommunikációs technika elsősorban az internet
- az embereket állítja a központba, kényelmesebb, felhasználóbarát
- újraformálja a kapcsolatokat a magánszemélyek és az állami szervek között, átalakítja az ügyintézés munkafolyamatát
- költséghatékony

⁸ 3. sz ábra: E közigazgatás sikertényezői, forrás: www.netenahivatal.gov.hu

„Az e-közigazgatás a közsféra kapcsolatrendszerének tudás alapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újrászervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”⁹

A különböző állami rendszerek elektronizálása folyamatos, az egyes szakmai felelős minisztériumok, illetve intézmények rendszeresen beszámolnak az elektronizálásban elért eredményeikről.

Több olyan kulcsfontosságú részfeladat megoldása is megtörtént, ami az e-közigazgatás fejlesztéséhez elengedhetetlen: pl. elektronizált iratkezelés, azonosítást és hozzáférést, hitelesítést támogató kártya megteremtése, elektronikus aláírások, a kormányzati adatbázisok fejlesztése és a felhasználói élmények javítása.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Melyek az emberek alapvető igénye a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban?**
- 2. Mi jellemzi az elektronikus közigazgatást?**
- 3. Miért fontos a közigazgatás versenyképességének fenntartása?**

3. E-közigazgatás előnyei

A hatástanulmányok (nemzetközi tapasztalatok) egyértelműen megállapították az elektronikus közigazgatás elterjedése, a gazdasági növekedés, valamint a foglalkoztatottság közötti pozitív összefüggést.

Elektronikus közigazgatás előnyei:

- **az ügyfélnek kényelmesebb és egyszerűbb,**
- **az államnak olcsóbb és hatékonyabb,**
- **a vállalkozásoknak átláthatóbb és takarékosabb.**

Az e-közigazgatás elterjedésének pozitív jellemzőit általánosságban az alábbi ábra (4. sz. ábra) tartalmazza:

állam szempontjából az e-közigazgatás	<p>növeli a hatékonyságot: (tömeges adatfeldolgozás, olcsóbb adatgyűjtés)</p> <p>segíti a szakpolitikai célok hatékonyabb elérését: (oktatási programok használata, gyors információ átadás és információ csere)</p> <p>elősegíti a gazdasági célok elérését: (korrupció csökkenés, állampolgári bizalom, javítja a gazdasági szereplők információhoz jutási lehetőségeit, ami az információs korban minden szereplőnek elemi érdeke)</p> <p>komoly szerepe van a reformfolyamatokban: (kiemelt szerepet kap a belső folyamatok és a külső szolgáltatások elektronizálása.)</p>
--	---

<p>lakosság szempontjából az e-közigazgatás</p>	<p>javítja a szolgáltatások minőségét: (ügyfélközpontúság, figyelemmel a felhasználók elvárásaira).</p> <p>hozzájárul az állampolgárok és az állam kapcsolatának erősítéséhez: (a kormányzat közötti jó bizalmi viszony, az e-kormányzat abban is segítheti az állampolgárokat, hogy hangjuk, véleményük szélesebb körben eljusson a politikai és közigazgatási döntéshozókhoz)</p> <p>szolgáltatások használata javítja az életminőséget: (az utazásra, sorban állásra és ügyintézésre fordított idő csökkenése kevesebb kieső munkaóra)</p> <p>jelentős költségmegtakarításokat eredményezhet: (az utazási költségek, az ügyintézéshez kapcsolódó esetleges díjak megtakarításával csökkentik a hivatali ügyintézés költségeit)</p> <p>a képzésekkel és munkahelyekkel kapcsolatos információk (elhelyezkedési lehetőségeket biztosít az állást keresők számára)</p>
<p>vállalkozás szempontjából az e-közigazgatás</p>	<p>szolgáltatásai erősítik a versenyképességet: e szolgáltatások bevezetésével csökken a hatósági ügyintézésre fordított idő; a felszabaduló időben az érintett ügyintézők olyan feladatokat tudnak ellátni, amelyek jobban szolgálják a vállalkozás profittermelő tevékenységét;</p> <p>igénybe vétele csökkenti a papíralapú ügyintézéssel járó környezetterhelést és irattározási feladatokat, az elektronikusan tárolt ügyiratok könnyen visszakereshetők;</p> <p>az ügyintézés nem helyhez vagy időhöz kötött, a vállalkozás arra kijelölt munkatársa gyakorlatilag bárhol és bármikor el tudja indítani a fontos ügyeket;</p> <p>az elektronikus ügyintézés egyszerűbb és gyorsabb, mint a hagyományos, személyes megjelenéshez kötött ügyintézés;</p> <p>közvetve erősítik a vállalkozások informatikai felkészültségét: e szolgáltatások igénybevétele informatikai infrastruktúra meglétét és a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges ismeretek meglétét is feltételezi.</p>

8. ábra Az elektronikus közigazgatás előnyei a közigazgatás egyes szereplői szempontjából

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Hogyan fogalmazhatók meg az elektronikus közigazgatással szemben támasztott állampolgári igények?
2. Melyek az elektronikus közigazgatás legfontosabb jellemzői?
3. Sorold fel az elektronikus közigazgatás öt szintjét
4. Ismertesd az elektronikus közigazgatásnak az előnyeit 2-2 jellemzővel az állam, a vállalkozások és a magánszemélyek vonatkozásában!

4. Elektronikus közigazgatási szolgáltatások

A közigazgatás fejlesztési stratégia egyik eleme az elektronikus közigazgatás bevezetése, a szolgáltatások körének bővítése és minőségének javítása. A közigazgatási hatékonyság növelésének egyik legfontosabb eszköze az infokommunikációs technológiák használatának elterjedése. Az elektronikus közigazgatás célja az eljárások és szervezeti folyamatok egyszerűbbé és gyorsabbá, így hatékonyabbá tétele. **Az elektronikus közigazgatás felelőse a Belügyminisztérium elektronikus közigazgatásért felelős minisztere.**

Az elektronikus közigazgatásról legtöbben azt gondoljuk, hogy ez az ügyfélkapukat jelenti, melybe a www.magyarország.hu honlapról tudunk belépni. Mások azt gondolják, hogy interneten keresztül tudunk igazolásokat kérni az okmányirodától anélkül, hogy ott személyesen meg kellene jelennünk, de az e-közigazgatás valójában többet jelent okmányügyi igazgatásnál, sokkal több lehetőséget, csatornát és adatbázist biztosít, amelyek az elektronikus ügyintézés kialakítása során összekapcsolásra kerültek.

Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások ötszintű uniós rendszere:

- **I. szint:** Az ügyintézés elindításához szükséges információk megtalálhatók online.
- **II. szint:** Az ügyintézéshez szükséges formanyomtatványok a weboldalról letölthetők, vagy online megrendelhetők (de elektronikus formában nem küldhetők vissza, ezért egyoldalú az elektronikus ügyintézés).
- **III. szint:** a formanyomtatványok online kitölthetők, visszaküldhetők, ezért kétirányúvá válik az elektronikus kapcsolat.
- **IV. szint:** Az ügy teljes egészében (az online fizetést is beleértve) elektronikus úton intézhető.
- **V. szint:** az ún. proaktivitási szint, amikor az elektronikus rendszer előre tudja jelezni egy okmány lejáratát és arról értesítést küld, vagy amikor az adóbevallást, a meglévő adatok alapján a rendszer előre elkészíti, és az ügyfélnek csak elfogadni vagy változtatni kell.



9. ábra Letölthető formanyomtatványok^{10, 11}

Az Európai Unió meghatározott a közigazgatás fejlesztése kapcsán az országoknak egy „akciótervet”, a leggyakrabban igénybe vett elektronizálható szolgáltatások elterjesztésével kapcsolatban. Felállított a fejlesztéssel kapcsolatban egy ajánlási sorrendet, melyen a leggyakoribb ügyek szerepeltek, úgy mint:

- okmánykiállítással kapcsolatos szolgáltatások,
- adó-, járulék- és vám-szolgáltatások,
- egészségügyi és szociális szolgáltatások,
- oktatási szolgáltatások,
- munkavállalással kapcsolatos szolgáltatások,
- elektronikus fizetéssel járó szolgáltatások,
- állampolgári azonosítást biztosító (kapcsolódó) szolgáltatások,
- egyéb szolgáltatások.

10 forrás: www.jobless.oldalunk.hu

11 forrás: www.lesencetomaj.hu

Ennek tükrében Magyarországon is elkészült egy lista, mely tartalmazza azon alapvető szolgáltatásokat, melyeket szükséges a kormányportálon elérhetővé tenni az állampolgárok és a vállalkozások számára

Az elektronikus közigazgatás tekintetében először a digitális szakadék problémája *vácolódott fel, hogy vajon az idősebb generáció képviselői, akik nem a számítógépek, laptopok, tabletek és okos telefonok világában szocializálódtak mennyire lesznek nyitottak az újítások felé és mennyire lesznek képesek elsajátítani az elektronikus ügyintézéshez alapvetően szükséges ismereteket.* Szintén nem hagyható figyelmen kívül, a szegényebb társadalmi réteg problémája sem, akiknek az internet-hozzáférés nehézséget okoz. Fontos figyelemmel lenni arra, hogy az elektronikus fejlesztések mellett más lehetőséget is biztosítsunk az ügyfeleknek.

Elektronikusan intézhető ügyek közül néhány példa:

- Anyakönyvi kivonat, születés, házasság, gyermekvédelem, örökbefogadás
- Köznevelés, felsőoktatás, felnőttképzés, nyelvvizsga, kutatás, oklevél honosítása
- Egészségbiztosítás egészségügyi szolgáltatásai, pénzügyi ellátások
- Adózás, befektetések, megtakarítások, hitelek
- Nyugdíj, juttatás, segély, szociális ellátás
- Utazási információk, vízumügyek, letelepedés külföldön
- Cégek működtetése, egyéni vállalkozás
- Gépjármű, ingatlan, építésügy, közüzemi szolgáltatók, szellemi tulajdon
- Személyazonosító igazolvány, lakcímgazolvány, útlevél, erkölcsi bizonyítvány
- Kérelem benyújtása, döntés, jogorvoslat, kártérítés, kormányablakba történő időpontfoglalás
- Választás, népszavazás, névjegyzékbe vételi kérelem
- Önkormányzati szolgáltatások: építésügy, közlekedés, hírközlés, ipar és pénzügy.

A magyar e-közigazgatási szolgáltatások nagyobb arányban egyelőre elmaradnak az európai élvonaltól, az európai átlaghoz képest kevesebben veszik igénybe az e-ügyintézt, de a felhasználók száma emelkedő tendenciát mutat. A legtöbben csak információkat gyűjtenek az interneten.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Mi az első és utolsó szintje az elektronikus közigazgatási szolgáltatás fejlesztésének?**
- 2. Milyen ügyeket lehet elektronikusan intézni? Sorolj fel ötöt!**
- 3. Milyen problémával és nehézségekkel kell számolni az elektronikus közigazgatás elterjedésével?**

5. Központi elektronikus szolgáltató rendszer

Az elektronikus közszolgáltatások nyújtását, illetve igénybevételét támogató központi informatikai és kommunikációs rendszerek együttese Magyarországon, mely

- az elektronikus alapszolgáltatásokat biztosítja az állampolgároknak, valamint
- az elektronikus szolgáltatásokkal működő kormányzati, közigazgatási, önkormányzati és egyéb szervezeteknek lehetőséget biztosít, hogy egy szabványosított felületre csatlakoztathassák saját szolgáltatásait.

Hivatali Kapu, Kormányzati Portál (magyarország.hu), Ügyfélkapu:

A központi elektronikus szolgáltató rendszer magába foglalja:

- az elektronikus kormányzati gerinchálózatot (alapinfrastruktúra, ami a kommunikációt biztosítja)
- a Kormányzati Portált,
- a Kormányzati Ügyfélvonalat (1818), az ott megjelenő szolgáltatásokat és ügyintézési lehetőségeket.

Jogszabály írja elő, hogy az elektronikus aláírással nem rendelkező természetes személyek számára az elektronikus ügyintézés lehetőségét a központi rendszer biztosítsa, így bármely olyan szervezetnek, amely közigazgatási hatósági elektronikus ügyintézészt végez, biztosítania kell ezt a hozzáférési módot is. Természetesen ezen kívül van lehetőség elektronikus aláírással történő közvetlen ügyintézésre is.

Csatlakozás a központi rendszerhez

Rendeletben kerültek felsorolásra azok az államigazgatási szerveket, amelyek a tevékenységük végzése céljából kötelesek a központi rendszerhez csatlakozni. A rendszerhez ezen felül bármely szerv egy keletkezéssel önként csatlakozhat., melyet a jogi személyek vagy egyéb szervezetek a közigazgatási informatikáért felelős miniszter nevében eljáró Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus-kormányzat-központtal kötnek meg.

A csatlakozás a kötelezett szervek, valamint az önkormányzatok és az ügyfelek részére egy ügyfélkapú nyitása esetén díjmentes. A rendszernek természetesen van fejlesztési költsége és a szolgáltatás működéssel járó önköltségei, melynek díját megállapodásokban rögzítenek. A központi rendszerhez való csatlakozás külön költséget nem jelent ezért javasolt olyan szervezetnek is igénybe venni, melyeknek nincs anyagi lehetőségük olyan gazdasági fejlesztésre, amivel ilyen jellegű szolgáltatást tudnának nyújtani az ügyfeleiknek.

A központi rendszer alapszolgáltatásainak bemutatása

a) Elektronikus Kormányzati Gerinchálózat (EKG)

Biztosítja a felhasználók számára a zárt célú elektronikus hírközlési és egyéb szolgáltatásokat, mint az alapinfrastruktúrát a kommunikációhoz és az együttműködéshez. A központi rendszer az EKG-n keresztül működteti a kormányzati belső hálózatot, és biztosítja az Európai Unió intézményeihez az egyponos csatlakozást. Az EKG-n elérhető alapszolgáltatások, melyek csatlakozás után azonnal elérhetőek a felhasználók számára: internet hozzáférés, domain név, elektronikus levelek továbbítása, virtuális magánhálózatok létrehozása stb. Az EKG szerződésben foglalt megrendelés esetén külön díjszabás szerinti emelt szolgáltatásokat is biztosít, mint például IP-telefon, videokonferencia.

Az EKG azonban biztonsági szolgáltatásokat nem nyújt (tűzfal, vírus/spam szűrés, prioritizálás stb), ezért ezt a csatlakozók maguk végzik, saját adataik védelme érdekében.

b) Kormányzati Portál, az Ügyfélkapu és a Hivatali Kapu

A Kormányzati Portál feladata a tájékoztatás és a közérdekű szolgáltatások nyújtása, amiket bárki számára hozzáférhetővé kell tenni: (közérdekű adatok, pályázatok, fórumok, bejelentések, jogszabályok, nyomtatvány minták, elérhetőségek, elektronikusan intézhető ügyek listája)

A Kormányzati Portál egyik szolgáltatása az Ügyfélkapu, mely az azonosítást igénylő ügyek intézését, szolgáltatások elérését biztosítja az állampolgárok számára. A Kormányzati Portálon és az Ügyfélkapun keresztül jelenleg már több száz szolgáltatás érhető el. Az Ügyfélkapu, illetve a Kormányzati Portálon elérhető szolgáltatás csatlakozási szerződést követően indítható. A kormányzati portál fenntartója, üzemeltetője vállalja a szolgáltatás napi 24 órában történő elérhetőségét.

Az Ügyfélkapu egységes, szabványos csatlakozást lehetővé tevő kormányzati elektronikus ügyfél-azonosító informatikai rendszer, mely **biztosítja, hogy az ügyfél egyedileg azonosított módon (regisztrációt követően) biztonságosan léphessen kapcsolatba** a központi rendszer útján az **elektronikus ügyintézés, illetve szolgáltatást nyújtó szervekkel, ezáltal használva a közigazgatási szolgáltatásokat**. Az Ügyfélkapu alapvető funkciója az ügyfél-regisztráció (okmányirodában személyes megjelenéssel vagy regisztrációs úrlapon lehet kezdeményezni).



10. ábra Ügyfélkapu¹²

A Hivatali Kapu (HKP) a csatlakozott szervek számára **biztosítja a Biztonságos Elektronikus Dokumentumtovábbító Szolgáltatáshoz (BEDSZ) való hozzáférést**. A Hivatali Kapun keresztül tudják a hivatalok hitelesen fogadni az elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalos üzenetei hitelesen juthatnak elektronikus válaszként az ügyfelekhez. A felek kölcsönösen tudják elektronikusan azonosítani egymást és meggyőződéssel lenni, hogy a küldemény kitől érkezik.

c) A Kormányzati Ügyfélvonal (1818)

Az ügyfélvonal alapvető, a hatósági eljárás során hasznosítható ismeretekkel látja el az ügyfeleket, valamint megkönnyíti a megfelelő közigazgatási szerv megkeresését.

Célja az állampolgárok és vállalkozások **tájékozódásának**, közigazgatási ügyekben történő eligazodásának segítése. **A kormányzati ügyfélvonal** napi 24 órán át több nyelven is elérhető (magyar, angol, francia) akár külföldről is.

Az ügyfélvonal alaptevékenysége keretében nyújtott szolgáltatások:

- információk a közigazgatási és elektronikus közszolgáltatást nyújtó szervek elérhetőségeiről, feladat- és hatásköreiről, illetékességi területeiről, az általuk kezelt ügytípusok intézésének folyamatairól;
- tájékoztatás az egyes ügyekre vonatkozó jogszabályokról és azok tartalmáról;
- egyedi ügyben – hivatali időben – a segítséget igénylő hívásának átirányítása az illetékes szervhez;
- előzetes időpontfoglalás az ügyfélfogadást biztosító, elektronikus közszolgáltatást nyújtó szerveknél;
- állampolgári panaszok, bejelentések fogadása és az illetékes elektronikus közszolgáltatást nyújtó, illetve elektronikus közszolgáltatás nyújtására jogszabály által kötelezett szervhez történő továbbítása;
- technikai segítségnyújtás az elektronikus ügyintézés kérdéseiben;
- az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos technikai hibabejelentések fogadása, informatikai ügyfélszolgálat működtetése, továbbá a hibajelzések és informatikai kérdések továbbítása az illetékes csatlakozott szervezet technikai ügyeletéhez;

12 forrás: www.magyarorszag.hu

- törvény felhatalmazása esetén a kérelem, adatszolgáltatás telefonon történő benyújtása, fogadása, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező közigazgatási szervhez vagy közszolgáltatóhoz való továbbításához szükséges cselekmények elvégzése, és a kérelem vagy adatszolgáltatás továbbítása;
- közreműködés egy konkrét ügy intézésére vonatkozó tájékozódás biztosításában;
- tájékoztatás időszakosan előforduló, az állampolgárok jelentős csoportjait érintő kérdésekben.



11. ábra Ügyfélvonal¹³

A közigazgatási szervek kötelesek együttműködni és rendelkezésre bocsátani:

- hivatali elérhetőségüket, a szervezetre, a működésre és gazdálkodásra vonatkozó adataikat,
- a nyilvános, közérdekű, naprakész állampolgári tájékoztatókat,
- az egyes ügyekre vonatkozó ügymenetet,
- az ügyintézők munkaköri leírásait.

A Kormányzati Portálon **a rendszerrel, és annak működésével kapcsolatos panaszokat**, kérdéseket, javaslatokat is jelezhetik az ügyfelek. A panaszokra és kérdésekre a működtető szervezet 15 napon belül a Kormányzati Portálon válaszol.

d) BKSZ (korábban BEDSZ)

Biztonságos kézbesítési szolgáltatás (korábban BEDSZ a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ Zrt.) szolgáltatása).

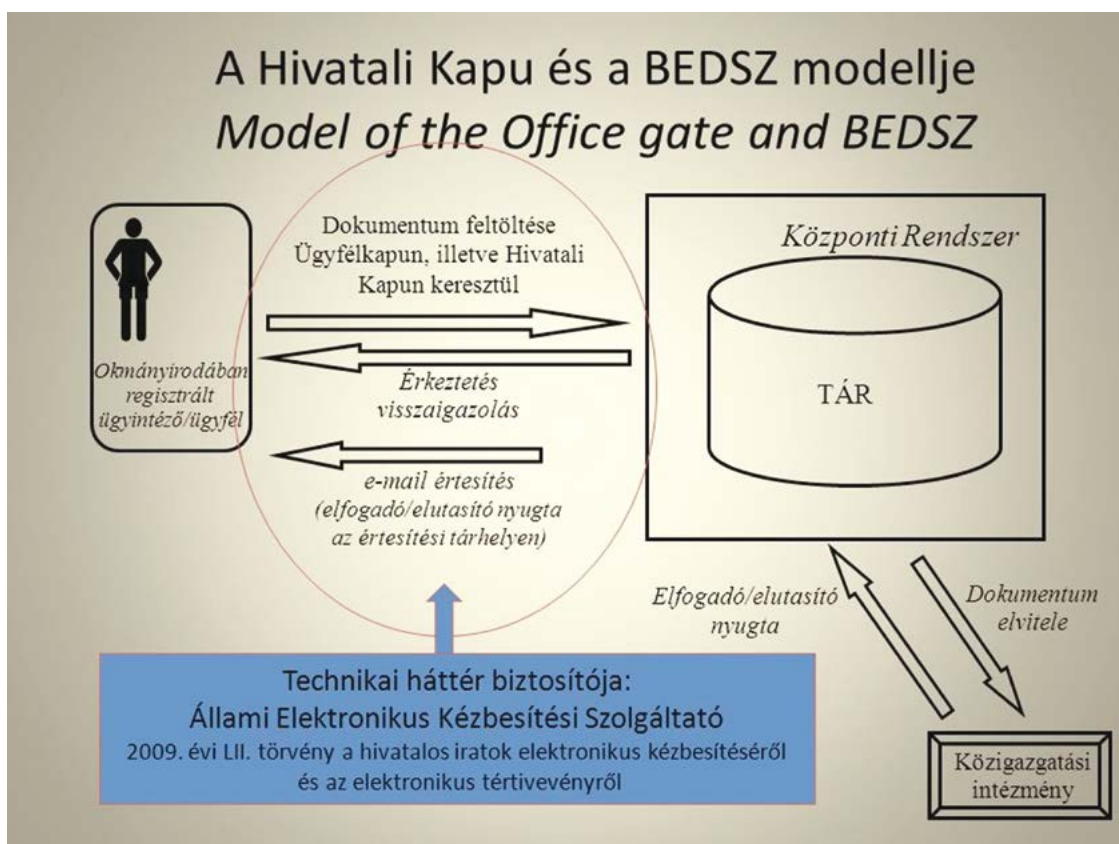
Lehetővé teszi a csatlakozott szervezetek és az ügyfelek egymás közötti kétirányú, hiteles, dokumentumalapú kommunikációját. A szolgáltatás segítségével az ügyfél be tudja nyújtani a kívánt beadványt, mely a Hivatal vagy Önkormányzat tárhelyére érkezik. A BKSZ a csatlakozott szervezetek megbízása alapján fogadja és elektronikus úton e szervezetek részére továbbítja az ügyfél által indított elektronikus dokumentumokat, valamint fogadja és a címzett ügyfélhez továbbítja a csatlakozott szervezet által az ügyfélnek szánt dokumentumokat.

BKSZ feladata:

- az üzenet fogadásának naplózása, igazolása
- az üzenet sértetlenségének biztosítása
- átvevő személyének igazolása
- sikertelen kézbesítés igazolása

¹³ forrás: www.jozsefvaros.hu

A szolgáltatás képes arra, hogy naplózza a beérkezett üzenetek időpontját és azt is, hogy az ügyfél mikor vette át, mikor olvasta vagy töltötte le a válaszküldeményt. A határidők számításánál ezeket kézbesítési időpontként lehet figyelembe venni, melyhez jogkövetkezmények is fűzhetők. A rendszer része a biztonságos tárhely. Az űrlaptervező alkalmazás segítségével minden szervezet meg tudja tervezni komolyabb informatikai tudás nélkül a saját szabvány űrlapjait. A szabványos kitöltött űrlapokat a rendszer egy elektronikus üzenetbe foglalja. Minden űrlap tartalmaz egy rejtjelező kulcsot, ami biztosítja, hogy a címzetten kívül az űrlapot más ne olvashassa el. A befogadott dokumentum – a címzett szervezet postafiókjába, illetve címzett ügyfél átmeneti tárában való változatlan formában, tartalommal történő – haladéktalan továbbításáért a központi rendszert működtető szervezet a felelős, így garantálva annak hitelességét mindkét fél részére. A szolgáltatás szabályszerű igénybevétele esetén vélelmezni szükséges, hogy a személyazonosító adatok egyezése esetén a beadvány az annak benyújtójaként megjelölt természetes személytől származik, ugyanígy fordítva az ügyfélnek is vélelmezni kell, hogy a kapott dokumentum az ügyintéző szervtől származik, így joghatás kiváltására alkalmas.



12. ábra A Hivatali kapu és a BEDSZ modellje (ma már BKSZ az elnevezése)¹⁴

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Mit nevezünk Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszernek?
2. Milyen részei vannak a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszernek?
3. Mi biztosítja a felhasználók számára a zártcélú elektronikus hírközlési és egyéb szolgáltatásokat, mint az alpinfrastruktúrát a kommunikációhoz, az együttműködéshez?
4. Mi a Kormányzati Portál feladata?
5. Mit tesz lehetővé a BKSZ ?
6. Mi az ügyfélvonal célja?

14 5.sz. ábra: A hivatali kapu és a BEDESZ modellje

6. Hivatali Kapu/Ügyfélkapu/Cégkapu és azok használata

A Hivatali Kapu:

Hivatali Kapu (HKP) a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer része, melyen keresztül a csatlakozott szervezet hozzáfér a rendszer által biztosított szolgáltatásokhoz. Nem csak az állampolgárok számára kell megteremteni a hatóságokkal való elektronikus kommunikálás lehetőségét, hanem a másik oldalon is szükség van a megfelelő felület kialakítására és fejlesztésére, így hatósági ügyeiket gyorsabban, egyszerűbben, papírhasználat nélkül, költséghatékonyabban tudják végrehajtani.

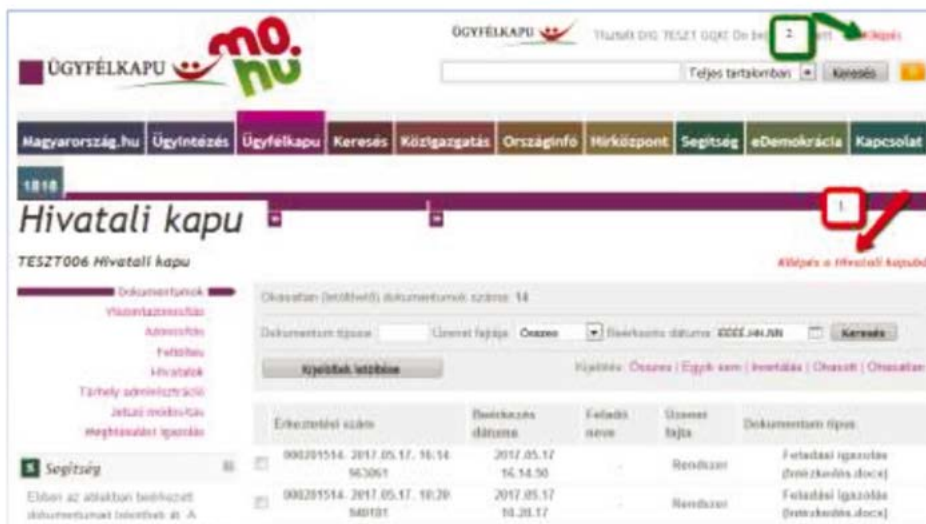
A HKP-n keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár, hivatal, gazdálkodó szervezet) eljuttathatók.

A Hivatali Kapuhoz csatlakozott intézményeknek lehetőségük van a tárhelyükre érkezett dokumentumok letöltésére, fogadására, az ügyfelek nyilvános titkosító kulcsának lekérdezésére, illetve válaszdokumentum küldésére.

Az e-mailen keresztüli kapcsolattartással szemben komoly előnyt jelent az, hogy ez a kommunikáció védett csatornán, bizonylatoltan (hivatalosan igazoltan) történik a kommunikáció későbbi letagadhatóságát kizárva és azért, hogy a beérkezéshez és a kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények megvalósulhassanak.

Az intézményi postafiókba érkezett dokumentumok kezelése kétféle módon lehetséges: gépi interfészen keresztül, ahol a dokumentumküldés és fogadás folyamata emberi beavatkozás nélkül történik, és az érkező információ közvetlenül az iratkezelő rendszerbe (nagyobb dokumentumforgalom esetén), vagy internet-böngészős felületen (ha nem számít nagy dokumentum forgalomra) kliens alkalmazás segítségével. A kliens alkalmazás egy olyan program a gépünkön, mely hozzáfér egy távoli szolgáltatáshoz, amit egy másik gép vagy szerver nyújt.

Az igénybe vevő szervezet köteles a karbantartáshoz, és a nyilvántartásokhoz szükséges adatokat és a változásokat a hivatali kapu üzemeltetője felé biztosítani, valamint minden munkanapon egyszer ellenőrizni a hivatali kaput, és a fogadási kapacitáshoz igazodóan letölteni a beérkezett üzeneteket, amelyek ezzel egyidejűleg a központi rendszerből automatikusan törlődnek.



13. ábra Hivatali kapu

Nyújtott szolgáltatások:

- Elektronikus üzenetek hiteles küldése/ fogadása
- Időbélyeggel ellátott iratok küldése
- Hivatalos iratok küldésének/fogadásának elektronikus nyugtázása
- A küldött, illetve a fogadott iratokhoz való naplózott hozzáférés
- Titkosított, megbízható kommunikáció garantálása, illetve az iratok sértetlenségének szavatolása
- Azonosítás/viszontazonosítás lehetősége.

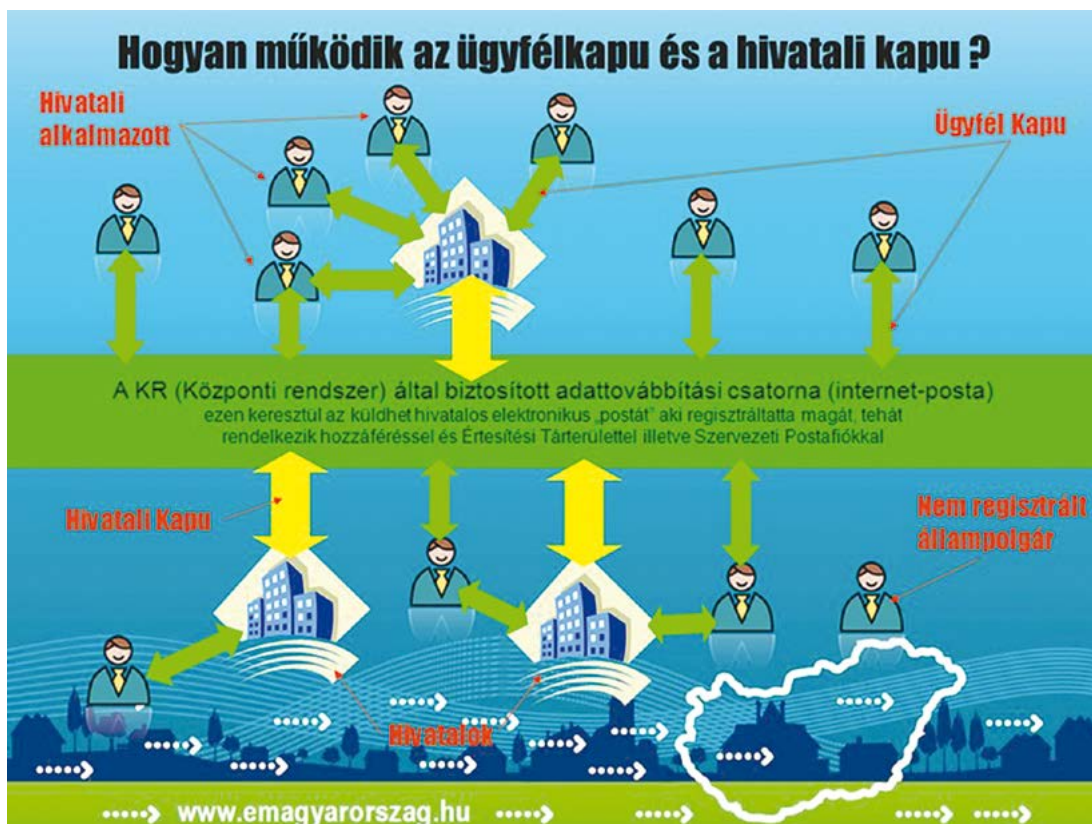
Ügyfélkapu – magánszemélyeknek

Ezen a hivatalos állami csatornán magánszemélyek intézhetik ügyeiket, többek közt kérhetnek időpontot igazolványkészítéshez, nyújthatnak be személyi jövedelemadó-bevallást.

Hangsúlyozottan magánszemélyek számára kitalált szolgáltatásról van szó még annak ellenére is, hogy a vállalkozások vezetői vagy könyvelői jelenleg is a személyes ügyfélkapujukon keresztül töltik fel céges dokumentumokat, iratokat(helytelen gyakorlat).

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti, személyesen a regisztrációs szervnél, vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1-jét követően kiállított érvényes e-személyigazolvánnyal rendelkezik. A regisztrációhoz meg kell adnia szabadon választott egyedi felhasználói nevét és elektronikus levélcímét (e-mail cím), mivel erre a címre kapja meg az első belépéshez szükséges egyszer használatos kódját.

Az Ügyfélkapu biztosítja, hogy az ügyfél egyedileg azonosított módon, biztonságosan léphessen kapcsolatba a központi rendszer útján az elektronikus ügyintézés, illetve elektronikus szolgáltatást nyújtó szervezetekkel.



14. ábra Ügyfélkapu és Hivatali kapu működése¹⁵

Ügyfél-azonosítás, regisztráció:

Személyes ügyfélkapu igénylésekor az ügyfél személyes megjelenése esetén a regisztrációs szerv az ügyfelet **személyében azonosítja**. Az adatokat összeveti a nyilvántartás adataival és ellenőrzi az okmány érvényességét, majd **rögzíti az ügyfél által használni kívánt elektronikus levélcímet és az ügyfél felhasználói nevét**. A regisztrációs szerv rögzítheti azon külföldi állampolgárokat is az ügyfélkapuban, akik nem szerepelnek a nyilvántartásban, de személyazonosításuk lehetséges.

Az ügyfélkapu nyitásról **nyugta** kerül kinyomtatásra, melyet kölcsönösen aláírnak és a regisztrációs szerv központilag megőrzi.

A sikeres regisztrációt követően a központi rendszer megküldi az ügyfél elektronikus levélcímére az ügyfélkapu megnyitásához szükséges **egyszer használható aktiváló kódot** (ennek érvényességi időtartama öt nap), aktiválás után az ügyfélkapu alkalmas az elektronikus ügyintézésre.

Sikertelen regisztráció esetén a regisztrációs szerv az ügyfélkapu létrehozását megtagadja, és az ügyfél adatait helyreállíthatatlanul törli.

Az ügyfélkapu létesítését elektronikus úrlapon is lehet kezdeményezni, ha azt legalább fokozott biztonságú, a közigazgatásban használható elektronikus aláírással látják el. Ilyenkor az ügyfélkapu létesítését megelőzően a központi rendszer ugyanúgy ellenőrzi a személyazonosító adatokat, s az aláírás érvényességét.

Ideiglenes regisztráció:

Az ügyfél ügyfélkapu létesítését elektronikus úrlapon úgy is kezdeményezheti, hogy az nincs elektronikus aláírással ellátva (ez az úgynevezett ideiglenes regisztráció). Ilyenkor létrehoznak egy ideiglenes ügyfélkaput. Egyes elektronikus szolgáltatások ezzel is igénybe vehetők, de a legtöbb ügyintézés és szolgáltatás mindaddig nem használható, amíg az ügyfél egy regisztrációs szerv előtt azonosítás végett személyesen meg nem jelenik. Erre 30 nap áll rendelkezésére, ellenkező esetben az ideiglenes ügyfélkaput megszüntetik.

Korlátozottan cselekvőképes személy (így például a 14. életévét betöltött kiskorú) is jogosult ügyfélkapu nyitására. Ügyfélkapun keresztül e-ügyintézés, illetve e-szolgáltatást törvényes képviselője nélkül akkor végezhet, illetve akkor vehet igénybe, ha az adott ügyintézésre a jogszabály törvényes képviselő nélkül őt amúgy is feljogosítja.

Az ügyfél **több ügyfélkapu létesítését is kezdeményezheti**, azonban személyenként csak egy ügyfélkapu feltéti rendelkezés díjmentes. Minden további ügyfélkapuért a közigazgatási hatósági eljárás általános illetékével megegyező összegű szolgáltatási díjat kell fizetni, mely összeg az eljáró regisztrációs szerv bevételeként képezi.

Belépés:

Az ügyfélkapu-regisztrációkor képzett felhasználói nevet és az ügyfél által meghatározott és változtatható jelszót belépéskor meg kell adni. A központi rendszer 5 percen belüli ötszöri téves adatpár (felhasználói név; jelszó) megadása esetén az ügyfélkapu hozzáférést 30 percnyi időtartamra zárolja, amiről az ügyfelet értesíti, illetve az üzemeltetőnek naplózott jelzést ad.

Sikeres azonosítás után ki kell választani a szolgáltatást nyújtó intézményt, aki igény szerint további azonosítást kérhet. Az Ügyfélkapu SSO rendszerű, azaz az ügyfél több szolgáltatást is igénybe vehet anélkül, hogy ki-, vagy átjelentkezne. Az SSO a „**Single Sign-On**” kifejezés rövidítése, melynek egy webes egyszerű

bejelentkezési módszert jelent. A szoftveres azonosításnak olyan speciális formája, ami lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy egy adott rendszerbe való belépéskor mindössze csak egyszer azonosítsa magát és ezután a rendszer minden erőforrásához és szolgáltatásához további azonosítás nélkül hozzáfér.

Gyakori kérdések a használat során:

Amennyiben az ügyfél a **jelszót elfelejti**, a központi rendszertől elektronikus úton új jelszó képzéséhez szükséges, egyszer használható aktiváló kódot igényelhet elektronikus levélcímére (naponta legfeljebb három alkalommal).

Ha az ügyfél a **felhasználói nevét felejt** el, azt a regisztrációs szerv előtti személyes megjelenése során, személyazonosítását követően a regisztrációs szerv szóban közli.

Ha az ügyfél **jelszava jogosulatlan személy tudomására jut**, azt az ügyfél bejelentheti a központi rendszer ügyfélszolgálatát ellátó kormányzati ügyfél-tájékoztató központnál, telefonon vagy a regisztrációs szervnél személyesen, postai úton, faxon vagy elektronikus levél útján – a regisztráció során közölt adatok megadásával. Az ügyfél **a bejelentés beérkezésével mentesül az ezt követő ügyfélkapu-használatra vonatkozó felelősség alól és** a központi rendszer az ügyfélkapuhoz való hozzáférést megszünteti, majd személyes megjelenés során törént személyazonosítás után kérésére új felhasználói nevet és új, egyszer használható aktiváló kódot kap.

A központi rendszerben tárolt elektronikus levélcímét az ügyfél bármikor egy **másikra cserélheti**, ám ezt köteles a központi rendszeren keresztül vagy a regisztrációs szervnél bejelenteni.

Ha az ügyfél adatai nem felelnek meg a valóságnak, akkor személyes megjelenést követően személyazonosság megállapítása után kérheti annak **helyesbítését, korrekcióját**.

Az **ügyfélkapus fiók megszüntetésére** automatikusan az érvényességi idő lejártja miatt vagy az ügyfél kérelmére kerül sor. A rendszer felhívja a figyelmet az átmeneti és a tartós tárban lévő dokumentumok letöltésére.

A központi rendszer üzemeltetője olyan zárt rendszert tart fenn, amely biztosítja, hogy a központi rendszeren keresztül továbbított információkhoz csak az ügyfél, illetőleg a címzett férhet hozzá, és azok védett részét az üzemeltető sem ismerheti meg.

Az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások néhány példája:

- Értesítés okmányok érvényességi idejének lejártáról,
- Internetes okmányirodai szolgáltatások (ügyintézés kezdeményezése és időpontfoglalás: vezetői engedély ügyintézés, lakcímváltozás bejelentés, lakcímgizolvány pótlás/cseré, úti okmány ügyintézés stb.)
- Hatósági erkölcsi bizonyítvány,
- Kormányzati Portál szolgáltatásai,
- Adatszolgáltatás letiltása és visszavonása,
- Adóigazgatás és Vámigazgatás szolgáltatásai,
- Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség szolgáltatásai,
- Felsőoktatási információk,
- Országos Egészségbiztosítási Pénztár szolgáltatásai,
- Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság szolgáltatásai,
- Ingatlankereső, Cégkereső,
- Ügyfélkapu stb.

Cégkapu:

A gazdálkodó cégek hivatalos ügyintézését, az államigazgatási szervekkel történő kapcsolattartását, mindennapi kommunikációját segíti elő a cégkapus rendszer bevezetése. A hivatalok és az intézmények már a Cégkapun keresztül is megtalálhatják a cégeket és használhatják az elektronikus ügyintézés előnyeit. A cégkapu alkalmazásának előnyei: gyorsabb, olcsóbb, átláthatóbb a papíralapú ügyintézésnél, idő- és költségmegtakarítás a cégeknek, segítség a termelés hatékonyságának.

Kinek kell regisztrálni?

Az e-ügyintézési törvény, és a 2016 decemberében napvilágot látott **kormányrendelet szerint, 2017. augusztus 30-ig minden gazdálkodó szervezetnek** regisztrálnia kellett a cégkapus rendszerben, a **<https://cegkapu.gov.hu>** kormányzati szolgáltató oldalon. A folyamat során megadott e-mail-cím az állami szervekkel való hivatalos kapcsolattartás alapja.

A törvény gazdálkodó szervezetről beszél, mely meglehetősen tág fogalom. A gazdálkodó szervezetek közé tartoznak ugyanis – a teljesség igénye nélkül – a betéti társaságok, korlátolt felelősségű társaságok, részvénytársaságok, alapítványok, egyesületek, helyi önkormányzatok, költségvetési szervek, végrehajtói-, közjegyzői-, ügyvédi irodák, egyéni cégek.

Az egyéni céget nem szabad összekeverni az egyéni vállalkozókkal, mert ők kivételként az ügyfélkapu-szolgáltatást (magánszemélyeknek) jogosultak használni.

A cégkapus rendszerben már nem a magánszemély, hanem maga a gazdálkodó szervezet kommunikál. A cégkapu lényegében a cégek ügyfélkapuja. A bejelentkezést végző, cégképviselőre jogosult személy saját maga is lehet cégkapus megbízott, **ám a vállalkozás más munkavállalóját is megbízhatja az adminisztrációs feladattal, a levelezés kötelezettségével.**

A jogosultak a központi e-mail-címen egy 300 MB-os ingyenes tárhelyet kezelnek, melyet a Nemzeti Infokommunikációs Zrt. biztosít a gazdálkodó szervezetek számára. Ez a tárhely biztonságos, hiteles, igazolja a hivatalos levelezés megtörténtét, így az ide érkező dokumentumokat kézbesítettnek kell tekinteni a hivatalos eljárásokban.

A regisztráció menete

A szervezet az e-mail-címmel, az ügyfélkapus felhasználónévvel és jelszóval tud belépni a **<https://cegkapu.gov.hu>** oldalra. Ha valamelyik cégképviselőre jogosult személy nem tudja elektronikusan megszerezni az ügyfélkapu jogosultságot, el kell mennie a legközelebbi kormányablakhoz, mert nem tud továbblépni a cégkapus ügyintézéshez.

A regisztráció kezdetekor a rendszer által felajánlott általános szerződési feltételeket szükséges elfogadni, majd a „*Cégjegyzékben szereplő gazdálkodó szervezet*” feliratra kattintva kell kiválasztani a cég formáját, majd megadni adószámát.

A cég képviselőre jogosult személy megjelölése után a rendszer ellenőrzi az adatokat a közhiteles nyilvántartásokban. Ezért érdemes például a vállalkozás ügyvezetőjének, az önálló aláírásra jogosult személynek elvégeznie a regisztrációt, mert a cégjegyzék bizonyítja ezen személyek eljárási jogosultságát. Amennyiben a regisztrációt megbízott személy végzi, úgy a rendszer további dokumentumokat, igazolásokat kér, míg az ő esetében a cégjegyzék bizonyítja eljárási jogosultságát.

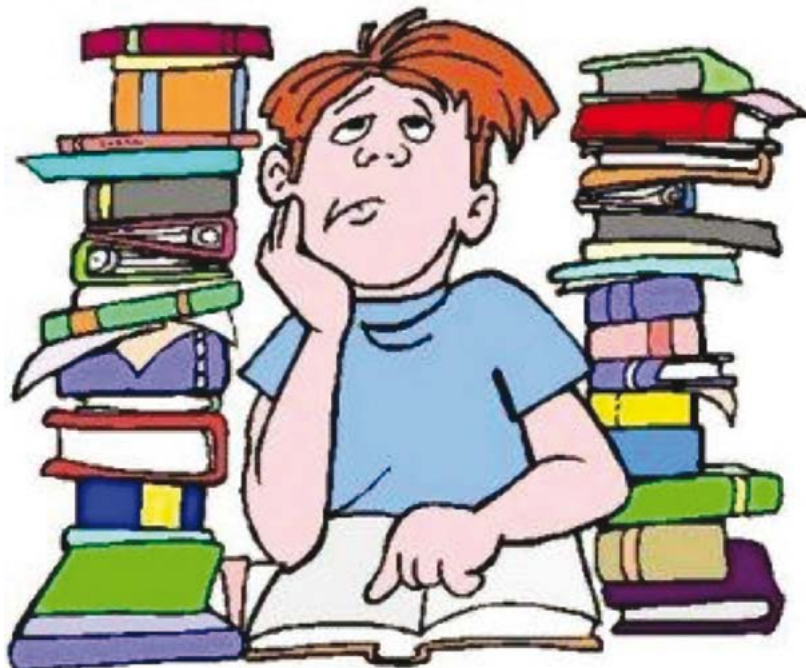
Ezt követően kétszer meg kell adni az e-mail-címet. A rendszer az adatok mentése után visszaigazolást küld (amit érdemes elmenteni). Ezt követi a tényleges regisztráció, melynek eredményeképpen a rendszer azonosító számot ad.

Lehet úgynevezett E-úrlappal is regisztrálni – ekkor a bemutatott folyamatra nincs szükség –, ám ehhez a meghatalmazó cég elektronikusan hitelesített cégkivonatát és az elektronikusan hitelesített aláírási címpéldányát is csatolni szükséges.

Azon gazdálkodó szervezetek, amelyek 2018. január 1. után nem rendelkeznek érvényes regisztrációval, számíthatnak a törvényességi felügyeleti eljárás vagy a hatósági ellenőrzés megindítására. A gazdálkodó szervezeteknek tehát a Cégeknapu rendszerébe regisztrálniuk szükséges, mivel csak ezen felületen tudják ügyeiket intézni.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Kik használják az Ügyfélkapu és Hivatali Kapu rendszerét?**
- 2. Milyen lehetőséget biztosít a Hivatali Kapu az ügyfelek részére?**
- 3. Mi a menete az Ügyfélkapun történő regisztrációnak?**
- 4. Sorolj fel 5 szolgáltatást, amelyet az ügyfelek igénybe vehetnek az Ügyfélkapu rendszerén keresztül?**
- 5. Mit ír elő a kormányrendelet a gazdálkodó szervezetek számára?**



II. FEJEZET

E-ÜGYINTÉZÉS ÉS ÜGYVITEL A GYAKORLATBAN

1. Az elektronikus ügyintézésről

Az ügyfél jogosult az elektronikus ügyintézését biztosító szerv előtt ügyei intézése során ügyintézési cselekményeit elektronikus úton végezni, nyilatkozatait elektronikus úton megtenni.

Mikor nem lehet elektronikusan ügyet intézni?

- Amikor a jogszabály az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi.
- Olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető.
- Amikor ezt nemzetközi szerződés vagy az európai uniós norma kizárja.
- Olyan irat, okirat vagy más beadvány esetében, amely minősített adatot tartalmaz.



15. ábra Személyes ügyintézés¹⁶

Ki a közigazgatási eljárás ügyfele?

Az a természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet:

- **akinek (amelynek) jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti,**
- **akire (amelyre) nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz,**
- **vagy akit (amelyet) hatósági ellenőrzés alá vontak.**

A hagyományos ügyintézés korlátai és nehézségei, hogy el kell jutni a hivatalba, ott várakozni szükséges és a nyitva tartás, ügyfélfogadás is korlátozott. **Ezzel szemben elektronikusan** ügyet intézni otthonról bármikor lehetséges, ezzel az emberek időt és utazási költséget spórolnak meg.

¹⁶ forrás: www.haon.hu

2018. január 01. óta az ügyek nagy többsége mobiltelefonon vagy interneten történő kommunikációval megoldható.

A Magyar Program keretében az elektronikus ügyintézés bevezetésével a jogszabályi környezet is teljesen megújult, és a lakosság, valamint a vállalkozások igényei szerint alakult. Létrejötték az eljárási körök, amelyekben az ügyfél elektronikus ügyintézését választhat. Ezekhez olyan adatlapok, formanyomtatványok készültek, melyek egységessége és információ tartalma gyorsabbá és egyszerűbbé teszi az ügyintézését. A különböző elektronikus nyilvántartások összekapcsolása hatékonyabbá tette a munkát oly módon, hogy az ügyfélnek nem szükséges olyan igazolásokat beszerezni, amelyhez a hatóságok az elektronikus rendszerek és adatbázisok összekapcsolása révén hozzáférnek.

Az elektronikus ügyintézés az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény szabályozza.

A fent leírtak mindent leegyszerűsítettek, de központi kérdés, hogy az elektronikus ügyintézés során, hogyan történjen az ügyfél azonosítása? Amennyiben nincs személyes jelenlét, akkor honnan tudja a hatóság, hogy valóban az a személy nyújtotta-e be a kérelmet, aki arra jogosult, akinek a jogos érdekében eljárnak? A számítógép és a nyomtatványok mögött vajon az a személy ül, akire az ügy tartozik?

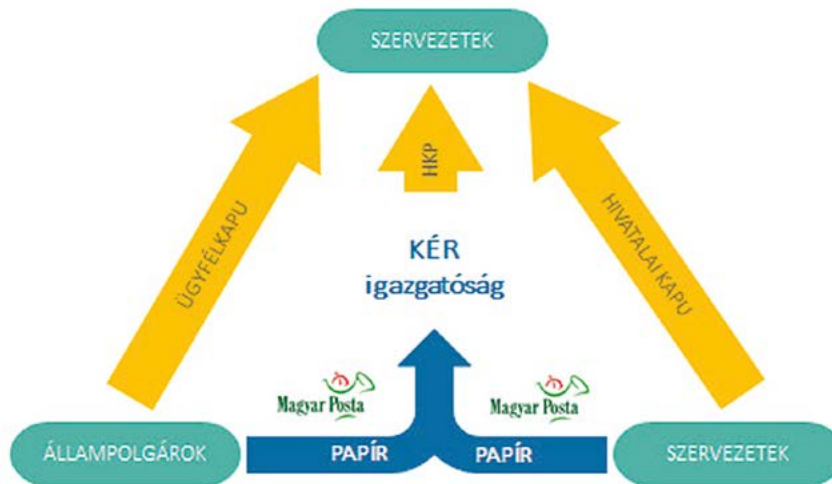
Természetesen megfordíthatjuk a problémát: Mi bizonyítja azt, hogy a hatóságtól érkező elektronikus választ a megfelelő szerv és az arra jogosult személy állította ki? Mi bizonyítja egy hatósági irat hitelességét? Ezen kérdésre a fejlesztések során találtak megoldást és a későbbiekben kifejtésre kerül a téma, előzetesen annyi, hogy bevezették a személyes kóddal ellátott elektronikus azonosításra alkalmas e-személyit, a hatósági személyekhez és magánszemélyekhez fűződő kódsorozattal ellátott személyes elektronikus aláírásokat és bélyegzőket, melyek használatához egyedi úgynevezett PIN-kód (Personal Identification Number, azaz személyi azonosító szám) szükséges. Kialakították a papíralapú iratok másolatkészítésére és hitelesítésére vonatkozó szabályokat. Az elektronikus azonosításra alkalmas jognyilatkozat és hitelesítés az okostelefonokon és mobil eszközökön is lehetővé vált. Jelentős fejlesztések valósultak meg azonosítás és biztonságos kézbesítés terén.

Mivel ezekre épültek az állam által kötelezően nyújtott szolgáltatások, az új rendszerben kulcsszerepet kapott a – ma már nem működő – Központi Érkeztető Rendszer (KÉR) és a hozzá kapcsolódó SZEÜSZ-ök.

KÉR - Az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszere.

A KÉR végezte a postai úton érkező, papíralapú küldemények átvételét, biztonsági átvilágítását, felbontását, érkeztető azonosítóval történő ellátását, a jogszabályban foglalt kivételeket képező küldemények leválogatását és a címzett szervhez történő eljuttatását, a kivételi körbe nem tartozó küldemények hiteles elektronikus irattá történő átalakítását, érkeztető nyilvántartásba való bevezetését, a címzett részére elektronikus úton történő megküldését, továbbá átmeneti irattározását. Jogszabályban meghatározott szervek részére ez a szolgáltatás ingyenes volt. 2021. év végére szűnt meg, ami jelentős terhet rót a szervezetekre, mert a hatályos normák alapján a bejövő papíralapú iratforgalom tekintetében annak megőrzését **hiteles elektronikus másolat formájában kell biztosítaniuk**. Sok szervezetnél jelentősen újra kellett gondolni a rendelkezésre álló eszközöket és folyamatokat. Szükség volt az iratkezelési szabályzatok átalakítására, hardveres, szoftveres fejlesztésekre. A KÉR megszüntetésének indoka – a Belügyminisztérium tájékoztatása alapján – az volt, hogy az elektronikus ügyintézés térnyerésével jelentősen lecsökkent a központi érkeztető rendszer használatára kötelezett szervek részére címzett papíralapú küldemények száma. A korábbiakban elkerülhetetlen papíralapú kommunikációs forma eltolódott az elektronikus kapcsolattartás irányába.

Ezzel párhuzamosan a közigazgatási szereplőknél bekövetkezett informatikai fejlesztésekkel lehetővé vált a központi érkeztetés helyett helyben, a címzett szervezetnél való hiteles elektronikus másolat készítése a beérkező papíralapú küldeményről.



16. ábra KÉR rendszer¹⁷

SZEÜSZ-ök – a Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások az elektronikus közigazgatás nélkülözhetetlen alkotóelemei, melyek részletesen a következő alfejezetben kerülnek kifejtésre.

Az új szabályozás az informatikai **rendszerek helyett a jól használható szolgáltatásokra helyezi a hangsúlyt**, és ennek rendeli alá az informatikai rendszerek kialakítását, működtetését. A SZEÜSZ-ök olyan szolgáltatások és háttérrendszerek, amelyekből a legbonyolultabb ügytípusok elektronikus változata is kialakítható.

- elektronikus azonosítás,
- elektronikus hitelesítés,
- elektronikus archívum,
- elektronikus fizetés.

Megállapítható, hogy a közigazgatási folyamatok elektronizálása előrehaladott, de még mindig jellemző párhuzamosan a papír jelenléte. Az elektronikus ügyintézés végső célja, hogy teljesen megszűnjön a papíralapú ügyintézés és felszámolják az irattárakat, hatalmas papír mennyiségeket. Ez jelentősen csökkenti a költségeket és az ügyintézés idejét, könnyebb az iratok visszakeresése. Nem kell egy poros irattárban létrákon több éves anyagokat keresni és ehhez papírok százait mozgatni. Nem kell több száz oldalas aktákat postázni vagy cipelni a hatóságok között. Nem kell több száz folyóméter iratból évente válogatni a selejtezhető iratokat és teherautókra cipelni, majd égetőbe szállítani, a jövőben minden egy gombnyomással megoldható. Ehhez azonban szükséges elszakadni a megszokott szemléletváltástól és nyitottnak lenni a változásokra, elfelejteni a hagyományos iratkezelést.

Az elektronikus ügyintézés bevezetése óta az ügyek elintézési ideje, valamint a szolgáltatási illetékek csökkentek, és az eljárások egyszerűsödtek, és ezt nem úgy érzük el, hogy a pénzügyi és az emberi erőforrásokat növeljük, hanem éppen ellenkezőleg.

Milyen szerveknek kell biztosítani az elektronikus ügyintézés lehetőségét?

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására kötelezettek körét törvény határozza meg. Az érintett intézményeknél az ügyek többségét elektronikusan is lehet intézni, de továbbra is „személyes körben” marad néhány ügyintézési fajta, például a házasságkötés vagy a gépjárművek műszaki vizsgáztatása.

¹⁷ forrás: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Kormányzati érkeztető rendszer igazgatóság 2017, Ügyfélkapcsolati Fórum KÉR

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek:

- a) az államigazgatási szerv,
- b) a helyi önkormányzat,
- c) a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb jogalany,
- d) az Országos Bírósági Hivatal és a bíróság,
- e) az alapvető jogok biztosa,
- f) az ügyészség,
- g) a közjegyző,
- h) a bírósági végrehajtó, az önálló bírósági végrehajtó iroda,
- i) a hegyközségek kivételével a köztestület,
- j) a közüzemi szolgáltató,
- k) a törvényben vagy kormányrendeletben elektronikus ügyintézésre kötelezett közfeladatot ellátó vagy közszolgáltatást nyújtó jogalany, valamint
- l) a meghatározott ügyek e törvény szerinti elektronikus intézését önkéntesen vállaló, az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelően biztosító és ezt az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek bejelentő, az a)-k) alpont hatálya alá nem tartozó jogalany.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Milyen szervezetek biztosítják az elektronikus ügyintézés lehetőségét?
2. Milyen fontos háttér szolgáltatásokat tartalmaznak a SZEÜSZ-ök?
3. Sorolj fel öt olyan szolgáltatást, ami az ügyfelek részére kötelezően nyújtandó!
4. Mikor nem lehet elektronikusan ügyet intézni?

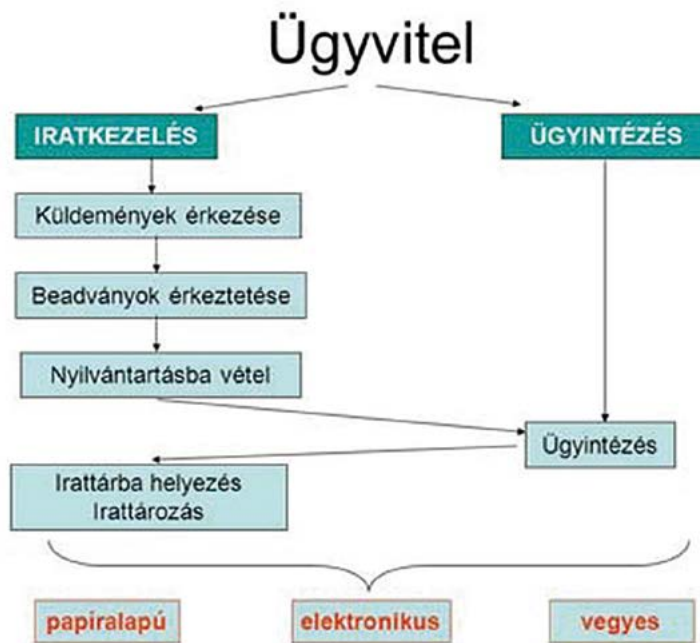
2. Az elektronikus ügyintézés alapelvei

- Az e-ügyintézését biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó ügy(ek), valamint a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybevételéhez, lemondásához vagy módosításához szükséges cselekmények **elektronikus intézését kötelesek biztosítani**. A Felügyeletnek történő bejelentéssel önként is lehet vállalni a Kormány által rendeletben meghatározott ügycsoportok elektronikus intézését.
- **Magyarországon az ügyfelet megilleti a jog, hogy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv előtti ügyét elektronikusan intézze.**
- Ha egy fogvatartott elektronikus ügyintézésre lenne köteles, mentesül e kötelezettsége alól.
- **Vélelmezni kell** az e-ügyintézés során, hogy a beadvány elektronikus benyújtására szolgáló **kapcsolattartási módokat és technikai eszközöket jogszerűen alkalmazzák.**
- Az ügyintéző szerv a jogszabályban vagy az általános szerződési feltételeiben **meghatározottaknál rövidebb ügyintézési határidőt vállalhat**, amennyiben az nem hat ki kedvezőtlenül a nem elektronikusan intézett ügyek átlagos ügyintézési idejére.
- Az e-ügyintézésrel kapcsolatos jogszabály **nem tartalmazhat olyan követelményt, amely valamely meghatározott műszaki megvalósítás vagy megoldás alkalmazását teszi az ügyfél számára kötelezővé**, kivéve a kormányzati célú hírközlési szolgáltatást, valamint az állam által ingyenesen biztosított infokommunikációs szolgáltatások igénybevételét.
- Az e-ügyintézését biztosító szervek részére együttműködésük elősegítése érdekében jogszabály **előírhatja meghatározott műszaki megoldás vagy megvalósítás alkalmazását.**

- A szerv és az ügyfél jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során, **a jóhiszeműség, tisztesség és kölcsönös együttműködés követelményének megfelelően kötelesek eljárni.**
- A jogszabályban előírt feltételeket biztosító rendszerfolyamatokat az ügyfél érdekeinek figyelembevételével **kell kialakítani.**
- **Biztosítani kell a közérdekű, illetve közérdekből nyilvános adatok megismerhetőségét és a személyes, a minősített és a nem nyilvános adatok védelmét.**

Az elektronikus ügyintézés módja

Az ügyfél az e-ügyintézéshez szükséges nyilatkozatokat, eljárási cselekményeket és egyéb kötelezettségeket választása szerint egységes, személyre szabott ügyintézési felületen vagy az e-ügyintézészt biztosító szerv által közzétett tájékoztatóban foglaltaknak megfelelő elektronikus úton teljesítheti.



17. ábra *Ügyvitel*¹⁸

Az elektronikus ügyintézés folyamata előtt érdemes néhány iratkezelési alapfogalmat tisztázni:

Irat: Valamely szerv működése vagy személy tevékenysége során keletkezett vagy hozzá érkezett, egy egységként kezelendő rögzített információ, adategyüttes, amely megjelenhet papíron, mikrofilmen, mágneses, elektronikus vagy bármilyen más adathordozón; tartalma lehet szöveg, adat, grafikon, hang, kép, mozgókép vagy bármely más formában lévő információ további ezek kombinációja.

(Az iratokat a munkafolyamatok során sokféleképpen nevezhetjük pl. küldemény, beadvány.)

A számítógépek megjelenésével elkezdődött az ügyintézés és ügykezelés folyamatába az elektronikus elemek megjelenése, számítógéppel szerkesztjük a szövegeket és számítógépen rögzítünk nyilvántartásokat. A papíralapú iktatókönyveket már sokkal korábban felváltották a számítógépes programokkal történő iktatások. Napjainkban magát az iratot is elektronikusan kezeljük, küldjük és tároljuk, minimalizálva ezáltal a papír használatát.

Előzmény (előirat) – Az azonos tárgyra vonatkozó, egységben kezelt ügyiratban, az adott irat előzményeként keletkezett irat.

18 Dr. Szegőfi Anna: Elektronikus iratkezelés iktató, iratkezelő rendszerrel.

Iktatószám – Olyan egyedi azonosító, amellyel a nyilvántartó szerv látja el az érdemi ügyintézészt igénylő iktatandó iratot.

Szerelés – Ugyanahhoz az ügyirathoz tartozó ügyiratdarabok (elő- és utóiratok) végleges jellegű összekapcsolása, amelyet az iktatókönyvben és az iratokon egyaránt jelölni kell.

Továbbítás – Az ügyintézés során az irat eljuttatása az egyik ügyintézési ponttól a másik pontig, amely elektronikusan tárolt irat esetén megvalósulhat az irathoz való hozzáférés biztosításával is.

Ügyintéző: az ügy intézésére kijelölt személy, előadó, aki az iratot a döntésre előkészíti.

Szignálás: az ügyintéző kijelölése, a feladat és a határidő meghatározása, a szervezeti egység vezetője által.

Ügyintézés – Valamely szerv vagy személy működésével, illetve tevékenységével kapcsolatban keletkező ügyek ellátása, az eközben felmerülő tartalmi (érdemi), formai (alaki), kezelési, szóbeli és/vagy írásbeli munkamozzanatok sorozata, összessége.

Kiadmányozás: a már felülvizsgált végleges kiadmánytervezetet a kiadmányozó jóváhagyja, és elküldését engedélyezi, a feljogosított vezető saját kezűleg (vagy elektronikusan) írja alá, és keltezéssel, pecséttel, bélyegzővel látja el.



18. ábra Kiadmányozás bélyegzővel¹⁹

Expediálás: az irat kézbesítésre történő előkészítése, mely során meghatározzuk a küldemény címzettjét, az adathordozóját, az irat fajtáját, a kézbesítés módját és időpontját.



19. ábra Helyes boríték címzés (papír alapú expediálás)

¹⁹ forrás:www.jacek1.hu

Iráttár: az irattári anyag szakszerű és biztonságos őrzése, valamint kezelésének biztosítása céljából létrehozott és működtetett fizikai, illetve elektronikus tárolóhely.²⁰



20. ábra Irattár

Ügykezelő: az ügyiratok kezelésével megbízott személy.

Az ügyviteli munka alapvetően két részre bontható, **iratkezelésre és ügyintézésre**. Az iratkezelés rendeltetése, hogy gyorsan és pontosan juttassa el az iratokat az ügyintézőkhöz, valamint biztosítsa az iratok megőrzését, tárolását, valamint gyors, pontos visszakeresését. Az ügyintézés azon szellemi és fizikai tevékenységet jelenti, amelyet az ügyintéző a kívánt cél elérése érdekében tesz, az irat előkészítése döntésre.

Selejtezés: lejárt megőrzési iratok megsemmisítése, melyek őrzése tovább nem indokolt.

Az elektronikus ügyintézés biztosításához a hatóságnak vagy más szervnek az alábbi **feltételeknek** szükséges megfelelni:

1. Egyablakos ügyintézés lehetővé tétele (a hatósághoz tartozó valamennyi ügy egy helyen történő el látása)
2. Az elektronikus iratok és adatok megőrzési kötelezettségének betartása,
3. Műszaki feltételeknek megfelelő informatikai rendszer biztosítása,
4. A kormányablakok és a kihelyezett ügyintézési pontok általi hozzáférés biztosítása,
5. Az ügyintézés során használható elektronikus út kötelező megjelenítése
6. Speciális kézbesítési szabályok betartása (a hatóság, vagy más szerv az elektronikus döntést hiteles papíralapú másolatként kézbesíti, és másolatkészítésre szolgáltatót vesz igénybe),
7. Elektronikus postafiók fenntartásának kötelezettségének biztosítása.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Kit nevezünk ügyfélnek?
2. Mi a különbség az ügyintéző és az ügykezelő között?
3. Mit csinál a vezető, amikor szignál és kiadmányoz?
4. Kinek írhatja elő a jogszabály meghatározott műszaki megoldás vagy technika alkalmazását?
5. Mit kell vélelmezni az elektronikus ügyintézés során?

²⁰ forrás: www.dehir.hu

3. Az elektronikus ügyindítás

Az állampolgárok nagy többségét bosszantotta, hogy értékes időket töltöttek el ügyintézással a hivatalokban.

Nagyot lépett előre a hazai közigazgatás azzal, hogy a Kormány kiszélesítette az elektronikusan intézhető ügyek körét. Egy internetes weboldal (<https://ekozig.magyarország.hu>) fogja össze azokat az állami intézményeket, amelyek digitális ügyintéztést kínálnak. Sajnos még nem mindent, de meglepően sok feladatot tudunk elintézni mostantól az interneten.

Elektronikus ügyindításról addig beszélhetünk, amíg a hatóság az eljárást nem kezdi el, kizárólag csak értesül az ügyről.

Az ügyindítás első lépése, amikor az ügyfél és a hatóság először kapcsolatba lép. Ezen a szinten a hatóság tájékoztatást ad az ügyfél által igénybe vehető kapcsolattartási formákról, elérhetőségekről, szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, nyomtatványok, űrlapok, informatikai megoldások elérhetőségéről.

Kapcsolatba lépés formái:

1. Írásbelinek minősülő formák:

- postai út,
- írásbelinek minősülő elektronikus út (az egyre kevésbé használt telefaxot is ideértve),
- személyesen, kézbesítési meghatalmazott, hatósági kézbesítő vagy kézbesítési ügygondnok által átadott irat,
- hirdetményi út.

2. Írásbelinek nem minősülő, elektronikus út:

- párbeszédés adatkapcsolaton történő kapcsolattartás (sms, chat, hitelesítés nélküli e-mail).

3. Szóbelinek minősülő formák:

- személyes megjelenés
- hangkapcsolatot biztosító elektronikus út (telefon, Skype stb.).

Az elektronikus azonosítás és hitelesítés nélkül küldött egyszerű e-mailnek joghatása nincs.

Személyre szabható ügyintézési felülettel (SZÜF) újult meg a www.magyarország.hu és teljesen átalakult például a „hiteles elektronikus postafiók-szolgáltatás” is, amelyen állami szervektől **érkező leveleinket látjuk**. Az ügyintézési felületre ügyfélkapus azonosítással lehet belépni, a jövőben azonban más azonosítási módokat is aktiválnak (pl. e-személyi vagy telefonos azonosítási kód).

Az ügyindítás egyik gyakori módja az Ügyfélkapu, melyben a következő főbb szolgáltatások érhetők el:

- Kormányzati portál (www.magyarország.hu),
- Elektronikus ügyfélkapu,
- Hivatali Kapu,
- Elektronikus aláírások fogadása,
- Biztonságos tárhely,
- Időbélyeg szolgáltatás,
- Központi-rendszer címtár,
- Központi archiválási szolgáltatás,
- Elektronikus fizetési és elszámolás rendszer (EFER), valamint
- a kormányzati ügyfélszolgálat.

Az új felület nem pusztán ügyintézési platform, hanem az e-közigazgatási portálokat és szolgáltatásokat összefogó komplex keretrendszer, amelyre az e-ügyintézési szolgáltatók tudják kihelyezni saját szolgáltatásait.

Az új jogszabályok 2018. januártól jogot biztosítanak az állampolgárok számára az elektronikus út választására, vagyis az ügyeket online felületen kezdeményezhetik – például az e-Papír szolgáltatás igénybevételével –, amelyre rendelkezésüktől függően elektronikus úton kapnak választ. Az állampolgárok az e-ügyintézését biztosító szervnél egységes, személyre szabott ügyintézési felületen intézhetik ügyeiket. Az e-Papír szolgáltatás egy díjmentes, hitelesített üzenetküldő alkalmazás, amely internetkapcsolaton keresztül, elektronikus úton köti össze az ügyfélkapuval rendelkező felhasználókat a szolgáltatáshoz csatlakozott intézményekkel. Az e-Papír minden hitelesen azonosított felhasználó számára elérhető. 2018. január 1-től az elektronikus ügyintézését biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok fogadását, ha az adott ügytípus elektronikus úrlappal nem támogatott. A szolgáltatás kizárólag akkor vehető igénybe, ha azt a jogszabály nem zárja ki. (például a kötelező személyes megjelenés esetén) Igénybevételének feltétele az ügyfélkapus regisztráció.



21. ábra Elektronikus ügyindítás²¹

Az ügyfél a Kormány rendeletében kijelölt szervnél ügyintézési rendelkezése keretében az alábbi tárgykörökben tehet jognyilatkozatokat:

- a) elektronikus vagy nem elektronikus kapcsolattartási forma megválasztása,
- b) elektronikus azonosítási mód megválasztása,
- c) kapcsolattartási mód megválasztása,
- d) elektronikus dokumentumok titkosítására vonatkozó igény,
- e) képviseletre vonatkozó jognyilatkozatok.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Mi a SZÜF?**
- 2. Hogyan segítik a közigazgatás fejlesztése kapcsán az elektronikus ügyindítást?**
- 3. Miről nyilatkozik az ügyfél ügyindításkor?**
- 4. Milyen formáit ismerjük az ügyindításnak?**
- 5. Melyek az Ügyfélkapun elérhető főbb szolgáltatások?**

²¹ forrás: www.mediaklikk.hu

4. Az elektronikus ügyintézés folyamata, lépései

I. szakasz: Nyilvántartásba vétel

1. Az ügyirat érkeztetése
2. Postabontás
3. Mutatózás
4. Előzmény kikeresése
5. Szignálás
6. Iktatás
7. Az ügyiratok továbbítása

II. szakasz: Ügyiratkezelés az ügyintézés folyamatában

1. Előadói ív megnyitása
2. Határidő-nyilvántartás
3. Tervezetkészítés
4. Kiadmányozás
5. Postázás

III. szakasz: Ügyintézés lezárása utáni iratkezelés

1. Irattározás: kézi irattár, utána archív irattár
2. Selejtezés

Az e-ügyintézés tágan értelmezve a közigazgatás és az ügyfél kapcsolattartásának elektronikus módjára utal, beleértve a közigazgatási szervezetek egymás közötti folyamatait is. Az e-ügyintézés az e-közigazgatás fogalomrendszerének a része.

Az e-ügyintézés azon eljárási cselekményeket tartalmazza, melyek során az ügyfél vagy az ügyintézőt biztósító szerv elektronikus nyilatkozatot tesz, elektronikus dokumentumot állít elő, vagy a nem elektronikusan tett nyilatkozatokat és döntéseket elektronikus nyilatkozattá alakítja át, és azt az eljárás során felhasználja.

Az e-ügyintézés az ügyfél részéről az elektronikus ügyindítással, a közigazgatási szerv részéről pedig az elektronikus irat érkeztetésével kezdődik. Ezt a folyamatot *szűken értelmezve* elektronikus ügykezelésnek nevezük. Természetesen a beérkezett irat megindítja a közigazgatási szerv gépezetét, mely ügyben köteles eljárni, azonban szűkebb értelemben az adminisztrációt követő tényleges ügyintézés az irat ügyintézőjének kijelölése után indul meg. Az ügyfelet nem érheti joghátrány a hatóság adminisztrációjának lassúsága vagy szándékos időhúzás miatt, ezért az ügyintézési határidő számítása a közigazgatási szervhez történő érkezéssel megindul. A hatóság felelőssége, hogy az irat mielőbb az érdemi ügyintézésre kijelölt személyhez kerüljön.

A *tágabb értelemben* vett elektronikus ügyintézés (melybe az ügykezelés is bele tartozik) folyamata:

1. Az elektronikusan érkezett küldemények (KÉR, NOVA SZEÜSZ – kormányzati szervek közötti közvetlen zárt levelezés, Ügyfélkapu, Cégkapu) postabontása, érkeztetése, a mellékletek ellenőrzése. Az elektronikus érkeztető rendszer menti a postabontási adatokat és továbbítja azt az irat címzettjének.
2. A papír alapon érkező iratok (személyes benyújtás, posta, fax) digitalizálása, hitelesítése.
3. Az irat szignálásra történő felajánlása (azügykezelő átadja az ügyet elektronikusan a vezetőnek, ami megjelenik annak számítógépén). A szignálásra úgy ajánlja fel, hogy előzmény kutatással ellenőrzi a rendszerben, hogy van-e az érkezett irat tartalmával összefüggő előzmény, azaz történt-e már korábban ügyintézés a témában. Amennyiben igen, úgy azt az ügykezelő feljegyzi az iratra, ezzel segíti a vezető munkáját a szignálás során.

4. A szignálás azt jelenti, hogy a szerv vezetője eldönti, hogy az irat témáját figyelembe véve, melyik al-szerve vagy melyik ügyintéző hajtja végre a meghatározott feladatot. **Előzetes szignálásnak** nevezzük, amikor nagyobb szervek esetében a vezető nem közvetlenül ügyintézőre szignál, hanem csak az eljáró szervezeti elemet jelöli meg, és annak vezetője jelöli ki a konkrét eljáró ügyintéző személyét, előadóját. A szignáló vezető szignáláskor arról is utasítást ad, hogy az ügykezelők hogyan iktassák az ügyet. Ha már van a témának előzménye, akkor alszámos iktatásra kerül sor, ha nincs, akkor új iratként kerül iktatásra. Az irattári tételszám meghatározása az iratok téma szerinti keresésében segít, valamint meghatározza, hogy hány év múlva selejtezhető az adott irat. A selejtezési eljárás levéltári jóváhagyást követően manuálisan történik. Az ügykezelő gondoskodik a selejtezési listán szereplő tételek rendszerből történő törléséről. Ha az iratkezelés kizárólag elektronikus lenne és nem lennének papíralapú iratok, akkor a selejtezést a rendszer elméletben a beállított idő leteltével automatikusan végre tudná hajtani.
5. A szignálást és iktatást követően az ügyintéző számítógépén megjelenik az irat, a hozzá kapcsolódó feladatmeghatározással együtt.
6. Az ügyintéző végrehajtja a részére meghatározott feladatokat, és elkészíti a hatóság nevében a szükséges dokumentációkat (válaszlevelet, határozatot, végzést) az ügyfél felé, melyet – amennyiben jogosult rá – saját hatáskörben kiadmányoz, vagy előzetes megtekintésre jóváhagyás céljából felterjeszt a kiadmányozásra jogosult vezetője felé. Az ügyintéző a kiadmányozási jogkör egyes esetekben történő átruházásával – korlátozott mértékben – jogosult iratokat kiadmányozni, mely konkrét ügyköröket, ügyiratokat a szervezet Szervezeti és Működési Szabályzatában, vagy az Ügyrendjében kell rögzíteni.
7. A tervezett válasz megjelenik a vezető számítógépén, aki átolvasás után jóváhagyja és kiadmányozza az iratot, ellátja elektronikus személyes aláírásával a hitelesség érdekében. Ez a folyamat helyettesíti a korábbiakban megszokott bélyegzést, és a tollal történő aláírást.
8. Amennyiben a választervezet nem felel meg a vezetőnek, úgy azt saját maga javítja, vagy véleményével visszaküldi az ügyintézőnek javításra, aki azt javítást követően újra felterjeszti az előbb meghatározott módon.
9. Miután a megfelelő személy elektronikus aláírásával ellátta az iratot és kiadmányozta, következhet a hiteles irat továbbítása az ügyfél felé, amit expediálásnak nevezünk.
10. A hatóság az által készített dokumentumot továbbíthatja más hatóság felé vagy magánszemély, illetve cégek részére. Kormányzati Szervek között és egyéb KÉR rendszerbe bekapcsolt együttműködő szervek esetében a továbbítás NOVA SZEÜSZ útján történik. A cégek részére a Céghatár rendszerén vagy posta SZEÜSZ-ön keresztül, magánszemélyeknek pedig Ügyfélkapun vagy posta SZEÜSZ segítségével továbbítják a dokumentumokat.
11. A címzés adatait és a kézbesítés módját már jóváhagyásra felterjesztéskor be lehet írni a rendszerbe, így amennyiben a vezető jóváhagyja, egy kattintással meg is történik a virtuális postázás, továbbítás az ügyfél részére. Az iratot több helyre is lehet expediálni.
12. A rendszer több alkalommal küld visszajelzést az ügyintézőnek az irat aktuális állapotáról (milyen fázisban tart a kézbesítés).

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Hogyan kerül az ügykezelőhöz az irat, milyen feladatot hajt végre az ügyintéző?**
- 2. Mikor kezdődik az ügyintézési szakasz, mivel zárul az ügyintézés?**
- 3. Milyen fő szakaszai vannak az ügykezelésnek?**

5. Okmányirodai ügyintézés és a rendőrség elektronikus ügyintézése

A hivatalos ügyintézés két fontos helyszíne az okmányiroda és kormányablak, melyeknél különböző ügyeket lehet intézni. Az első okmányirodák 2000-ben jöttek létre azért, hogy ügyeinket lakóhelyünkhöz közeli jól felszerelt irodákban bonyolíthassuk le. Jelenleg több mint 250 okmányiroda működik, a számuk folyamatosan bővül. Azokat a településeket, ahol okmányirodák működnek – amelyek más településeken lakókkal kapcsolatos feladatokat is ellátnak – körzetközpontoknak nevezik. Ezen körzetközpontokért felelős személy az okmányirodát működtető település jegyzője. Ha egy településen nincs okmányiroda, akkor az okmányirodán intézendő ügyeket az országos illetékességű ügyek esetén bármely okmányirodában, a nem országos illetékességű ügyekben abban az okmányirodában lehet intézni, amely körzetébe tartozik a település. Erről a település polgármesteri hivatalában adnak felvilágosítást. Egy másik modern ügyintézési lehetőség a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat vagy „kormányablakbusz” egy ügyintézésre felszerelt kisbusz, amely előre meghatározott időpontokban elérhető olyan településeken, ahol nem működik állandó jelleggel kormányablak. Továbbá lehetőséget teremt az ügyfelek speciális helyszíneken (kórházak, kollégiumok, rendezvények, fesztiválok, stb.) történő, eseti jellegű kiszolgálására, jelenleg 25 kisbusz járja szerte az országot.

Okmányirodai ügyintézés:

Hivatalos ügyeink elintézése során **népszerű szolgáltatás a rendszerbe bekötött időpontfoglalás**, melynek segítségével hosszabb várakozás nélkül rendezhetőek feladataink.

Az okmányirodai időpontfoglalás nem igényel regisztrációt, azonban a **Kormányablak** Internetes Időpontfoglaló Rendszerébe (KIR) belépni csak Ügyfélkapun keresztül lehet. Akinek nincs ügyfélkapus azonosítója, a KIR rendszerében csak ügyfélkapus regisztrációra foglalhat időpontot!

Okmányirodákban lehetőség van **hatósági ügyek elektronikus előkészítésére** is. Néhány ügy teljesen elektronizált, azaz az okmányirodában történő személyes megjelenés nélkül intézhető (pl. lakcímgazolvány, vezetői engedély és mozgáskorlátozottak parkolási igazolványának **pótlása**, adatszolgáltatás letiltása), de számos esetben a kérelem benyújtásához személyes megjelenés szükséges.

Az internetes okmányiroda ügyindítási funkcióját csak ügyfélkapuval rendelkezők vehetik igénybe. Az ideiglenes regisztrációval rendelkező ügyfelek az internetes okmányirodában csak egy ügy előkészítésére jogosultak. Amennyiben az okmányirodában személyesen megjelennek a lefoglalt időpontban, úgy először a személyes ügyfélkapu nyitásához szükséges személyazonosításra és regisztrációra kerül sor, konkrét ügyintézésre csak ezt követően van lehetőség.

Az ügy elindításához www.magyarország.hu Kormányzati Portálon található Ügyfélkapun bejelentkezve, az „Internetes okmányiroda” menüpont kiválasztásával elérhető az Internetes Közszolgáltatási Szolgáltató Rendszer (XR), ami az okmányirodai e-ügyintézés kerete és alapja. Olyan informatikai-ügyviteli rendszer, amely biztosítja, hogy a felhasználó (ügyfél) és a szolgáltató közigazgatási szerv, okmányiroda elektronikusúton, interaktív módon létesítsen kapcsolatot.

Az XR-en keresztül ügyfélként az alábbi feladatok intézhetőek:

- kiválaszthatjuk, hogy az adott ügyet több illetékes hatóság mely szervnél kívánjuk rendezni,
- időpont foglalható ügyindítással vagy anélkül,
- kérelem állítható elő,

- bizonyos ügyek teljes egészében intézhetők (pl. okmány letiltás, vezetői engedély és lakcímgazolvány pótlás),
- otthonról előre megtudható milyen iratok szükségesek az ügyintézéshez.

Az XR rendszere segítségével az okmányiroda:

- személyes megjelenés előtt előzetesen felkészül a megadott adatok alapján az ügyintézésre, ellenőrzi a dokumentumokat, hiánypótlásra szólít fel, amivel a tényleges ügyintézési idő csökken és elegendő egyszer megjelenni az okmányirodában
- a lefoglalt, visszaigazolt időpontban fogadja az ügyfelet.

Az internetes okmányirodában jelenleg a következő ügytípusokban lehet ügyet indítani:

Lakcímváltozási és lakcímgazolvány ügyintézésen belül:

- Lakóhely megváltozás bejelentése
- Tartózkodási hely létesítése, megváltoztatása, megszüntetése
- Ideiglenes külföldi tartózkodás és visszatérés bejelentése
- Lakcímgazolvány cseréje megrongálódás, címváltozás, adatváltozások, elvesztés miatt
- Nemzetközi jogosítvány igénylése
- Járműkísérő lap rendelése
- Parkolási igazolvány iránti kérelem intézése mozgássérülteknek
- Új jármű, külföldről behozott használt jármű forgalomba helyezése
- Jármű forgalomból kivonása kérelemre, kivont gépjármű ismételt forgalomba helyezése
- Jármű tulajdonosának változása (gépjármű átírás), tulajdonos, üzembentartó adatváltozás
- Forgalmi engedély okmánnyal kapcsolatos ügyek
- Törzskönyv okmány cseréje, pótlása
- Gépjármű műszaki adatainak változása

Az ügyindítás gomb kiválasztását követően elsőként a **hatósági ügy intézésére illetékes szervet kell kiválasztani.**

Ezután a rendszer egy üres adatlapot küld az ügyfél részére, melyen az ügy intézéséhez szükséges adatok megadása történik. A rendszer végigvezeti az ügyfelet az ügyindításhoz szükséges adatmegadási feladatok mindegyikén.

Részletben is el lehet végezni **az adatlap kitöltését**, ideiglenesen letárolva (elmentve) azt a rendszerben. A következő bejelentkezéskor lehetőség van az előzmény folytatására.

Az intézendő ügytől függő megadott adatokat a rendszer ellenőrzi. Amennyiben hibás adatot talál, úgy tájékoztatás (hibaüzenet) formájában jelzi és felhívja a figyelmet a javításra.

Amennyiben az adatok helyesek, és az ügyfél az „Ügy indítása» gombot választotta, a rendszer értesítést küld arról, hogy a kitöltött adatlap milyen ügyszámon lett tárolva. Az egyén a későbbiekben ezzel az ügyszámmal tudja majd ügyét megkeresni. Erre az ügyszámra kell az okmányirodai ügyintézés során hivatkozni. Az ügy indításával egyidejűleg, annak elintézésére időpont is foglalható.



22. ábra Okmányirodai ügyintézés ^{22, 23}

A rendőrség elektronikus ügyintézése:

A rendőrség elektronikusan intézhető ügyeinek felsorolását és az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos szabályokat a Rendőrség elektronikus űrlap biztosításával nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatási szabályzata (Szolgáltatási Szabályzat) tartalmazza, amely a rendőrség hivatalos honlapján érhető el, az „e-ügyintézésel kapcsolatos szabályzatok” menüpontban.



23. ábra Ügyintézés a rendőrségen ²⁴

A rendőrség az elektronikus ügyintézés az e-Papír szolgáltatás segítségével és az ÁNYK űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás segítségével biztosítja.

Mi is az ÁNYK?

Ingyenesen telepíthető általános nyomtatványkitöltő program. A Java programnak egy továbbfejlesztett változata, mely a közigazgatás sok szereplőjének nyomtatványait és űrlapjait képes kezelni. A feltöltött nyomtatványokat, űrlapokat elektronikusan lehet kitölteni és beküldeni a hatóság részére. Az űrlapok benyújtásához a Szolgáltatási Szabályzatban foglaltak megismerése és elfogadása szükséges.

A rendőrség az elektronikus űrlapokat biztonságos kézbesítési szolgáltatás igénybevételével fogadja a hivatali kapuján, ami biztosítja az elektronikus űrlapok sértetlenségét és befogadása tényének és időpontjának

22 forrás: www.kispest.hu

23 forrás: fotó: HusztIstvan/index.hu

24 forrás: hitek.gyor.hu

igazolását. Az elektronikus űrlapok benyújtása során megcímezett rendőrségi szervezethez a beadvány kézbesítését a rendőrség elektronikus ügyintézését támogató informatikai rendszere biztosítja.

Indokolt felhívni a figyelmet, hogy **a rendőrség az elektronikus ügyintézés a Szolgáltatási Szabályzatban meghatározott hivatali időben biztosítja**, a küldött beadványokat, kérelmeket, bejelentéseket hivatali munkaidőn kívül nem kísérik figyelemmel. **Amennyiben azonnali rendőri intézkedést igénylő eseményről kíván bejelentést tenni vagy segélykérést kíván a rendőrséghez intézni, úgy azt a nap 24 órájában hívható egységes segélyhívó rendszeren (112) teheti meg az egyén.**

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Az okmányirodai hatósági ügyek elektronikus előkészítésénél milyen adatokat kell megadni és kiválasztani az elektronikus ügyindításkor?
2. Hogyan biztosítja a rendőrség az elektronikus ügyintézését?
3. Mi az ÁNYK, mire használják?

6. Elektronikus iratkezelés

Mit jelent az iratkezelés? Ismételjük át az iratkezelés folyamatait:

- küldemények átvétele, felbontása, érkeztetése, iktatása
- iratok továbbítása szervezeten belül
- kimenő posta előkészítése, postakönyvbe rendezés
- iratok tárolása, selejtezése, átadása levéltárnak

Ismételjük át az iratkezelés legfontosabb alapelveit, követelményeit!

Az iratkezelést úgy kell megszervezni, hogy a szervezethez érkezett, az ott keletkező és a kimenő irat

- azonosítható, helye, útja követhető, ellenőrizhető és visszakereshető legyen,
- tartalma csak az arra jogosult személy számára legyen hozzáférhető,
- az iratkezelő személy felelőssége megállapítható legyen,
- rendszeres iratselejtezéssel az iratanyag felesleges felhalmozódása megelőzhető legyen,
- a maradandó értékű iratok megőrzése biztosított legyen (levéltár)
- az ügyintézéshez, a döntések előkészítéséhez, a szervezet rendeltetésszerű működéséhez megfelelő támogatást biztosítson.

A hatóságok, közintézmények, szervek és szolgáltatók **adminisztrációs terhei jelentősen bővült az elmúlt években**. Növekszik a dokumentumok mennyisége és egyre különbözőbb a beérkezésük módja is. Az iratkezelésnek foglalkoznia kell a faxon, papíron, e-mailen érkező iratokkal egyaránt. Az ügyfelek nincsenek tekintettel a megemelkedett iratmennyiségre, és minél gyorsabb reagálási időt várnak. Az elektronikus iktatás legnagyobb előnye, hogy megteremti a **rendszerzettséget**, továbbá **visszakereshetőséget** biztosít, melyet nem poros papírkupacok között, az irattárban kell megtenni, hanem egy gombnyomásra a monitor előtt végrehajtható. Az iktató program egy olyan, dokumentáltan zárt rendszer, melyben minden munkafázis óra/perc pontossággal visszakereshető.



24. ábra A papír alapú és az elektronikus iratkezelés

A papíralapú és az elektronikus iratkezelés összehasonlítása

Papír alapú iratkezelés	Elektronikus iratkezelés
visszakeresés órákat vagy napokat is igénybe vehet	visszakeresés egy gombnyomásra a monitor előtt
sok idő megy el az iratkezelésre	az iratkezeléssel töltött idő 30% al csökken, így a szervezet hatékonyabban működik
iratok elveszhetnek, elkeveredhetnek, idővel megrongálódnak, megkopnak	iratok elektronikusan tárolva, minőségük nem változik
statisztikák előállításához át kell nézni az összes iratot	statisztika az elektronikus rendszerben könnyen létrehozható tetszőleges feltételrendszer szerinti kimutatásokat készíthetünk,
néha nehéz eldönteni az iratok utolsó verzióját, átláthatatlanok az előzmények	minden dokumentációt, véleményt, kapcsolódó iratot évek múltán is vissza tudunk keresni, vagyis az ügyirat teljes életpályáját megőrizhetjük, folyamatosan nyomon követhetővé válik az irat utolsó verziója és annak története
nehéz a határidők nyomon követése	a határidőt a rendszer jelzi
a jogosultságkezelés problémás, ami azt eredményezheti, hogy olyan személyek/munkatársak férhetnek hozzá egy-egy irathoz, akik arra nem jogosultak,	a biztonságos, csak az arra jogosultak férhetnek hozzá az iratokhoz,
az iratokról általában minden szervezeti egységen készül egy másolat, amely bekerül az adott szervezet irattárába is, így sokszor felesleges fénymásolási költséget eredményez, ha megsérül vagy megsemmisül az iratanyag (pl. betörés, árvíz, csőtörés stb.), azokat lehetetlen vagy költséges reprodukálni,	kevesebb papírfelhasználást igényel, hiszen minden munkatárs a saját képernyőjén kezeli az iratokat, nincs szükség azok kinyomtatására,

Papír alapú iratkezelés	Elektronikus iratkezelés
ha az iratkezelés papír alapon történik, jelentős tárolási költségekkel számolhatunk, nem beszélve az irodai helykihasználtság romlásáról,	az elektronikus adatok egy központi szerveren tárolódnak, így biztosítva akár egyszerre több jogosult kolléga hozzáférését is,
nem lehetünk biztosak benne, hogy minden körülmények között a jogszabályban foglaltak szerint járunk el, hiszen az előírások betartása munkatársaink felelőssége,	mindig az jogszabályban előírtak szerint végezzük az iratkezelést, hiszen a tanúsított iratkezelő szoftver az jelzi, ha valami nem az előírásoknak megfelelően történik
a dokumentumok vezető általi aláírása csak személyesen történhet meg	az iktatóprogramhoz elektronikus –aláíró szoftver is illeszthető, mellyel a szervezeti és a személyes hitelesítést is képes az iratokhoz rendelni, melyet a vezető az irodán kívül tartózkodása esetén is tud kivitelezni laptopról vagy akár mobilról

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Ismertesd az iratkezelés folyamatát!
2. Melyek az iratkezeléssel szemben támasztott követelmények?
3. Melyek az elektronikus iratkezelés előnyei a papíralapúhoz képest?

7. Elektronikus irat és dokumentum jellemzői, készítése, hitelesítése

Az elektronikus dokumentum fogalma magában foglalja az elektronikus iratot, az elektronikus irat pedig az elektronikus okiratot.

Az elektronikus dokumentum a törvény megfogalmazása szerint, olyan elektronikus eszköz útján értelmezhető adat, amely elektronikus aláírással van ellátva. Ez lehet szöveg, kép, hangfelvétel, tervrajz, digitális fénykép, film stb.



25. ábra Elektronikus aláírás²⁵

²⁵ forrás: www.magyarhirlap.hu

A dokumentum fogalmába tehát beleértünk fájltypustól és tartalomtól függetlenül minden adatot, amit elektronikus eszköz útján érzékelhetünk, feltéve, hogy azt hitelesített elektronikus aláírással látták el. Fontos, hogy megállapítható legyen: ki írta alá, ki hozta létre és hitelesítette a dokumentumot. Az időbélyeg használatával egyúttal a kiadmányozás ideje is ellenőrizhetővé válik, mely időpont jogkövetkezményeket von maga után.

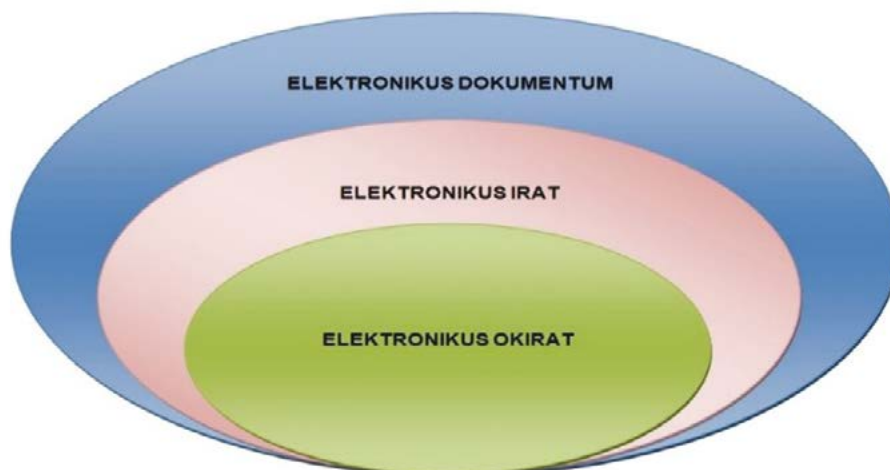


26. ábra Elektronikus személyes bélyegző²⁶

Az elektronikus dokumentum fajtái egyrészt a hitelesítés módjában, másrészt pedig joghatásbeli szerepükben különböznek. Ebből fakadóan különböző a hétköznapi életben való felhasználásuk is, amelyeket az alábbiakban kerülnek ismertetésre:

Az elektronikus dokumentumok fajtái²⁷

Amennyiben egy dokumentumot elektronikus aláírással látunk el, az egyenértékű a kézzel írott-, vagy közjegyző előtt tett aláírással. Az elektronikus dokumentum és az elektronikus aláírás elválaszthatatlanok egymástól. Elektronikus aláírással bármilyen dokumentumot alá lehet írni, amelyet számítástechnikai úton állítottak elő. Azaz nemcsak írott szöveget, hanem akár képfájlt (.jpg), hangfájlt (.mp3) vagy akár szoftvereket is. Ennek megfelelően több fajta elektronikus iratot különböztetünk meg.



27. ábra Az elektronikus dokumentumok²⁸

A digitális dokumentum és az elektronikus dokumentum között az a különbség, hogy előbbivel a technológiát jelöljük, míg utóbbi alatt az elektronikus aláírással szóló törvényben meghatározott módon készült (minősített szolgáltató által kiállított megfelelő tanúsítvánnyal ellátott) digitális aláírással ellátott dokumentumot értjük. Azaz egy jogi, míg az előbbi egy technikai fogalom.

²⁶ forrás: ORFK Elektronikus Hitelesítés és bélyegző szabályzata

²⁷ forrás: <https://billzonehu.wordpress.com/2011/11/03/az-elektronikus-dokumentum-fajtai/>

²⁸ forrás: <https://billzonehu.wordpress.com/2011/11/03/az-elektronikus-dokumentum-fajtai/>

Elektronikus irat:

Az elektronikus dokumentumok csak egy csoportja az elektronikus irat, amelynek alapvető funkciója, hogy betűkkel szöveget közöljenek. Az elektronikus irat – ahhoz, hogy a jog által elismert és felhasználható legyen – minimális követelménye a hitelesítés.

Elektronikus okirat:

Az elektronikus okirat, olyan elektronikus irat, amely nyilatkozattételt, annak elfogadását vagy a nyilatkozat kötelezőnek elismerését foglalja magában.

Elektronikus okiratok fajtái:

- Tanúsító okirat: múltban megtörtént eseményt tanúsít, tényt közöl: pl. képesítést tanúsító okirat.
- Rendelkező okirat: jogviszonyt keletkeztet, módosíthat, megszüntethet pl. ingatlan adás-vételi szerződés.
- Beismerő okirat: kiállítóval szemben fennálló követelést bizonyítja pl. tartozáselismerő nyilatkozat.

Az elektronikus dokumentum jellemzői, előnyei:

Az elektronikus dokumentumok használatának terjedése két fő területen – kereskedelem, és az ügyfél-barát közigazgatás – segíti elő a fejlődést. A széles körben elterjedt e-számlázás nemcsak a felesleges pazarlás és környezettudatosság miatt fontos, hanem néhány éven belül az európai cégek versenyképességének egyik feltétele is lesz. Az elektronikus dokumentumok sokkal biztonságosabbak, hiszen az elektronikus aláírás révén utólag megmásíthatatlan, letagadhatatlan, és az időpecsét végett pedig vitathatatlan, hogy a dokumentumot az időbélyegben szereplő időpontban írták alá.

Bizonyos jognyilatkozatoknál továbbra is kizárt az elektronikus forma, de ezeket a kizárásokat csak törvény határozhatja meg. (Pl. családi jogviszonyokkal kapcsolatban keletkező okiratok esetében: házassági anyakönyvi kivonat; végrendelet.) Az okiratok sok esetben bizonyítási eszközként kerülnek felhasználásra egy hivatalos eljárásban. Fontos tudni, hogy az egyszerű elektronikus dokumentumok tárgyi bizonyítási eszköznek, míg az elektronikus okirat teljes értékű okiratnak minősül, így az utóbbi erősebb bizonyítási erővel bír.

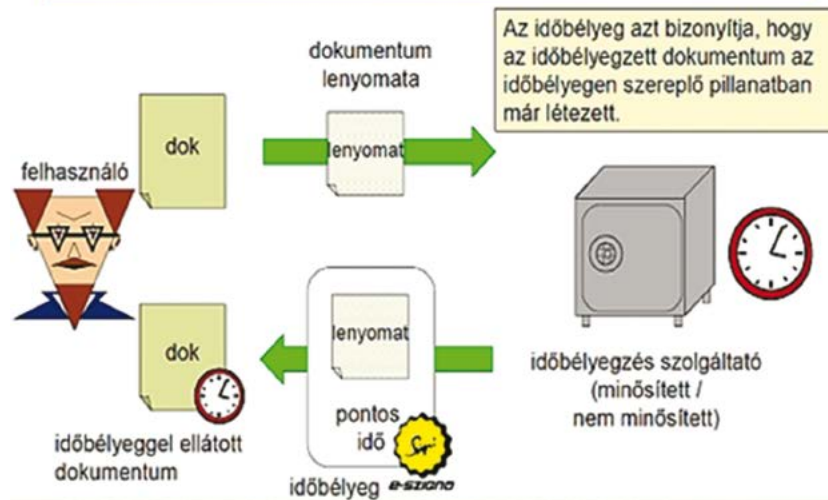
Elektronikus dokumentumkezelés:

A papíralapú kezeléssel ellentétben a dokumentumok elektronikus kezelése esetén az ügyintézési idő jelentősen lecsökken, a saját kezű aláírással ellátott papíralapú folyamatok átkerülnek a digitális térbe. Nyomon követhetőbb, biztonságosabb és gyorsabb lesz a munka. A kiegészítő folyamatok, hiánypótlások átfutási ideje is csökken. Mindez hosszú távon csökkenti a szervezet költségeit, továbbá a munkaerő kihasználásában is előnyt jelent.

A legegyszerűbb, ha az ügyfél eleve elektronikus formában lép kapcsolatba a szervezettel és így nyújt be dokumentumot, ilyenkor az csak átmegy az elektronikus ügykezelés (iktatás) folyamatán és megindul az elektronikus ügyintézés. Természetesen a hatóság nem teheti meg, hogy a nem elektronikusan benyújtott jelzésekkel, kérelmekkel ne foglalkozzon, így amennyiben az papír alapon érkezik, akkor azt digitalizálni és hitelesíteni kell, majd az irattal elektronikus formában dolgoznak tovább.

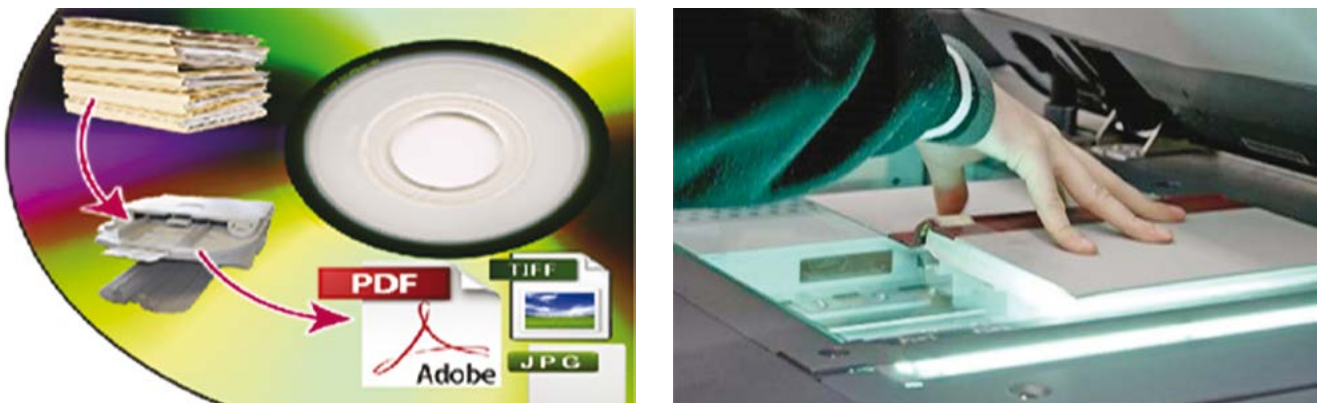
A hatályos jogszabályok szerint, ha papíralapú dokumentumról hiteles elektronikus másolatot szeretnének készíteni, a dokumentumot be kell szkennelni, ki kell egészíteni különféle adatokkal (pl. a dokumentum fizikai méretei, a másolatkészítés helye és ideje, a másolatkészítő személy neve stb.), majd a kapott adatokat legalább **fokozott biztonságú elektronikus aláírással** és minősített **időbélyegzővel** szükséges ellátni.

Időbélyegzés szolgáltatás (Eat.)



28. ábra Időbélyegzés szolgáltatás²⁹

Az így kapott, elektronikus aláírással ellátott dokumentum a **másolatkészítő fél aláírt nyilatkozata, miszerint az adott dokumentumot az adott időpontban beszkenyelte, és a kapott elektronikus dokumentum képe megegyezik az eredeti papíralapú dokumentumával.**



29. ábra Elektronikus másolat készítése³⁰

Az elektronikus aláírás és az időbélyegzés technológiája biztosítja, hogy ilyen nyilatkozatot nem lehet más nevében készíteni, és nem lehet visszadátumozni sem. Ugyanakkor, a kapott dokumentum elektronikus hitelessége attól függ, hogy mennyire bízunk meg a másolatkészítő félben. A másolatkészítő személyek körét az adatkezelő szerv határozza meg, melyet általában belső normák szabályoznak.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Milyen fajtákat ismerjük az elektronikus dokumentumoknak?
2. Melyek az előnyei az elektronikus dokumentumoknak?
3. Hogy készíthetünk papíralapú dokumentumról elektronikus másolatot?
4. Mi a különbség a digitális és az elektronikus dokumentum között? Mire utal az elnevezésük?

29 forrás: http://srv.e-szigno.hu/menu/index.php?lap=tudasbazis_idobelyegzes

30 forrás: www.printpix.hu

8. Elektronikus iktatás

Az ügyvitel tartalmazza az ügyiratkezelést és az ügyintézés egyaránt. Az ügyiratkezelés az érkeztetéssel, iktatással, továbbítással, tárolással, határidő kezeléssel és selejtezéssel kapcsolatos feladatköröket tartalmazza, míg az ügyintézés alatt az irattal kapcsolatos érdemi munkát értjük. pl. kérelem elbírálása, eljárás lefolytatása, döntés meghozatala. Az ügyviteli munka legfontosabb tulajdonsága a folyamat jellege. A folyamat kezdőpontja az ügy, és annak írásbeli megjelenése az irat keletkezése, végpontja az ügy lezárása és az irat megsemmisítése.

I. Iratkezelés az ügyintézés előtt

- A küldemények átvétele, felbontása, érkeztetése, iktatószám képzése, nyilvántartásba vétel, szignálásra előkészítés

II. Iratkezelési feladatok az ügyintézés alatt

- Határidő nyilvántartás
- Kiadmányozás
- Továbbítás, kézbesítés

III. Iratkezelés az ügyintézés lezárása után

- Irattárba helyezés, irattári kezelés
- Selejtezés
- Levéltárba adás (maradandó értékű iratok)

Mielőtt belevetnénk magunkat az elektronikus iktatás rejtelmeibe, szükséges átismételni egy-két fontos iratkezelési fogalmat, mely szorosan kapcsolódik a témához (Lsd. II. fejezet 2. cím):

Irat, Előzmény (előirat), Iktatószám, Szerelés, Továbbítás, Ügyintézés, ügyintéző, ügykezelő, kiadmányozás, szignálás, expediálás, selejtetés



30. ábra Az iratok különböző file típusai

Az iratkezelés célja az ügyviteli folyamat nyomon követése, a cselekvések dokumentálása, nyilvántartása. Az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését és a selejtezhetőség szempontjából történő válogatását, segédletekkel való ellátását, szakszerű és biztonságos megőrzését, használatra bocsátását, selejtezését, illetve levéltárba adását együttesen jelenti az iratkezelés.

**Az irat érkeztetése és/vagy iktatása az elektronikus iktatólap kitöltésével, valamint az iktatószám-
nak az iratra történő rögzítéséből tevődik össze.** (Nem minden érkeztetett irat kerül iktatásra.)

Érkeztetés: Az irat beérkezésének idejét elektronikus irat beérkezése esetén a rendszer naplózza, papíralapú irat beérkezésekor egy érkeztető bélyegzővel látják el, mely alapján kap az irat egy azonosítót, és manuálisan felviszik az iratkezelők a rendszerbe a beérkezés idejét, valamint, hogy az irat kitől és milyen módon érkezett. A beérkezés ideje az ügyintézési határidő számítása miatt nagyon fontos, ugyanis a határidő ekortól „ketyeg”.

Iktatás: Az iktatás főszámokra és alszámokra tagolódó sorszámos iktatási rendszerben történik. Az egyedi ügyben keletkezett első irat önálló sorszámot, főszámot kap, azon ügyben keletkező további iratváltás a főszám alszámain kerül nyilvántartásba. Az azonos ügyek csoportjának megtalálását az előzménykereső funkció segíti. Egy főszámhoz korlátlan számú alszám tartozhat. A beérkező iratra adott válasz a beérkező irat alszámát kapja. Az iktatás minden évben 1-gyel kezdődően folyamatos az év végéig. A folyamatosság biztosítása érdekében a soron következő főszámot a számítógép generálja.

Az elektronikus iktatólap kitöltése során a program automatikusan aktiválja a kitöltendő mezőket az irat tárgyával és jellegével összefüggően, ezzel segíti az adatrögzítő személy munkáját. Más adatsor jelenik meg a főszámra illetve az alszámra iktatásnál, vagy a kimenő és a bejövő iratoknál. Iktatni természetesen nem csak a beérkező iratokat kell, hanem a szerv által készített iratokat is, mert a belső iratok nyomon követése, rendszerezése is ugyanolyan fontos.

Iktatás során rögzíteni szükséges, hogy ki az ügyintéző, mi az irat elintézési határideje, valamint milyen módon jut el a címzetthez a küldemény (expediálási adatok). Az adatok megfelelő kitöltése után minden iratnak lesz egy adatlapja. Az iratok logikai kapcsolat esetén egymáshoz szerelhetőek és kapcsolhatók.

Az iktatási adatok kitöltését követően az ügyiratkezelő elektronikusan átadja az iratot a kijelölt ügyintézőnek, akinek az irat érkezését a számítógépe jelzi, és annak átvételét elektronikusan naplózza is, így az irat útja nyomon követhető, s visszakereshető, hogy aktuálisan ki az irat őrzője.

Az elektronikus átadókönyv abban különbözik a manuálistól, hogy a manuális, szervezeti egységenként vagy előadónként kerül felfektetésre, az elektronikusanál azonban minden egyes iratnak saját átadókönyve van. A felelős ügyintéző a határidő lejárta előtt jelzéseket kap a rendszertől, hogy ne felejtse el a vezetői szignálás során meghatározottakat végrehajtani, mert a törvényes határidők nyilvántartása, figyelése az iratkezelés egyik fontos feladata.

A megfelelő iktatás az alábbi dátumokat tartalmazza:

- a határidő-számítás alapja a beadvány fizikai beérkezése
- szignálás (a vezető kijelöli az ügyintézőt)
- iktatás
- ügyintéző általi átvétel, szervezeten belüli átadás-átvétel
- ügyintézési határidő
- felfüggesztések ideje

- minden dokumentum keletkezésének dátuma és a belső iratok iktatása
- expedálások dátuma (szerven kívülre továbbítások)
- ügy lezárás, irattárba helyezés, selejtezés.

Többféle iratkezelési szoftver létezik és mindegyik más adatot tartalmaz. Az alábbiakban bemutatásra kerülnek azon adatok, melyeket többnyire minden **iktatókönyvnek szükséges tartalmaznia az iratról:**

- mikor, honnan, milyen módon érkezett (küldő adatai), mellékletek, méret, adathordozó;
- a beérkezett irat saját száma (másik szerv iktatószáma, ez lesz a válasz hivatkozási száma);
- iktatószám, tárgy, az iktatás időpontja;
- az ügyintéző neve;
- a kezelésre vonatkozó feljegyzések;
- a válasz elküldésének címettje, kelte (expediálás);
- az irattári elhelyezésre vonatkozó adatok (határidő, selejtezés).

Az elektronikus iktatás elsődleges célja, hogy egyszerűsítse az ügykezelési folyamatokat és az iratok átadását, keresését, tárolását, csökkentse az adminisztrációs terheket, valamint egyszerűsítse a jóváhagyás (kiadmányozás) folyamatát is.

A papíralapú dokumentumoknak a szkennelt képe, míg az elektronikusan érkezett dokumentumoknak általában a PDF formátuma kerül eltárolásra.

Az elektronikus iktatás csak egy része az elektronikus ügykezelésnek, viszont elengedhetetlen, hogy az iratkezelés célja megvalósuljon.

Keresési lehetőségek:

Az elektronikus iktatással és ügyintézéssel a keresési lehetőségek is kiszélesedtek. Lehet keresni a metaadatokban (az ügy alapadatai, melyeket iktatáskor az iktatólapon rögzítettek) vagy a teljes dokumentumban, amit full text keresésnek hívunk.

Kereshetünk iktatási számra, dátumra, ügyintézőre, témára, kulcsszóra, eljárásban érintett személyekre vagy eljáró szervezeti egységekre. A keresés az iktató tevékenység során az előzmények keresésében bír a legnagyobb jelentőséggel, hogy meg tudja az ügykezelő állapítani, hogy érintett személynek van e már egy adott témában folyamatban lévő ügye, amihez alszámra iktatni célszerű az érkezett iratot.

Ügyek lezárása, irattárba helyezés, selejtezés:

Az ügyintézés általában egy válaszlevéllel vagy egy ügydöntő határozattal fejeződik be. Ilyenkor az ügyintézési határidő megáll, és az ügyfél lehetséges jogorvoslatára vagy válaszára vár az ügyintéző, amely 8 vagy 15 nap szokott lenni. A tértivevények visszaérkezését az iktatási felületen mindig be kell állítani, mert ez a bizonyítéka a kézbesítés megtörténtének, és innen számolódik a jogorvoslatra rendelkezésre álló határidő. Elektronikus kézbesítés esetén a rendszer automatikus üzeneteket küld a kézbesítés állapotáról, mely az adott ügy alszámára iktatódik. Postai tértivevény esetén manuálisan kell rögzíteni a dátumot. Amennyiben, úgy az ügyfél válaszára nyitva álló határidő letelik az előadónak le kell zárni az ügyet, és a selejtezési idő meghatározása mellett irattárba szükséges helyezni a keletkezett dokumentumokat. Az elektronikus ügyiratok esetében papírmozgás ez esetben nincs, az irattár egy virtuális tárhely. A rendszer képes arra, hogy a selejtezés a meghatározott idő leteltét követően elektronikusan automatikusan megtörténjen, azonban mivel egyes iratképző szervek iratainak selejtezése csak levéltár engedélyét követően történhet, ezért szükséges azok manuális, jegyzőkönyvbe történő kigyűjtése.



31. ábra Irattár, selejtezés³¹

Az ügy lezárását követően az ügyintéző elektronikusan felajánlja az irattárnak az ügyiratot, mely átadás-átvétel az elektronikus átadókönyvben megtörténik és kikerül az ügyintéző felelőssége alól. Ezzel egyidejűleg eltűnik a kezelésében lévő, elintézésre váró ügyek listájáról. A selejtezési határidő függ az irat jellegétől, tartalmától. Más selejtezési ideje van pl. a szerződéseknek, a pénzügyi következményekkel járó iratoknak, az egyes bűncselekményekhez kapcsolódó büntetőeljárások iratanyagainak, továbbá a közérdekű adatokat tartalmazó iratoknak. Az irat tartalmát az ügyintéző ismeri, ő határozza meg a selejtezési időt, melyhez jogszabályok az irányadók. Fontos, hogy az iratok fellelhetőek legyenek és idő előtt ne kerüljenek selejtezésre.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Mi az iratkezelés célja?**
- 2. Mit nevezünk elektronikus iratnak?**
- 3. Mikor iktatunk főszámra és mikor alszámra?**
- 4. Milyen keresési lehetőséget ad az elektronikus iktatás?**
- 5. Mit kell tartalmazni egy iktatókönyvnek?**

9. Az elektronikus iktatórendszerek típusa, jellemzői

A közigazgatásban jogszabályi rendelkezések is elősegítik az elektronikus ügyintézésre való átállást, de nincs jogalkotói elvárás arra, hogy az iktatói tevékenységet elektronikusan kell végezni. Ennek ellenére egyre több cég vezet be elektronikus érkeztetést és iktatást, mivel egyre több irat érkezik elektronikus formában, így azok papíralapú érkeztetése és iktatása nem célszerű. Az elektronikus iktatás gyorsabb, költséghatékonyabb és áttekinthetőbb.

Cégek esetében az ajánlatok, igazolások, megrendelések e-mail formában érkeznek, és ezeket ugyanúgy szükséges nyilvántartani. Kinyomtatásuk és papíralapú tárolásuk nem célszerű. Az iratkezelési lépések számítógépes kezelése elősegíti az irodákban a „papírmentesítést”.

31 forrás: www.emlekmento.com

A kimenő iratmozgásokról általában postakönyvet kell vezetni. Ennek kézi összeállítása és dokumentálása nagy iratmozgás esetén rendkívül időigényes és nehezen visszakereshető. Amennyiben a kimenő iratokat elektronikus dokumentumkezelő rendszerben tartjuk nyilván, jóval egyszerűbb egy gombnyomással kinyomtatni az elkészült feladójegyzékeket.

A közigazgatásban egységes elektronikus iratkezelő rendszer nincs. Az, hogy melyik fajtát alkalmazzák, az adott szervezettől függ, annak feladatkörét, informatikai fejlettségét és a rá fordított költségeket figyelembe véve. A piacon számos iktató célszoftver található. Az elektronikus iktató rendszerek használata különösen előnyös akkor, ha az iratok feldolgozása, továbbá az ügyintézés is ebben a rendszerben történik.

A közigazgatás kialakulásával és megjelenésével egyidős igény a bejövő és kimenő iratok regisztrálásának és rendszerezésének igénye. Nagyobb iratforgalommal rendelkező intézmények működése elképzelhetetlen jól átgondolt iratkezelési rend nélkül. Az iratkezelésre vonatkozólag több olyan jogszabály van, melyet a szervezeteknek követni szükséges, mind a papír, mind az elektronikus iratok tekintetében. Az érkeztetés, iktatás és a kiküldött iratok nyilvántartása – már a hatékonyság miatt is – általános követelmény. Az elektronikus ügyiratkezelő rendszer az érkeztetéstől iktatáson át a levéltárba adásig kezeli az iratokat.

Elektronikus iktatókönyv: A rendszerben csak az iratok tulajdonságai (metaadatai) található meg.

Elektronikus iktatókönyv előnyei:

- Egységes iktatószám rendszer
- Előre definiált tárgyszó lista, dolgozói és vezetői lista
- Könnyebb visszakereshetőség, akár többparaméter alapján
- Könnyebb statisztika és kimutatás készítési lehetőség

Elektronikus iktatókönyv hátrányai:

- Az iratok útja nehezen követhető nyomon
- Nem kezeli a rendszer az elektronikusan érkeztetett iratokat
- Az irattárba helyezés a hagyományos módon történik
- Nehéz az iratok visszakeresése

Elektronikus iratkezelő rendszer: A rendszerben a teljes anyag, annak metaadatai, illetve az irat teljes útja megtalálható.

Az elektronikus ügyiratkezelés előnyei:

- Az elektronikusan érkező dokumentumok kezelése megegyezik a hagyománnyal
- Az irat útja pontosan nyomon követhető
- Az előadói ív az irattal együtt elektronikusan létezik
- A dokumentumok megtalálhatók a rendszerben

Az elektronikus iratkezelés hátrányai:

- Pontosán kell definiálni az iratok útját
- Jól kell a felhasználói jogosultságokat beállítani
- Kezeleni szükséges a különleges kezelésű iratokat
- Pontosán meg kell jelölni az iratok érkezésének helyét
- A felhasználók és a vezetők informatikai érettségét fejleszteni szükséges

Az érkeztető-, iktató- és postázó rendszerek típusát az intézmény igényei szerint testre szabhatóan választják ki, a műveletek lehetőségei különböző programok esetén opcionálisak. Célszerű, ha az elektronikus iktató program mindenféle forrásból és formátumban érkező iratokat (postai levelek, e-mailek, faxok) egységesen kezeli.

Célszerű továbbá, ha a rendszer a postai feladójegyzék esetében a Magyar Posta által elvárt formátumú és tartalmú jegyzéket készíti, továbbá támogatja a Magyar Posta által elfogadott postai szoftverekhez való kapcsolódást is.

Milyen előnyökkel járnak az ilyen szoftverek?

- gyorsaság,
- időmegtakarítás,
- költségcsökkentés,
- integrált elektronikus munkafolyamatok,
- villámgyors kereshetőség minden tárolt adat szerint,
- távmunka lehetősége,
- párhuzamos érkeztetés és iktatás különböző pontokról, telephelyekről.

Az elektronikus iratkezelő szoftverek segítségével azt alábbi műveletek végezhetőek el:

- főszám, alszám kezelése;
- osztott és központi érkeztetés, iktatás támogatása;
- osztott és hivatali vezetőhöz kötött szignálás támogatása;
- átmeneti és központi irattárba adás támogatása;
- időszakos felülvizsgálat támogatása;
- levéltárba adás támogatása;
- kiadmányozás, expediálás támogatása;
- elektronikus aláírás kezelése;
- párhuzamosan több iktatóhely kezelése;
- közvetlenül szkennerről iktatás, vagy központi szkennerről iktatás;
- közvetlen e-mail iktatás;
- több iktatókönyv kezelése, akár dokumentum típusonként vagy részlegenként, osztályonként külön-külön;
- további egyedi, a szakterületre jellemző mezők felvihetők a visszakereshetőség javítása érdekében (pl. pályázati szám, belső azonosítók, ügyfél-azonosítók, helyrajzi szám stb.);
- minden iktatott dokumentumhoz jegyzet, kommentár, megjegyzés csatolása;
- prioritás hozzárendelése az iratokhoz;
- dokumentumok, iratok archiválása, irattározása (megtalálási hely, lejáratidő kezelése);
- dokumentumok hozzáféréseinek többszintű engedélyezése, tiltása (nem látható, olvasható, módosítható stb.);
- gyors dokumentumkereső;
- statisztikák;
- belső segítségnyújtó, súgó;
- irattárban, archívumban lévő dokumentumok kölcsönzése, selejtezése;
- dokumentum- és rendszerszintű naplózás (mikor, kinél járt, ki látta, ki módosította stb.);
- különböző fájlformátumok kezelése.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Melyek a leggyakrabban használt iktatási rendszerek?**
- 2. Melyek az elektronikus iratkezelés hátrányai?**
- 3. Milyen előnyökkel járnak az elektronikus szoftverek?**
- 4. Milyen műveletek hajthatók végre az elektronikus szoftverekkel?**

III. FEJEZET

ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

1. Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ)

Az e-ügyintézés összességében az egyes részfolyamatokat segítő elektronikus ügyintézési szolgáltatásokból épül fel.

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások két csoportra bonthatók: a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra (SZEÜSZ) és a Központi Ügyintézési Szolgáltatásokra (KEÜSZ). A központi elektronikus szolgáltató rendszerről az I. fejezet 5. címében már esett szó.

SZEÜSZ: Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások

Egyes elektronikus ügyintézési szolgáltatások külön szabályozás nélkül folytathatók, azonban az ügyfelek érdekeinek védelme és a megfelelő szolgáltatási színvonal biztosítása érdekében a legfontosabb szolgáltatásoknál jogszabályban kell rögzíteni a működésük módját, feltételeit. Ezeket nevezzük szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásoknak, azaz SZEÜSZ-öknek. Ezeket piaci alapon bárki nyújthatja, de csak kifejezetten a Felügyeletnek tett bejelentés és megszabott feltételek mellett. **A KEÜSZ szolgáltatásokat csak az állam nyújthatja, a SZEÜSZ szolgáltatásokat egyéb piaci szereplő is.** A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ) irányította azt a feladatot, melyek keretében továbbfejlesztették az állampolgárok és a vállalkozások számára az elektronikus ügyintézés biztosító Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatásokat (SZEÜSZ). A hatékonyság növelése és az adminisztratív terhek csökkentését célzó fejlesztésekhez az Európai Unió komoly támogatásokat biztosított.

Az elektronikus ügyintézés fejlesztésének a célja a SZEÜSZ-ök körének **bővítése, a hozzáférés javítása, átlátható, egyszerűen kezelhető és a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatások, valamint a további lehetőségekről megfelelő tájékoztatás nyújtása. A fejlesztés célja, hogy nemcsak az elektronikus szolgáltatások mennyiségén, hanem minőségén is tudjon javítani.**

A SZEÜSZ-ök csoportosítása:

- kötelezően nyújtandóak (A jogszabály kijelöli a szervezetet, akinek ezt biztosítania szükséges vagy több szerv együttesen is biztosíthatja.);
- nem kötelezően nyújtandóak.

Igénybevételük szempontjából is megkülönböztetjük:

- Azon SZEÜSZ-öket, melyeket kötelezően igénybe kell venni. (Az összerendelési nyilvántartás és a biztonságos kézbesítésszolgáltatás SZEÜSZ egyértelműen kötelező. Áttételesen kötelező a rendelkezési nyilvántartás SZEÜSZ is, hiszen a hatóságnak tudni kell értelmeznie az ügyfél rendelkezéseit. Ezen kívül a kormányzati hitelesítésszolgáltató SZEÜSZ használata is kötelező egyes tanúsítványok esetében.)
- Szabadon igénybe vehető SZEÜSZ-ök: a hatóság dönt az alkalmazásról.

A Felügyelet által nyilvántartásba vett, és a NISZ és Magyar Posta Zrt. által működtetett 20 szolgáltatást az alábbi táblázat kiemelve tartalmazza.

Működő illetve nyilvántartásba vett szolgáltatások	
SZEÜSZ	<ul style="list-style-type: none"> ○ biztonságos kézbesítési szolgáltatás (BKSZ) ○ kézbesítési szolgáltatás (KSZ) ○ elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatás (KEAESZ), mint a Kormány által nyújtott hitelesítési szolgáltatás része
KEÜSZ	<ul style="list-style-type: none"> ○ ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása (RNY*) ○ iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezés, azaz (BIÁSZ) ○ iratérvényességi nyilvántartás (IÉNY) ○ ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményről (RÉR) ○ összerendelési nyilvántartás (ÖNY) ○ elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás (EDT) ○ általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás (e-Papír) ○ elektronikus űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás (UBT) ○ részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA) ○ elektronikus fizetési és elszámolási rendszer (EFER) ○ kormányzati hitelesítés szolgáltatás (GovCA) ○ Központi Azonosítási Ügynök, azaz a KAÜ* ○ Központi Érkeztetési Ügynök (KÉÜ) ○ Központi Kézbesítési Ügynök (KKÜ) ○ személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF) ○ központi érkeztetési rendszer (KÉR) ○ ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás (ÁBT) ○ Ügyfélkapu ○ elektronikus tájékoztatási szolgáltatás ○ azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés (AVDH)* ○ elektronikus irat átalakítása hiteles papíralapú irattá (HIBRID) ○ papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá (INVERZ HIBRID) ○ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás (Posta BKSZ)

***RNY – RENDELKEZÉSI NYILVÁNTARTÁS**

Az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazást az ügyfél az ügyintézési rendelkezésének nyilvántartását vezető szerv által rendelkezésre bocsátott azonosító megadásával igazolja. Az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazást az elektronikus ügyintézését biztosító szerv köteles elfogadni akkor is, ha egyébként az adott ügyben a meghatalmazásra jogszabály űrlap alkalmazását írja elő, feltéve, hogy az űrlap által megkövetelt adatokat az ügyintézési rendelkezésben adott meghatalmazás tartalmazza.

***KAÜ – KÖZPONTI AZONOSÍTÁSI ÜGYNÖK**

A KAÜ-azonosítás során ellenőrzésre kerülnek a természetes személyazonosító adatok (4T), és egyedi felhasználó-azonosító adatok Cégkapu online regisztrációs felülete bejelentkezést követően vehető igénybe.

4T- TERMÉSZETES SZEMÉLYAZONOSÍTÓ ADATOK

Természetes személyazonosító adat a polgár

- családi és utóneve, születési családi és utóneve,
- születési helye,
- születési ideje és
- anyja születési családi és utóneve

*AVDH – AZONOSÍTÁSRA VISSZAVEZETETT DOKUMENTUMHITELESÍTÉS

KEÜSZ keretében a szolgáltató a személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba vagy az elektronikus dokumentumhoz kapcsolt záradékba foglalja, és azt – a hitelesítendő nyilatkozattal együtt – minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel, valamint minősített időbélyegzővel hitelesíti.

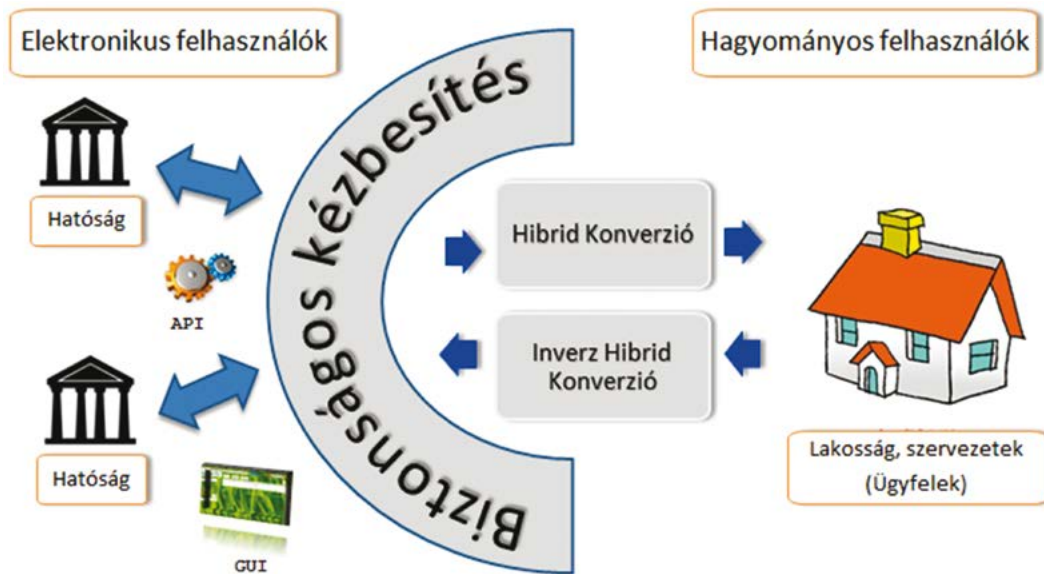
Az igazolás tartalmazza az ügyfél nevét és a rendelkezésére álló azonosító adatok közül az ügyfél által megjelölt és az AVDH szolgáltatója által az azonosítási szolgáltatónál, a központi azonosítási ügynök, a rendelkezési nyilvántartás vagy az összerendelési nyilvántartás igénybevételével lekérdezett adatokat, valamint a nyilatkozat további azonosító adatait.

A NOVA SZEÜSZ használata a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005.(XII.29.) kormányrendelet alapján kötelező. A NOVA SZEÜSZ rendszeren keresztül közel hatvan kormányzati szerv tud közvetlen, zárt levelezést folytatni, ezáltal a szervezeti folyamatok egyszerűbbé válhatnak. **NOVA SZEÜSZ** küldési mód: a rendőrségen belül a Robotzsaru (RZS) integrált ügyviteli, ügyfeldolgozó és elektronikus iratkezelő rendszer (a továbbiakban: RZS) olyan szolgáltatása, amely hivatali kapun keresztül biztosítja a hiteles elektronikus iratok kézbesítését.

A POSTA SZEÜSZ:

A postai SZEÜSZ/KEÜSZ-ök funkcióját az e-ügyintézési törvény. alfejezet címeként – úgy határozza meg, hogy „*átjárás a papíralapú és az elektronikus ügyintézés között*”. **Ezekben az esetekben lényegét tekintve hiteles másolat készítése történik: amikor az eredeti irat elektronikus, akkor hiteles papíralapú másolat jön létre, amikor a papír az eredeti, hiteles elektronikus másolat készül a konverzió (átalakítás) eredményeként.** A hibrid konverziós szolgáltatás (elektronikus iratból hiteles papír másolat) látszólag „papírgyártás”, ugyanis egy közigazgatási szerv szemszögéből azt jelenti, hogy az elektronikusan létrehozott eredeti dokumentumot a hiteles, elektronikus formában – okkal, vagyis azért, mert szükséges – átadja a postának, ahol elvégzik a nyomtatást, záradékolást, borítékolást, tértivevény készítést. A postai KEÜSZ-ök azonban valójában „rendszer-tani” értelemben elsősorban hitelesítési szolgáltatásokként foghatók fel.

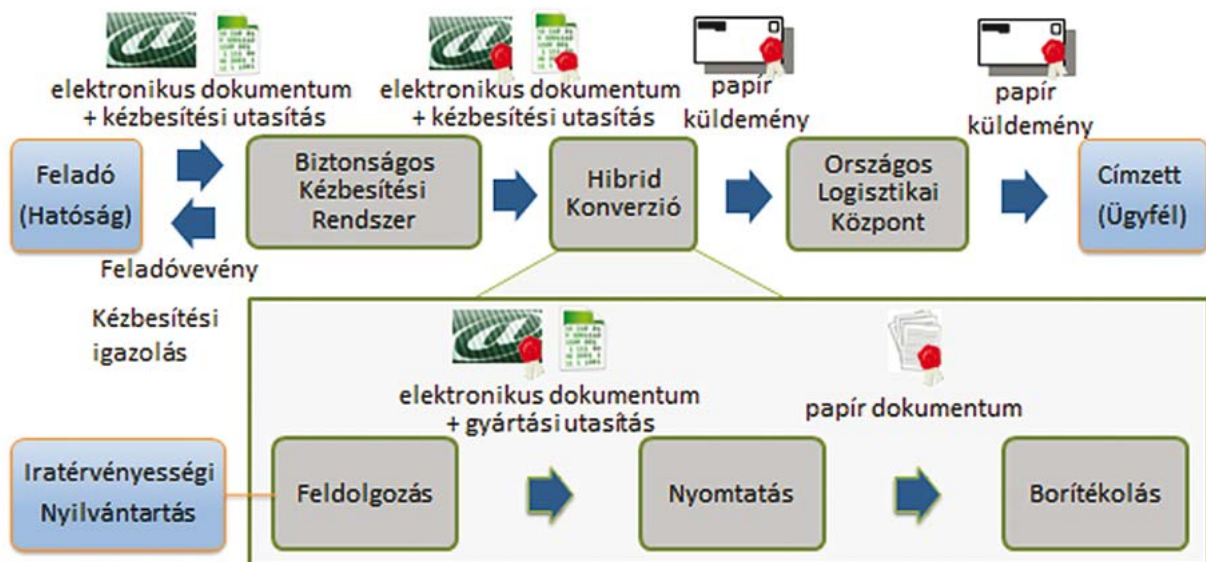
A Magyar Posta Zrt. az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet rendelkezése alapján, mint az állam által kötelezően nyújtandó Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások (SZEÜSZ) szolgáltatója az alábbi Hibrid kézbesítési és konverziós SZEÜSZ-ként jelölt szolgáltatásokat nyújtja:



32. ábra Kézbesítés az elektronikus és a hagyományos felhasználók között³²

□ Elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása:

Amikor a hatóság által elektronikusan hitelesen előállított iratot az ügyfélnek postai úton, papír alapon kell megkapni, akkor a Magyar Posta a címzett adataival biztonságos úton elektronikusan megkapja a dokumentumot, majd gondoskodik az elektronikus irat papírra történő kinyomtatásáról, hitelesítéséről, borítékolásáról, kézbesítéséről, és erről visszaigazolást küld a feladó hatóságnak.

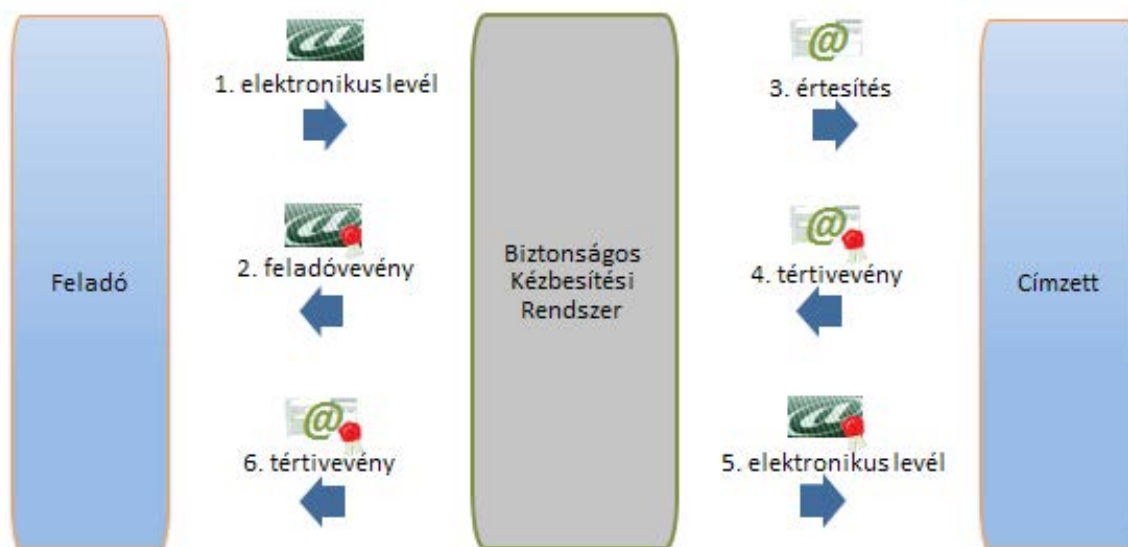


33. ábra Az elektronikus irat papíralapúvá alakítása

□ **Biztonságos kézbesítési szolgáltatás:** a Magyar Posta biztosítja valamely elektronikus üzenet hiteles és igazolt kézbesítését, valamint a kézbesítési események megtörténtének igazolását. Lehetőséget biztosít arra, hogy a magyar közigazgatási és egyéb hatóságok elektronikusan kommunikáljanak ügyfelekkel és a társhatóságokkal úgy, hogy a kézbesítés körülményei bizonyíthatóak és a kézbesítési vélelem a jogszabá-

32 Forrás: www.tanusitottiratkezes.hu

lyokban meghatározott esetekben beáll. A biztonságos kézbesítési szolgáltatás infrastruktúráját a Magyar Posta biztosítja a vonatkozó jogszabályi követelményeknek megfelelően.



34. ábra Biztonságos kézbesítés

Az ügyfelek részére kötelezően nyújtandó szolgáltatások:

- Kormányzati hitelesítés-szolgáltatás;
- Kormányzati elektronikus aláírás ellenőrzési szolgáltatás;
- Központi Azonosítási Ügynök;
- Általános Nyomtatvány Kitöltő (ÁNYK) űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás;
- Azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés;
- Elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása;
- Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása;
- Az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről;
- Összerendelési nyilvántartás szolgáltatás;
- Azonosítási szolgáltatás természetes személynek minősülő ügyfelek részére;
- Biztonságos kézbesítési szolgáltatás;
- Elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás;
- A hatóság nyilatkozattételével kapcsolatos elektronikus igazolás szolgáltatása;
- Elektronikus fizetési és elszámolási rendszer;
- Iratérvényességi nyilvántartás;
- Iratkezelő rendszerek közötti iratáthelyezési szolgáltatás
- Központi érkeztetési (KÉÜ)
- Kézbesítési ügynök (KKÜ)

Tervezés alatt vagy kialakításra váró szolgáltatások	
SZEÜSZ	<ul style="list-style-type: none"> - Központi Ügyfél- regisztrációs Nyilvántartás (KÜNY), regisztrációhoz kapcsolódó tárhely - gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely - hivatali tárhely
KEÜSZ	<ul style="list-style-type: none"> - központi dokumentumhitelesítési ügynök (KDÜ)

A szolgáltatások folyamatának megértését segíti ez a jellemző eseménysor:

Az ügyfél első lépésként azonosítja magát (*Központi Azonosítási Ügynökön* – KAÜ – keresztül elérhető valamelyik azonosítási szolgáltatással), belép egy ügyintézését támogató felületre (*Személyre szabott ügyintézési felület* – SZÜF), és elindít egy ügyet, pl. benyújt egy iratot (ehhez kommunikációs szolgáltatásként pl. űrlap-szolgáltatást nyújthat a hivatal). Az elektronikus aláíráshoz az ügyfél maga, vagy majd a válaszoló hatóság elektronikus hitelesítési szolgáltatást végez (*Azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés* – AVDH, vagy *Kormányzati hitelesítés-szolgáltatás* – GovCa igénybevételével), vagyis aláírja elektronikusan a dokumentumot. Egymásnak történő kézbesítéshez tárhelyszolgáltatást használnak, vagyis az ügyfél a szerv hivatali kapujára, a hivatal a természetes személy ügyfél esetén a *Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás* (KÜNY) tárhelyére (korábbi nevén Ügyfélkapujára), gazdálkodó szervezetnél a Cégkapujára küldi a küldeményt. Bizonyos hatósági folyamatokban emellett az ügyfél részéről elektronikus fizetés is történhet (*Elektronikus fizetési és elszámoltatási rendszer* – EFER).

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Milyen szolgáltatásokat tartalmaz a SZEÜSZ?
2. Mi a NOVA SZEÜSZ, kik folytatnak levelezést benne és mi az előnye?
3. Milyen szolgáltatást nyújt a POSTA SZEÜSZ?

2. Kötelező azonosítás

Elektronikus azonosítási kötelezettség

Hogyan azonosítja magát az ügyfél?

- elektronikus azonosítási szolgáltatás útján
- elektronikus azonosító eszköz útján

Az ügyfél akkor jogosult elektronikus azonosítás nélkül elektronikus ügyintézésre, ha az adott cselekmény elvégzése vagy nyilatkozat megtétele személyes ügyintézés esetén sem igényelné személyazonosító adat megadását.

Az ügyfél személye saját magával akkor feleltethető meg egyértelműen, ha az elektronikus azonosítás keretében igazolt adatok egyeznek az ügyfélre vonatkozó

- személyi adat- és lakcímnnyilvántartásban, a központi idegenrendészeti nyilvántartásban vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő külföldi személyek nyilvántartásában szereplő természetes személyazonosító adatokkal,
- az összerendelési nyilvántartáson keresztül megfeleltethető adatokkal, az ügyintézési rendelkezésben rögzített adatokkal,
- az elektronikus ügyintézését biztosító szerv informatikai rendszerében kezelt **személyazonosító adatokkal.**

Az ügyfél elektronikusan akkor tehet nyilatkozatot, ha az elektronikus azonosítást megelőzően annak igénylésekor személyesen megjelent, személyazonosítása megtörtént. Az elektronikus azonosítás tehát visszavezethető a személyre. Az **ügyfél neve** az elektronikus ügyintézését biztosító szerv, az **azonosításhoz szükséges további adatai** pedig az elektronikus azonosítási szolgáltató **rendelkezésére állnak.**

Nem alkalmazható az ügyféllel szemben hátrányos jogkövetkezmény, ha az ügyfél az elektronikus azonosításhoz kötött eljárási cselekményt vagy nyilatkozatát azért nem az előírt módon teszi meg, mert az elektronikus azonosítás nem biztosított.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv maga állapítja meg, hogy az ügyfél elektronikus azonosítását igénylő elektronikus kapcsolattartás során, milyen biztonsági szintű elektronikus azonosítást követel meg, egyéb azonosításra, regisztrációra van-e szüksége.

Az eIDAS Rendelet 8. cikke határozza meg a biztonsági szinteket. Általában az alacsony biztonsági szint is elegendő.

Mi az az eIDAS rendelet?

2016. július 01-én lépett hatályba az elektronikus aláírás egységes európai szintű szabályozása (eIDAS rendelet). A rendelet európai uniós szinten egységesítette az elektronikus aláírásokat, meghatározta azok szabványelőírásait, így a minősített tanúsítványokat minden uniós állam köteles elfogadni. Legfontosabb változás, hogy a jogi személyeknél az aláírók tanúsítványai helyett megjelentek az elektronikus bélyegzők használatának tanúsítványai. Az új szabályok sokkal szigorúbbak. Ez a rendszer az archiválás és időbélyegzést is magában foglalja. A tankönyv következő fejezet a a rendeletet részletesebben is tárgyalja.

Az elektronikus aláírás megkönnyíti a digitális tranzakciókat országon belül és az EU tagállamaiban. Az elektronikus bélyegzőkről és aláírásokról a tankönyvben a későbbiekben esik szó részletesen.

A gazdálkodó szervezet, a természetes személy és a képviselő is csak az elektronikus azonosítását, valamint a képviseleti jogának azonosítását követően végezhet olyan eljárási cselekményt, vagy tehet jognyilatkozatot elektronikusan, mely a személyazonosság megállapításához kötött.

A képviselő képviseleti jogának igazolásától el lehet tekinteni, ha a képviseleti jogot egy közhiteles nyilvántartás tartalmazza, vagy az ügyfél az ügyintézési rendelkezésben meghatalmazást adott a képviselő részére.

Azonosítók és adatok igazolásának kötelezettsége

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv **az ügyféltől nem kérheti olyan adat igazolását**, amelyet az érintett szerv az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben előírt kötelezettsége alapján közzétett, vagy **amelyet jogszabállyal rendszeresített közhiteles nyilvántartásnak tartalmaznia kell**. Ez is gyorsítja az elektronikus ügyintézészt, mert amilyen adatról a hatóságnak vagy szolgáltatóknak tudomása van, azt nem kérdezi meg az ügyfelektől, hanem az összekapcsolt szerteágazó nyilvántartásokon keresztül rákeres az információra, vagy megkeresi azt a szervet, akinek az információ a birtokában van.

Ha jogszabály az ügyfél számára hatósági igazolvánnyal rendszeresített, olyan azonosító kód igazolását írja elő, amelyhez tartozó titkosított kapcsolati kód az összerendelési nyilvántartásban szerepel, az ügyfél a szerv előtti ügyintézés esetén valamely más ilyen azonosító kódot igazoló, személyazonosításra alkalmas más hatósági igazolványának bemutatásával is elegendő tehet ezen kötelezettségének.

Az összerendelési nyilvántartás azt a célt szolgálja, hogy ha az ügyfél az eljáró szervnél azonosító kódot igényel, és nem a személyes adatai, hanem az azonosító kódja alapján jár el, úgy az azonosító kódjának és a személyi adatainak összerendeléséről legyen nyilvántartás. Ennek eredményeként meg lehet állapítani, hogy kihez kapcsolódik az azonosító kód.

Amennyiben az ügyfél a beadvány elektronikus másolatát jogszabályban meghatározott módon saját maga hitelesíti, abban az esetben szükséges vállalnia, hogy az eredeti beadványt meghatározott ideig megőrzi és indokolt esetben felhívásra bemutatja (pl. ha valódiságának kétsége merül fel).

Fentiek nem alkalmazhatóak abban az esetben, ha igazolvány, okirat bevonását vagy visszaszolgáltatását jogszabály vagy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv elrendelte, mert ez esetben értelemszerűen az eredeti igazolvány, okirat bemutatására van szükség. **Elektronikus úton az irat bevonása nem lehetséges.**

Egyes esetekben a jogszabály előírhatja, hogy az iratokat elektronikus kapcsolattartás esetén is papír alapon szükséges benyújtani.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Miért fontos az elektronikus azonosítás?
2. Mi az eIDAS rendelet, mit tartalmaz?
3. Milyen célt szolgál az összerendelési nyilvántartás?

3. Elektronikus aláírás

Elektronikusan aláírt, elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt vagy azal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat.

Az e-közigazgatás bevezetésével az elektronikus kommunikáció térnyerésének lehetünk szemtanúi. Kevesebb a papíralapú kommunikáció, már mindent számítógéppel készítünk, a papíralapú iratokat digitalizáljuk, még családi fotóinkat is elektronikus formában tároljuk. A szolgáltatóknál kedvezményben részesülünk, ha a papíralapú számlázás helyett e-számlát igénylünk.

A dokumentumok digitális hitelesítése is egyre inkább elterjedté válik a hazai üzleti életben, hiszen a vállalatok informatikai felkészültsége mindinkább lehetővé teszi, hogy bizonyos feladatokat automatizáljanak és digitalizáljanak, ezzel nem kevés költséget megtakarítva. A digitális megoldásokkal kontinenseket lehet áthidalni rövid idő alatt, és egy-egy szerződés, nyilatkozat aláírásánál nem kell hosszú napokat, heteket várni a postai szolgáltatásra, ami az üzleti világban komoly veszteségekkel járhatott.



35. ábra Aláírás

Amikor aláírunk egy dokumentumot, mindig valamilyen állítást, nyilatkozatot teszünk: elfogadjuk a dokumentum tartalmát, egyetértünk a benne foglaltakkal, esetleg azt igazoljuk, hogy átvettük, elolvastuk az adott dokumentumot. Aláírásunk egyrészt azt bizonyítja, hogy mi írtuk alá, másrészt azt, hogy az adott dokumentumot írtuk alá. Kézzel írott aláírás esetén az aláírás az egyedileg jellemző grafika (amelyet

más személy csak viszonylag nehezen tud létrehozni), és az aláíráskor használt tinta úgy kapcsolódik hozzá a papírhoz, hogy azt nem (vagy csak nehezen) lehet onnan eltávolítani. Az elektronikus aláírás szintén az aláíróra jellemző, és szintén elválaszthatatlanul hozzákapszódik az aláírt dokumentumhoz, de más módon teljesíti ugyanezen feltételeket. **Míg a papíralapú dokumentumok esetén a dokumentum hitelességét a rajta szereplő kézzel írott aláírás biztosítja, az elektronikus dokumentumokat elektronikus aláírással hitelesíthetjük.** Az elektronikus aláírás nem a beszkenelt, kézzel írott aláírást jelenti, hanem a kódolás egy speciális változata. Úgy kódoljuk, hogy a létrejött kódolt dokumentum hitelességét annak szerkezete biztosítja, amelynek alapján bizonyítható, hogy ki volt az, aki a kódolást elvégezte, és az is bizonyítható, hogy az illető pontosan mely dokumentumot kódolta. (Így ha ugyanaz a személy több dokumentumot ír alá, minden dokumentumokhoz tartozó aláírásainak különböznie szükséges. Amennyiben egy bűnöző átmásolja valakinek az elektronikus aláírását egy másik dokumentumra (amit az illető nem írt alá), kimutatható lesz, hogy az aláírás és ezen másik dokumentum nem tartoznak össze.)

A polgári perrendtartásról szóló törvény (2016. évi CXXX. tv) szabályozza a közokirat adattartalmát és kritériumait, valamint az elektronikus dokumentumra vonatkozó követelményeket egyaránt. **Az elektronikus aláírás hitelességét jogszabály is elismeri**, bíróság előtt felhasználható bizonyíték. A legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott dokumentum megfelel az írásba foglalás követelményeinek, a minősített aláírással ellátott dokumentum pedig – a polgári perrendtartásról szóló törvény értelmében – teljes bizonyító erejű magánokirat (akárcsak a két tanú előtt, vagy a közjegyző előtt aláírt dokumentum).

Hogy néz ki a gyakorlatban a hitelesség?

Abban az esetben, ha az elektronikus aláírt dokumentumról másolatot készítünk, a másolat is hiteles lesz, hitelességét nem befolyásolja, hogy az hol, kinél van, vagy hogyan továbbítjuk, hiszen a hitelességet a dokumentum szerkezete magában hordozza. **Azonnal kimutatható, ha a dokumentumban változtatás történik, mert ehhez már egészen más aláírás kellene, hogy tartozzon.**

Egy aláírás elkészítéséhez az aláírandó dokumentum mellett saját ún. **aláírás-létrehozó adatra** (azaz **magánkulcsra**) van szükségünk. Nevezhetjük jelszónak is. Az aláírás-létrehozó adat úgy képzelhető el, mint egy nagyon hosszú kódszám. **Amikor aláírunk egy dokumentumot, akkor a saját aláírás-létrehozó adatunk alapján kódoljuk azt egyedileg.** Nagyon fontos, hogy mindenkinek különböző aláírás-létrehozó adattal szükséges rendelkeznie (különben az emberek „egyforma” aláírásokat hoznának létre), és **mindenkinek titokban kell tartania a saját aláírás-létrehozó adatát, magánkulcsát. Fontos ezen adatok gondos kezelése, tárolása.** Amennyiben rossz szándékkal megszerzik az aláírás-létrehozó adatunkat, jelszavunkat, onnantól létre tudják hozni az aláírásunkat. (Ez olyan, mintha sok-sok aláírt üres papírlapot adtunk volna át.) Gyakori megoldás, hogy az aláírás-létrehozó adatot intelligens kártyán (vagy **más eszközön**) tartják. Így amíg az a zsebünkben van, biztosak lehetünk benne, hogy senki nem szerezte meg.³³

Az eIDAS-rendelet Európai Unió szinten egységesítette, egyszerűsítette és szabványosította az e-aláírásokat, így a nemzetközi szerződések és ügyintézés is biztonságosan végrehajthatók.

Az elektronikus ügyintézés feltételez egy bizalmi viszonyt, vagyis, hogy a dokumentumokat, bejelentéseket, kérelmeket a hatóság az ügyféltől kapja, továbbá az ügyfél a hatóság válaszüzenetét kapja meg.

Az elektronikus aláírás bizonyítja a szándékot és a hozzájárulás megadását, s helyettesíti a személyes jelenléttel történő aláírást, továbbá mentesíthet bennünket a dokumentumok kinyomtatása, kézzel történő aláírása, postán vagy faxon történő továbbítása, illetve a dokumentumok több példányban történő megőrzése, lefűzésének feladata alól, mely nem kevés költséget jelent.

33 forrás: <https://e-szigno.hu/tudasbazis/elektronikus-alairas.html>

E-aláírással csak természetes személy rendelkezhet, míg jogi személyek és gazdálkodó szervezetek részére *elektronikus bélyegző* kiállítására van lehetőség. Akár természetes, akár jogi személyről van szó, mindkettőn belül meg kell különböztetni a minősített és a nem minősített (korábban fokozott biztonságú) elektronikus aláírást/bélyegzőt.

A fejlett elektronikus aláírások további azonosításra kérik fel az aláíró (TAJ szám, PIN-kód stb.).

A bizalmi szolgáltatók különféle biztonságos azonosítási és tranzakciós szolgáltatásokat kínálnak, köztük a regisztráció-, tanúsítvány- és időbélyeg-hitelesítést. A bizalmi szolgáltatók felelőssége a digitális azonosítók kibocsátása, és a fokozott biztonságú, valamint a minősített elektronikus aláírások létrehozásához és ellenőrzéséhez szükséges infrastruktúra biztosítása. A bizalmi szolgáltató választása önkéntes, akár külföldi bizalmi szolgáltató választása is elfogadott. Az EUTL (European Union Trust Lists) egy nyilvános lista, amit az Európai Unió állított össze, a megbízható bizalmi szolgáltatókat állítja rangsorba.

Ezek a szolgáltatók tanúsítványalapú digitális azonosítókat biztosítanak magánszemélyeknek, digitális pecséteket a vállalkozásoknak, valamint a Minősített Elektronikus Aláírások (QES- Qualified Electronic Signature) követelményeinek teljesítéséhez szükséges időbélyegzési és egyéb szolgáltatásokat. Az eIDAS rendszerben a minősített aláírások jogilag és automatikusan egyenértékűek a kézírásos aláírásokkal. Emellett ez az egyetlen aláírás, amely automatikusan elismert az EU tagállamok közti határokon átnyúló tranzakciókban.

Elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások:

- Elektronikus aláírás hitelesítés szolgáltatás;
- Aláírás-létrehozó adat elhelyezése aláírás-létrehozó eszközön;
- Időbélyegzés szolgáltatás;
- Elektronikus archiválás szolgáltatás.

Aláírások szintjei:

1. **Elektronikus aláírások:** Felgyorsítja az ügymenetet. Bármely eszközzel gyorsan tovább lehet küldeni. A biztonság érdekében célszerű, ha visszajelzést kérünk elektronikus aláírásainkról. (pl. SMS, e-mail). A legtöbb tranzakcióhoz elegendő a normál elektronikus aláírás. Ennek hitelesítésére alkalmas egy vagy több tényező, például e-mail, szöveges üzenet vagy jelszó.
2. **A fokozott biztonságú elektronikus aláírások** (más néven „digitális aláírások”) tanúsítványalapú digitális azonosítót és PIN-kódot használnak az aláíráshoz. A digitális azonosítók kibocsátói rendszerint a bizalmi szolgáltatók. Az aláírók kizárólag saját ellenőrzésük alatt álló adatokkal készítik el aláírásukat, és a végleges dokumentum kizárja az illetéktelen hozzáférést. Egyes tranzakciónál nem elegendő a hagyományos elektronikus aláírás, hanem fejlettebb hitelesítést igényelnek, hogy az aláíró személye azonosítható legyen. Digitális aláírások használatakor mindegyik aláíró kap egy megbízható hitelesítésszolgáltató által kiadott digitális azonosítót, és az aláírást nyilvános kulcsú infrastruktúra (PKI- public key infrastructure) technológia támogatja.

Elektronikus aláírás, amely megfelel a következő követelményeknek:

- alkalmas az aláíró azonosítására,
- egyedülállóan az aláíróhoz köthető,
- olyan eszközökkel hoztak létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
- a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden - az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett - *módosítás érzékelhető.*

Az aláíró fokozott biztonságú tanúsítványt használ fel. Fokozott biztonságú tanúsítványnak tekintik azokat a nem minősített tanúsítványokat, amelyeket egy hitelesítés szolgáltató bocsátott ki.

- 3. A minősített elektronikus aláírások** tanúsítványalapú digitális azonosítót használnak, amelyet az európai bizalmi szolgáltató (TSP- Trust Service Provider) bocsát ki, és biztonságos aláírás-készítő eszközökkel, például intelligens kártyákkal, USB-tokenekkel (eszközzel), mobilos vagy más minősített aláírás-készítő eszközzel (QSCD- Qualified Signature Craetion Device) egyszeri tranzakciókódokkal működnek, és egyszeri alkalommal használható kódot generálnak.



36. ábra USB Token³⁴

A jogi eljárásokban az elektronikus aláírásokat (bármely szinten) elfogadják és az aláíró személy nyilatkozatának kell tekinteni, hatóságilag alkalmazhatók, de csak egy kap a kézírásával azonos státuszt, a digitális aláírás.



37. ábra Minősített elektronikus aláírás chip kártyával³⁵

Újdonságként jelentek meg a felhőalapú digitális aláírások („felhőaláírások”). Ezek a digitális aláírások új generációja. Nemcsak asztali gépeken, hanem weben és mobileszközökön is használhatók, mert nem kell hozzá USB-tokent vagy kártyát behelyezni. A tanúsítványokat akkreditált bizalmi szolgáltatók (TSP-k) vagy hitelesítésszolgáltatók (CA-k - Certification Authority) tárolják biztonságosan a felhőben, és az aláírók személyes PIN-kódjuk mellett további hitelesítési módszerrel (például egyszer használható mobilos tranzakciókóddal) igazolják aláírásuk azonosságukat. Ilyenkor aláírásuk a felhőből „lehívódik”.

34 forrás: www.e-szigno.hu

35 forrás: www.bumm.sk, www.e-szigno.hu

E-személyi / E-kártya:

A régi személyi igazolványok helyett új személyi igazolvány került kiadásra, mely a tervek szerint felváltja hamarosan mindegyik fontos okmányunkat, így sokkal több hely lesz a pénztárcánkban. Ezen okmány elektronikus aláírásra is alkalmas, a Budapesti Közlekedési Központ (BKK) e-jegyrendszeréhez is illesztik, és elvileg szuperbiztonságosan tárolja majd adatainkat. Az elektronikus kártya segítségével igénybe lehet venni az elektronikus közigazgatás különféle szolgáltatásait. Az e-kártya 2016. július 1-től a kormányablakokban elektronikus azonosításra használható. A kártya cseréje fokozatosan, a régi igazolványok lejártával történik, de plusz díjért bárki bármikor lecserélheti érvényes okmányát.

Az elektronikus aláírás funkciót egyelőre kevesen alkalmazzák az új személyi igazolványon, mert szükséges hozzá egy kártyaolvasó és le kell telepíteni az ehhez szükséges programokat is és az aláírás kezelő alkalmazást.



38. ábra E-személyi

Mit tud még az e-kártya?

A kártyán „*optikailag olvasható adattároló kód*” is található. Ez valójában a QR-kódhoz (**Quick Response-kód** egy kétdimenziós vonalkód, mely sok információt képes tárolni és a legtöbb mobiltelefon is tudja értelmezni) és annak technológiai szabványához nagyon hasonló, **data matrix kód**. A kártyán egy minimum 80 kilobyte-os tároló kapacitással rendelkező, **intelligens NFC-s chip (Near field communication)** egy rövid hatótávú kommunikációs szabványgyűjtemény okostelefonok és hasonló mobil eszközök között, egymáshoz érintéssel vagy egymáshoz nagyon közel helyezéssel létrejövő rádiós kommunikációval adatot tud továbbítani) is helyet kapott, ezáltal a bankkártyáknál, kártyás beléptető rendszereknél is ismert érintésmentes kommunikációra is alkalmas. Egy kártyán szinte minden szükséges funkció megtalálható, így elvesztése különösen kellemetlen helyzeteket vonhat maga után. A kártya biztonsági elemekkel ellátott és a háttérben működő kártyamenedzser pedig gondoskodik arról, hogy a kártyát szükség esetén bármikor le lehet tiltani (24 órás szolgáltatás).

Milyen adatok találhatóak a kártyában lévő chipen?

- Az eSzemélyi okmányon is látható okmányadatok
- Adóazonosító jel
- TAJ-szám
- Arckép
- Személyi azonosító
- Vész esetén értesítendő telefonszám
- Az eSzemélyi okmányon is látható személyes adatok (származási hely és nemzetiségi név nem kerül rögzítésre a chipen)

- Szolgáltatásazonosító
- eAlíráás
- Ujjnyomat
- Lakcímadatok
- E-mail cím
- eSzemélyi elektronikus egyedi azonosítója

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Mi az elektronikus aláírás fogalma?**
- 2. Mi a különbség a digitális és az elektronikus aláírás között?**
- 3. Milyen feltételeknek szükséges megfelelnie az aláírásnak?**
- 4. Milyen szintjei vannak az elektronikus aláírásnak?**
- 5. Mi a bizalmi szolgáltatók szerepe?**
- 6. Milyen joghatásai vannak az elektronikus aláírásnak?**

4. Elektronikus tájékoztató szolgáltatás

Az ügyfél ügyviteléhez (ügyeinek intézéséhez) jogosult az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv ügyfélszolgálatán – elektronikus és nem elektronikus formában egyaránt – az elektronikus ügyintézéshez szükséges tájékoztatást kérni és kapni.

Miről köteles tájékoztatni a szolgáltató az ügyfelelet?

Tájékoztatási kötelezettségek:

Az ügyek elektronikus ügyintézéséhez kapcsolódó és annak igénybevételét, működését segítő általános tájékoztatást a Kormány rendeletben határozta meg. (az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 15. rész 34 § tól)

Legalább az előírt tájékoztatást szükséges az ügyfélnek megkapnia, természetesen a tájékoztatás bővebb is lehet.

Ezeket az előírt információkat az elektronikus ügyintézészt biztosító hatóság (szerv) önállóan vagy más szervvel közösen is közzé teheti, melynek oly módon kell történnie, hogy az ügyfél számára érthető, hozzáférhető, tárolható, letölthető legyen.

Amennyiben az ügyfél nem elektronikus úton lépett kapcsolatba az ügyintéző szervvel, úgy kapcsolatfelvételkor az elektronikus ügyintézés lehetőségéről tájékoztatást kell kapnia, biztosítva ezáltal, hogy erről az alternatíváról is tudomást szerezzen.

Az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek ügyfélszolgálatot kell működtetnie, melyet tehet önállóan, vagy más szervvel közösen. Ha több szerv közösen működtet egy ügyfélszolgálatot azzal költséget tudnak megspórolni, de ez csak akkor lehetséges, ha az ügyfélszolgálat együttesen több szerv ügyfeleit is képes kiszolgálni. Az ügyfélszolgálatot telefonon és más elektronikus úton, heti legalább 40 órában elérhetővé kell tenni. Léteznek kormányrendeletben kijelölt országos telefonközpontok is, melyek külön megállapodás alapján biztosíthatják a fenti feladatok ellátását.

Tájékoztatások egyéb lehetséges esetei:

- A szolgáltatás akadályoztatásával járó munkálatokat (pl. karbantartási munkálatok, üzemszünet stb.) a szolgáltató köteles előre tervezhetően olyan időszakba ütemezni, amikor a szünetelés nem okoz jelentős fennakadást, az az ügyfeleknek a legkisebb hátránnyal jár, valamint köteles 3 nappal előtte erről az ügyfeleket tájékoztatni. Az előre nem tervezhető üzemzavarokra, áramkimaradásokra nem vonatkozik a kötelezettség.
- Az ügyfél számára kiadható iratokat a szerv köteles az ügyfél részére hiteles másolatként, tájékoztatás céljából, ingyenesen, elektronikus formában megküldeni. Ehhez a kapcsolattartáshoz persze elengedhetetlen, hogy az ügyfél egy elérhető kapcsolattartási címet közöljön az ügyintéző szervvel, melyre a tájékoztatást kéri.
- 1 munkanapnál tovább fennálló kommunikációs probléma esetén a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az ügyfelek beadványait az elektronikus út megkerülésével is benyújthassák (személyesen, szóban, írásban, jegyzőkönyv felvétele mellett stb.), abban az esetben is, ha a jogszabály kizárólag az elektronikus ügyintézéshez teszi kötelezővé adott ügy vagy eljárástípus intézéséhez. Az ügyfeleket e tekintetben hátrány nem érheti, a szolgáltató köteles a beadványokat befogadni, feldolgozni.

Tevékenység bejelentése és az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet:

„Az Országgyűlés az elektronikus ügyintézés széles körű elterjedése, az eljárások gyorsítása és az adminisztratív terhek csökkentése, a magánjogi jogviszonyok, továbbá az állam és polgár közötti jogviszonyok szélesebb körű elektronizálása, az elektronikus ügyintézés biztosító szervek együttműködésének biztosítása, valamint a lakosság számára a korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtása érdekében megalkotta az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényt”.³⁶ (E- ügyintézési törvény) Az elektronikus ügyintézés kialakításának egyik fontos szereplőjeként létrehozásra került az **Elektronikus Ügyintézési Felügyelet**. A Felügyelet célja és feladata többek között az elektronikus ügyintézés ügyének támogatása, a jogszabály szerinti működés felügyelete és az elektronikus ügyintézés megvalósításának koordinálása.

Amennyiben az elektronikus ügyintézés biztosító szervnél egy adott ügyfajtában lehetőség nyílik elektronikus ügyintézésre, azt 30 nappal megelőzően szükséges bejelenteni a Belügyminisztérium szervezeti egységeként működő Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél, egy rendszeresített űrlap segítségével. A bejelentéshez szükséges adatok mellett a szolgáltatási szabályzat tervezetét is meg kell küldeni. A tevékenységgel kapcsolatos változását is be kell jelenteni 15 napon belül.

A Kormány az elektronikus ügyintézési felügyeletként országos illetékességgel az e-közigazgatásért felelős minisztert jelölte ki.

A Felügyelet fogadja a bejelentéseket, engedélykérelmeket, és nyilvántartásba veszi a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókat, valamint felügyeleti vizsgálatok során ellenőrzi az elektronikus ügyintézési szolgáltatás előírásoknak megfelelő működését. Az Elektronikus Ügyintézési Felügyeleti Főosztály a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök) és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások (KEÜSZ-ök) felügyeletét, az elektronikus ügyintézés biztosító és az egyéb szervek informatikai együttműködésének felügyeletét, valamint a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel összefüggésben a kijelölt tanúsító szervezetek felügyeletét.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Mire terjed ki a tájékoztatási kötelezettség az ügyfél felé?
2. Miről kell tájékoztatni a Felügyeletet?
3. El lehet-e térni a szolgáltató szervnek a rendeletben meghatározott tájékoztatási kötelezettségtől?
4. Mit tudunk az ügyfélszolgálat üzemeltetéséről?

36 2015. évi CCXXII. törvény szöveg

5. Kapcsolattartás egyéb elektronikus eszközökkel

Elektronikus kapcsolattartás

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény részletezi az elektronikus ügyintézését biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatának általános szabályait. E jogszabály kötelezővé teszi az e-kapcsolattartást az ügyfél és a fentiekben felsorolt elektronikus ügyintézését biztosító szervek között, amennyiben az ügyfél gazdálkodó szervezet vagy jogi képviselővel jár el. Ezen felül az ügyfél választása szerint élhet az elektronikus kapcsolattartás lehetőségével.

Elektronikus kapcsolattartásnak nevezük azon eseteket, amikor az ügyfél továbbá az az elektronikus ügyintézését biztosító szerv a nyilatkozatát vagy döntését elektronikus úton teszi meg.

Jogszabály rendelkezhet úgy, hogy az elektronikus kapcsolattartás egyenértékű lehet, amely pótolja, kiváltja a személyes megjelenést.

Az elektronikus kapcsolattartásba a hangkapcsolatot biztosító, elektronikus úton történő kapcsolattartás is beletartozik, azonban vannak olyan esetek, ahol ez nem értelmezhető.

A megfelelő színvonalú kapcsolattartás legfontosabb feltétele, hogy mind az ügyfél, mind a szolgáltató szerv elérhetősége a másik fél számára ismert és elérhető legyen.

Elektronikus azonosítás nélküli kapcsolatok

Az ügyfél úgy jogosult elektronikus formában az ügyintézésre, és elektronikus nyilatkozat megtételére, hogy **személyazonosító adatainak a megadása nem szükséges**. Azon eljárási cselekmények és nyilatkozatok esetében, melyek személyes benyújtása is **személyazonosító adatok megadása és ellenőrzése nélkül zajlik**. Szigorúbb szabályok alkalmazása nem lehetséges csak azért, mert az ügyfél a nyilatkozatát elektronikus úton teszi.

Elektronikus azonosítási kötelezettséggel járó kapcsolatok

Amennyiben az adott **eljárási cselekmény vagy nyilatkozat megtételéhez személyes megjelenés esetén a személyazonosság ellenőrzése szükséges**, akkor követelmény, hogy a nyilatkozat elektronikus megtétele során valamilyen formában sor kerüljön az ügyfél azonosítására. Hiteles és biztos legyen, hogy valóban az arra jogosult személy tette a nyilatkozatot, hiszen az informatikai eszközeinkhez vagy e-mail címünkhöz is lehetséges, hogy más is hozzáfér. A bizalmi törvény három formáját különbözteti meg az elektronikus azonosításnak:

- elektronikus azonosítási szolgáltatás (elektronikus aláírás),
- elektronikus azonosító eszköz használata (elektronikus személyazonosító kártya – eID-kártya;
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás (AVDH-szolgáltatás az Ügyfélkapu-hoz kapcsolódó belépési azonosító és jelszó megadásával).

Hivatalos elérhetőségként a szervek részéről olyan elérhetőség adható meg, amely

- a) egyértelműen azonosíthatóan kizárólag az adott gazdálkodó szervezet elérhetősége,
- b) alkalmas a küldés és fogadás időpontjának, valamint az átvevő személynek egyértelmű elektronikus azonosítására,

- c) garantálja a dokumentum sértetlen fogadását,
- d) kezeli a sikertelen kézbesítés eseteit,
- e) visszaigazolásra alkalmas.

Az ügyfél részéről hivatalos elérhetőség megadása, bejelentése azért fontos, mert az **erre a címre kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül**, ha a szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett

- a) átvette (átvétel időpontjában),
- b) átvételét megtagadta (a megtagadás időpontjában),
- c) kétszeri értesítése ellenére nem vette át (a második értesítést követő ötödik munkanapon).

Gazdálkodó szervezetek elérhetősége:

A gazdálkodó szervezetek (jogi személyek, cégek) nyilvántartásba vételükkor kötelesek bejelenteni az elektronikus kapcsolattartáshoz szolgáló elérhetőséget. Amennyiben a működéshez nem kötelező a nyilvántartásba vétel, akkor 8 napon belül kötelesek bejelenteni a rendelkezési nyilvántartásba az ügyintézéshez szolgáló elektronikus elérhetőséget, mely hivatali elérhetővé válik. Értelemszerűen a változásokat is szükséges bejelenteni a szervezetnek.

Természetes személy elérhetősége

Természetes személy (magánszemély) ügyintézési rendelkezésében jogosult megadni olyan hivatalos elérhetőséget, amely tekintetében vállalja a követelmények teljesítését (azonosíthatóság, visszaigazolás, küldés-fogadás időpontjának naplózása stb.).

Abban az esetben, ha az eljárást a természetes személy elektronikusan kezdeményezte, a szerv az ügyfél nyilatkozata hiányában is kézbesítheti küldeményét, az ügyfél általa (pl. korábbi eljárásból) ismert elérhetőségére, mely megfelel a követelményeknek. Amennyiben az ügyfél kérelmében nem ad meg hivatalos elérhetőséget, a második sikertelen kézbesítést követően az e-ügyintézészt biztosító szerv köteles más módon intézkedni az irat vagy értesítés kézbesítéséről (pl. posta).

Amennyiben az ügyfél az elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek címzett nyilatkozatában elektronikus levelezési címét, telefonszámát vagy más, elektronikus úton való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét feltüntette, és ettől eltérő ügyintézési rendelkezést nem tett, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen kizárólag tájékoztatási jellegű kapcsolatot tartani az ügyféllel. Azonban, ha az ügyfél hivatalos elérhetőséggel is rendelkezik, akkor elsősorban ezen zajlik a kapcsolattartás, és az egyéb elérhetőséget a szerv kizárólag az ügyfél értesítése céljából használja. A hivatalos elérhetőségre történő kézbesítéssel egyidejűleg a megjelölt e-kapcsolattársi elérhetőségre is tájékoztatást küld, hogy a kézbesítés a hivatalos címre megtörtént (például hivatalos elérhetőség ügyfélkapu, kérelemben megadott elérhetőség mintahunor@gmail.com).

Amennyiben az elektronikus ügyintézés nem kötelező, a természetes személy rendelkezhet úgy, hogy az elektronikus ügyintézészt teljes körben vagy csak egy eljárási cselekmény vonatkozásában kizárja, ez esetben a részére elektronikusan küldött információkkal kapcsolatban a kézbesítést a hatóság nem vélelmezheti.

A kapcsolattartás módja

Ha jogszabály valamely nyilatkozat megtételét nem köti valamely konkrét kapcsolattartási módhoz, akkor az ügyfél szabadon választja meg (rendelkezés) az e-ügyintézészt biztosító szervvel való elektronikus kapcsolattartás módját.

Nyilatkozat hiányában az e-kapcsolattartás módját az ügyintéző szerv választhatja meg. Abban az esetben, ha az ügyfél által választott mód nem biztosítja a nyilatkozatok megtételének, tartalmának és hitelességének utólagos bizonyíthatóságát, a szerv a kapcsolattartás lényeges körülményeiről és a megtett nyilatkozatokról összefoglalót készít, melyet az ügyfél részére megküld. (Ugyanez vonatkozik a hangkapcsolatot biztosító elektronikusan lezajlott beszélgetések hitelességére is.) Amennyiben az ügyfél az összefoglalót a megküldéstől számított 3 munkanapon belül nem kifogásolja, vélelmezni szükséges, hogy az összefoglaló hitelesen tanúsítja az e-kapcsolattartás körülményeit, és az annak során megtett nyilatkozatokat. Az e-ügyintéztést biztosító szerv erre a kapcsolattartás során figyelmezteti az ügyfelet.

Írásbeli nyilatkozatnak az e-kapcsolattartás során alkalmazott olyan jognyilatkozat felel meg, ahol a nyilatkozatot tevő személy azonosítása lehetséges, valamint elfogadható, hogy a kézbesített dokumentum megegyezik a jóváhagyottal, tehát az érintett pontosan azt a dokumentumot írta alá.

Az elektronikus irat elküldése ugyanazt a következményt vonja maga után, mint az irat postára adása. Amennyiben az irat kézbesítése sikeres, azt közöltnek kell tekinteni.

A megfelelően azonosított ügyfél által hangkapcsolatot biztosító elektronikus úton megtett nyilatkozat joghatásai megegyeznek a személyesen szóban tett nyilatkozattal.

A mobiltelefon alapú kommunikációs felületek egyre inkább népszerűek, mert kialakításukra egyre nagyobb állampolgári igény jelentkezik. Ez a csatorna rövid, tömör információközlésre alkalmas. Gyorsítja az ügymenetet, de teljes körű jogi következményei nincsenek. Pl. időpontfoglalásra, tájékoztatásra, sőt ügyelőkészítésre már széles körben alkalmazható a mobil. Létezik mobil-személyazonosítás is, ami már az érdemi ügyintéztést is megengedi, de nálunk eljárásjogi háttere ennek a módszernek még nem biztosított. Ez egy új területe lenne a közigazgatásnak. Előnye, hogy sokan rendelkeznek mobiltelefonnal, olcsó, és kezelése sem igényel szaktudást, alkalmazása nem helyhez kötött. A szakterület neve: *m-government*, vagyis „m”, vagy mobil-közigazgatás. Hátránya az internethez képest a viszonylag kis kijelző.



39. ábra *m-government*, *m-közigazgatás*

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Milyen 3 fajtája van ez elektronikus azonosításnak?**
- 2. Hogyan rendelkezhet a természetes személy a kapcsolattartásról?**
- 3. Milyen követelményeknek kell megfelnie a hivatalos elérhetőségnek?**
- 4. Mikor minősül a küldemény kézbesítettnek?**
- 5. Milyen szabályok vonatkoznak a gazdálkodó szervezet elérhetőségére?**

6. Adatbiztonság, elektronikus rendszerek biztonsága

Az adatbiztonság (data security) az összegyűjtött értékes adatmennyiség sérthetlenségét, használhatóságát és hozzáférhetetlenségét lehetővé tevő azon technológiák és módszerek, melyek az adatok műszaki, szervezési és technikai védelmét biztosítják.

A cél a biztonság, melynek eszköze a védelem ! Minél hatékonyabb a védelem, annál nagyobb a biztonság!



40. ábra Adatbiztonság³⁷

Az adatbiztonságnak csak egy része **az informatikai biztonság** (information security). Az informatikai biztonság, az informatikai rendszerekben kezelt adatok bizalmosságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának védelme.

Az informatika az adatok rögzítésével, kezelésével, rendszerezésével, továbbításával foglalkozik.

Fogalmi elemei, melyeknek meg kell valósulni:

- Bizalmosság (az adatot csak az arra jogosult ismerhesse és ő rendelkezessen vele);
- Sértetlenség (bizonyítottan az elvárt forrásból származik);
- Rendelkezésre állás (szükséges időben és időtartamban használható);
- Zárt védelem (minden releváns fenyegetésre reagál);
- Teljes körű védelem (a rendszer minden elemére kiterjed);
- Folytonos védelem (minden körülmények között, megszakítás nélkül);
- Kockázattal arányos védelem (védelem költsége arányos az esetleges kárértékkel).

Az adatbiztonságot úgy kell kialakítani, a védelmi módszereket, intézkedéseket úgy szükséges megválasztani, hogy mind az adatalany, mind az adat védelme megvalósuljon, azonban minél magassabb és tökéletesebb védelemre törekszünk annál nehezkesebbé, lassúbbá tesszük a rendszer mindennapos használatát. A jogszabályi követelmény betartása mellett egyensúlyt kell teremteni. Az adatvédelemre végtelen mennyiségű költség ráfordítható, de azt is érdemes figyelembe venni, hogy mekkora a kár, amit a védelem hiánya okozhat. Persze az adatok értékét nehéz összezszerűsíteni.

A 2012. január 1-től hatályos, információs jogról és önrendelkezésről szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.) 7. §-ában olvashatunk az adatbiztonság követelményéről.

³⁷ forrás: www.ikron.hu

„7.5(1) Az adatkezelő köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.” **(cél és a felelős személyének meghatározása)**

„(2) Az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.” **(kik kötelesek intézkedéseket tenni)**

„(3) Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.” **(mi ellen kell az adatokat megvédeni, mivel szemben kell a védelmet megszervezni)**

„(4) A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt a törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők.” **(a nem megfelelő céllal létrehozott nyilvántartásokat ne lehessen bekapcsolni)**

„(5) A személyes adatok automatizált feldolgozása során az adatkezelő és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezeteknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.” **(naplózás, üzemzavar, jogosulatlan adatbevitel, használat)**

„(6) Az adatkezelőnek és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve ha az aránytalan nehézséget jelentenek az adatkezelőknek.”

2018. május 25-től kötelezően alkalmazandó az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a GDPR (General Data Protection) hazánkban is. A GDPR-t a személyes adatok kezelése tekintetében, a fent említett jelenleg is hatályban lévő Info tv. mellett párhuzamosan alkalmazzuk. A GDPR általános rendelkezésekben fogalmazza meg az Európai Unió adatvédelemmel kapcsolatos elvárásait. Az Info tv. egy nemzeti jogszabály, mely ettől eltérő tárgyi hatályú. A GDPR tárgyi hatálya minden Európai Unióban tevékenykedő cégre, adatkezelőre és adatfeldolgozóra kiterjed, akár automatikus, akár ember által kezelt nyilvántartási rendszerben történik az adatkezelés. Az adatkezelés gyakorisága, mennyisége vagy célja nem releváns a hatály szempontjából. A rendeletet személyes adatok automatizált módon történő kezelésekor, valamint akkor kell alkalmazni, ha személyes adatokat valamely nyilvántartási rendszerben kezelnek. A rendeletnek mind a tárgyi (mikor kell alkalmazni), mind a területi (hol kell alkalmazni) hatálya szélesebb a korábbi adatvédelmi jogszabályokénál.

A GDPR tárgyi hatálya: A rendeletet mind az adatkezelők, mind az adatfeldolgozók tevékenységére alkalmazni szükséges. A rendeletet nem kell alkalmazni, ha a személyes adatok kezelése személyes vagy otthoni tevékenység során történik.

A rendelkezés számos változást hoz a vállalkozások adatkezelésébe (ezek többnyire azzal függenek össze, hogy a felhasználók a korábbiaknál sokkal nagyobb kontrollt kapnak saját személyes adataik fölött.) Az információvédelmi eljárások általános szigorításán túl ide tartozik például a betekintés joga: vagyis minden adatkezelőnek meg kell tudnia mutatni az adott személynek, hogy milyen adatokat tárol róla. A személyek kérhetik, hogy a róla tárolt adatokat a cég törölje (sőt, erre a lehetőségre fel is kell hívni a figyelmet). A rendelet be nem tartása komoly bírsággal járhat. Magyarországon tagállami hatáskörben maradt a betartás ellenőrzése, így a Nemzeti Adatvédelmi és Információbiztonsági Hatóság (NAIH) ellenőrzi és vizsgálja ki a kötelezően bejelentendő incidenseket. Talán még bírságnál is nagyobb kockázatokat jelentenek majd azon kártérítési keresetek, amelyekkel a természetes személyek élhetnek. Az Info törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggésben módosítása vált szükségessé, melyek a 2018. évi XXXVIII. (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosításáról, valamint más kapcsolódó törvények módosításáról szóló) törvényben valósultak meg.

Az Info tv tárgyi hatálya minden olyan adatkezelésre kiterjed, amely személyes adatra, valamint közérdekű adatra vagy közérdekből nyilvános adatra vonatkozik.

Nehéz elhatárolni, hogy mikor kell egyes adatkezelésekben az Info tv.-t és mikor az GDPR-t alkalmazni, illetve mikor mindkettőt.

Az európai joganyagot alkalmazni kell, de az Európai Bizottság állásfoglalása szerint a teljes rendelet, vagy a norma egyes részeinek tagállami jogba történő átmásolása, magyarázata, értelmezése ellentétes az Európai Unió jogának elsődlegességével. A hazai jogalkotó a norma hazai jogba történő beépítését úgy oldotta meg, hogy módosította az Info tv.-t, melynek rendelkezései többségükben nem alkalmazandóak a GDPR hatálya alá tartozó adatkezelésekre. Azt, hogy melyek a „kivételi” körbe eső alkalmazandó területek, a törvény hatályát szabályozó rendelkezésekből (hivatkozásokból) kell beazonosítanunk. Mindezek figyelembe vételével a szabályok szétválogatása meglehetősen bonyolult. Az Info tv. 3.§-a (adattovábbítás) például a GDPR hatálya alatti adatkezelésekre is vonatkozó alapdefiníció, annak alpontjai (lsd. közvetett adattovábbítás) azonban már nem tartozik bele. Ennek következtében mondatonként szükséges vizsgálni, hogy az adatkezelésekre mely szabály vonatkozik.

A két rendelet hatályának elhatárolásáról az Info tv. 2.§-a rendelkezik, melynek megértéséhez segítséget nyújt a következő táblázat:

Szabályozási terület	Info tv. hatálya	GDPR hatálya	Nem tartozik a GDPR hatálya alá, de az Info tv. alapján a GDPR egyes rendelkezései az irányadóak
Az adatkezelőnek a tevékenységi központja vagy az EU-n belüli egyetlen tevékenységi helye Magyarországon van	kiterjed	kiterjed	az Info tv.-ben meghatározott kiegészítésekkel alkalmazható a GDPR Info tv. 2 §. (2) bekezdése
Az adatkezelőnek a tevékenységi központja vagy az EU-n belüli egyetlen tevékenységi helye nem Magyarországon van , de az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által végzett adatkezelési művelet – az érintett Magyarországon tanúsított viselkedésének megfigyeléséhez kapcsolódik – áruk, szolgáltatások Magyarországon tartózkodó személyek számára történő nyújtásához kapcsolódik, függetlenül attól, hogy ingyenes vagy fizetős	kiterjed	kiterjed	az Info tv.-ben meghatározott kiegészítésekkel alkalmazható a GDPR Info tv. 2 §. (2) bekezdése

Szabályozási terület	Info tv. hatálya	GDPR hatálya	Nem tartozik a GDPR hatálya alá, de az Info tv. alapján a GDPR egyes rendelkezései az irányadóak
Papíralapú, nyilvántartásba nem rendezett adatkezelések esetén	kiterjed	nem terjed ki	igen, a GDPR 4. cikkének II-VI. fejezete, valamint VIII-IX. fejezete
Személyes adatok bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú kezelése	kiterjed	nem terjed ki	nem
Természetes személy saját személyes céljait szolgáló adatkezelése	nem terjed ki	nem terjed ki	nem

A hatállyal összefüggésben fontos arra is rámutatni, hogy az Infotv. a GDPR hatályát minden adatkezelésre kiterjeszti. A rendelet szerint ugyanis a szabályok csupán a részben vagy egészében automatizált módon történő adatkezelésekre vonatkoznak, valamint azon személyes adatoknak a nem automatizált módon történő kezelésére, amelyek nyilvántartás részét képezik, vagy amelyeket annak részévé kívánnak tenni.

Adatbiztonság kapcsán az alábbi veszélyforrásokról beszélhetünk, melyekkel a védelmi elemek is szorosan összefüggenek:



41. ábra Adatbiztonság ³⁸

Fizikai veszélyforrások

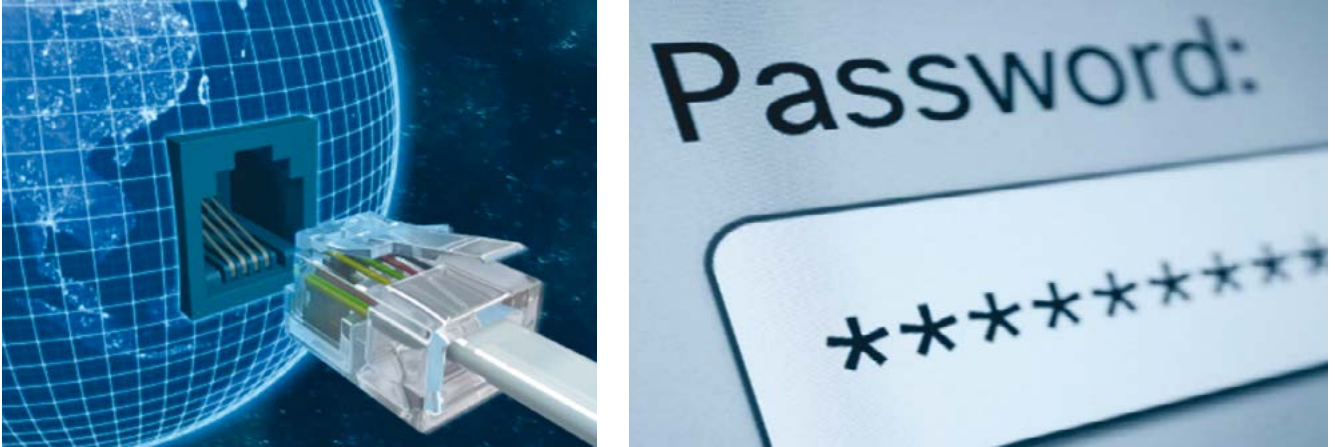
Az eszközök megrongálása, jogosulatlan személy részére történő hozzáférése. Az aktív hozzáférés egy tevékeny magatartás, mely általában erőszakos behatolás. Passzív hozzáférés például emberi beszéd kihallgatásával jelszavakhoz jutni. Megelőzőként fontos biztonsági szabályzatok készítése, valamint ellenálló nyílászárók, rácsok, riasztók alkalmazása; élőerős védelem, kamerák kiépítése és a belépő személyek mozgásának ellenőrzése.

Logikai veszélyforrások

Jelszó nélküli vagy gyenge jelszavas alkalmazás, melyeket próbálgatással vagy szótár alapú támadással ki lehet találni. Komoly veszélyek a nyílt vezeték nélküli wifi hálózatok, mert így a teljes hálózati forgalom le-

38 kép forrása: www.bueline-sec.eu

hallgatható. A mentett példányok nem megfelelő tárolása is adatvédelmi problémákat okozhat. Megoldásként szigorú feltételekkel történő jogosultságok megadása és ezen jogosultságok felülvizsgálata szükséges. A felhasználók tevékenységének naplózása, vagy a jelszó helyes megválasztására és tárolására is megelőzheti a veszélyt. A jelszavakat célszerű időszakonként változtatni, és szabályokat bevezetni.



42. ábra Internetkapcsolat és jelszó veszélyei^{39, 40}

Humán veszélyforrások

Érkezhetnek kívülről is veszélyek, hacker- és crackertámadások formájában, de maga a személyzet megbízhatósága is veszélyforrás lehet.

hacker: be akarja bizonyítani, hogy a rendszer hibás adatvédelmi szempontból.

cracker: visszaél, megkárosít és saját hasznára akar adatot halászni, nyereségvágy stb.,

script kiddie: megírt programokkal vandálkodik,

phising: adathalászat



43. ábra Emberi veszélyforrások

Az ügyintézők nem mérik fel felelősségüket helyesen és odaadják jogosultságukat, jelszavukat a kollegáknak, vagy azokat kiírják az asztali naptáraikra, továbbá bekapcsolva hagyják számítógépeiket. Védekezhetünk ellene folyamatos ellenőrzésekkel, adatvédelmi tudatosságot fejlesztő oktatásokkal, titok- és adatvédelmi nyilatkozatok kitöltésével, valamint a humán erőforrás szűrésével.⁴¹

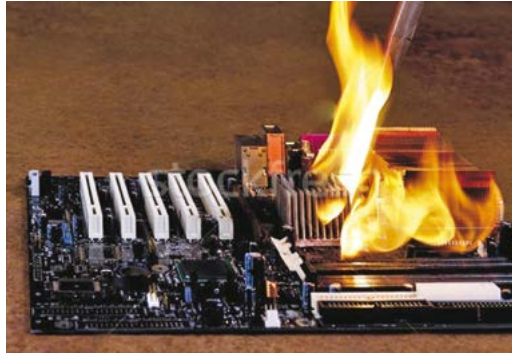
39 forrás: www.slideplayer.hu

40 forrás: www.napidroid.hu

41 forrás: www.csepel.info

Adatkezelő tevékenységén kívül eső veszélyforrások

Természeti katasztrófák is okozhatnak adatvesztést, áramköri meghibásodást (pl. villámlás, belvíz, robbanás stb.), és az adatkezelő szervnek ezzel kapcsolatban is van felelőssége. Vannak esetek, amikkel szemben védtelen a szervezet, de a lehetséges fizikai védelemmel előrelátóan fel kell készülni.



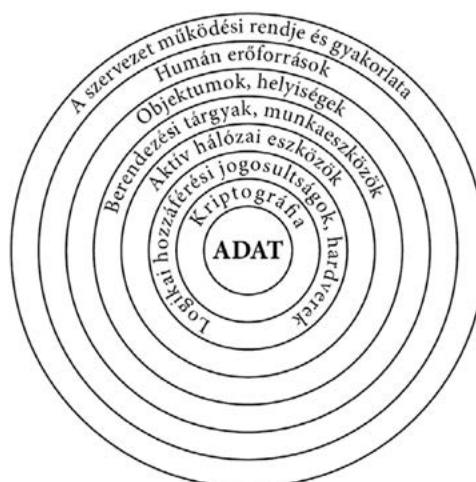
44. ábra Természeti veszélyforrások⁴²

Szervezeti és működési veszélyforrások

Ha például nincs adatvédelmi felelős vagy biztonsági vezető, illetve a szervezeti hierarchiában nem a megfelelő helyen helyezkedik el és kevés a befolyása. Szabályzatok nincsenek kidolgozva, vagy azokat nem tartják be. A jogosultságok és hozzáférések nem illeszkednek a napi tevékenységbe.



45. ábra Adatvédelmi szabályok kialakítása⁴³



46. ábra Adatok védelmi hálójá⁴⁴

42 forrás: www.stockfresh.com

43 forrás: www.greenfo.hu

44 Kohány András: *Informatikai védelem. Az adatvédelem és az adatbiztonság egységes elmélete*. Elektronikus tankönyv. Budapesti Corvinus Egyetem.

Az adatbiztonság tartalma

A berendezések védelme: a berendezéseket védeni szükséges a lopástól, sérüléstől, meghibásodástól, megsemmisüléstől. Mindez az eszközök fizikai elzárásával, az eszközöket működtető szoftverek védelmével, az illetéktelen telepítések kizárásával, letiltásával, a helyiségekbe belépés korlátozásával oldható meg. Fontos a rendszeres ellenőrzés és karbantartás, valamint biztonsági mentések készítése.

A kommunikációs hálózat védelme: A berendezésekbe történő behatolás sűrűn a hálózaton keresztül érkezik. Az adatokat fontos védeni a hálózatba történő betörések, támadások és kémprogramok ellen is. Ez a védelem tűzfalakkal, vírusirtókkal, privát hálózatok létrehozásával, vagy kliens azonosítókkal oldható meg.

A hozzáférések védelme: Abban az esetben, ha a gépek olyan helyen vannak, ahol többen hozzáférhetnek, akkor a hozzáférést szabályozni szükséges. Célszerű a felhasználóknak munkatevékenységük függvényében különböző jogosultságokat adni, a hozzáférést jelszóval védeni vagy azonosítókártyákat használni. A hozzáférések naplózása is célszerű az ellenőrzés érdekében.

Az adathordozók védelme: Nemcsak a berendezéseket, hanem a kisebb adathordozókat is védeni kell az eltulajdonítástól, illetéktelen másolástól, leolvasástól. Ennek egyik legegyszerűbb módja, ha az adathordozókat fizikailag elzárják, és megfelelően csomagolják, de modernebb megoldások, például az adatíró és mentő perifériák használatának korlátozása, az adatok titkosítása is biztosíthatja a védelmet.

Az adatközlés, továbbítás, küldés során a kommunikáció titkosítása: Esetenként az adatok a küldés során több állomáson át kerülhetnek el a címzetthez. Az adatokat védeni szükséges, hogy a közbeeső szereplők ne manipulálhassák vagy tekinthessék meg az azokat (jelszavas tömörítés, titkosítás, kriptográfia, digitális aláírás).

Az adatkezelési folyamat monitorozása: Célszerű folyamatos ellenőrzésekkel kiszűrni az adatvédelmi szempontból veszélyes és gyenge mozzanatokat, biztonsági réseket. Az intézmények adatvédelmi felelőst jelölnek ki, akinek a feladata az adatkezelés biztonságának megvalósítása és fenntartása, a jogosultságok kezelése, aktualizálása, továbbá védelmi technikákra történő esetleges javaslattevés.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Mit jelent az adatbiztonság, milyen követelményei vannak?**
- 2. Milyen veszélyforrásokat ismerünk?**
- 3. Milyen védelmi elemeket ismerünk?**

7. Biztonsági esemény és kezelése, adatvédelmi incidens

Biztonsági esemény: Olyan nem várt esemény, mely az elektronikus információs rendszer működésében kárt, vagy az abban tárolt adatok esetében adatvesztést okoz.

Kezelésének lépései:

- esemény dokumentálása,
- következményeinek felszámolása,
- okainak és felelőseinek megállapítása,
- a hasonló biztonsági események jövőbeni előfordulásának megakadályozása.

Az adatvédelmi incidens fogalma szorosan kapcsolódik a **személyes adatok integritásának (sérthetlenségének) és bizalmas jellegének elvéhez, mert lényegében ezek sérülését jelenti.** „A személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve.”⁴⁵

A GDPR-ban szereplő definíció szerint **adatvédelmi incidens** fogalma alatt a biztonság olyan sérülését értjük, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Egy személyes adatokat is tartalmazó laptop elvesztése, egy informatikai rendszer megtámadása, de akár egy rossz helyre küldött levél vagy email is jogosulatlan hozzáférést eredményez adatokhoz és az adatvédelmi incidensek körébe tartozik.

Az informatikai rendszer, valamint annak adattartalmának sértetlenségének, rendelkezésre állásának és illetéktelen személyek részére történő védelmének szempontjai szerint a kockázatot egy skálán értékelni szükséges. Minél magasabb biztonsági osztályba soroljuk, sérelmük annál nagyobb kockázatot jelent, így szigorúbb védelmi intézkedések szükségesek a megelőzéshez.

Az adatvédelmi incidens fogalmát nem a GDPR vezette be, ugyanakkor a GDPR számos olyan rendelkezést tartalmaz az adatvédelmi incidensekkel kapcsolatban, amelyekkel az adatkezelőknek (és az adatfeldolgozóknak is) tisztában kell lenniük. Az EU hatályban lévő adatvédelmi kérdésekről szóló rendelete (GDPR) hazánkban is kötelezően alkalmazandó. Ez a rendelet meghatározza, hogy adatvédelmi incidens esetén mik az előírások, továbbá tanácsokat ad azok kezelésére és értékelésére.

A GDPR Preambuluma (85. pont) rögzíti, hogy „*az adatvédelmi incidens megfelelő és kellő idejű intézkedés hiányában fizikai, vagyoni vagy nem vagyoni károkat okozhat a természetes személyeknek, ...*”

Amennyiben nem kerül sor kellő időben megfelelő intézkedésekre, akkor az súlyos következményeket okozhat az érintetteknek vagyoni és nem vagyoni károkat is okozhat a természetes személyeknek (pl. elvesztésre kerül vagy korlátozódik a személyes adataik feletti rendelkezésük; **pénzügyi veszteséget, gazdasági vagy szociális hátrányt okozhat**; személyazonosságukkal való visszaélés, jó hírnév megsértése vagy üzleti titok-sértés esete valósulhat meg).

Amennyiben nem megelőzni sikerült az incidenseket, akkor fontos, hogy nagyon rövid határidőn belül intézkedések történjenek az incidensek következményeinek elhárítása érdekében.

Feladatok adatvédelmi incidens esetén:

- Amint az adatkezelő tudomására jut az adatvédelmi incidens, azt **indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a tudomásra jutástól 72 órán belül köteles bejelenteni az illetékes felügyeleti hatóságnál (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)).** Abban az esetben, ha a bejelentésre 72 órán belül nincs lehetőség, akkor a későbbi bejelentésben meg kell jelölni a késedelem okát.

Az adatvédelmi incidensről szóló **bejelentésnek tartalmaznia szükséges:**

- **az adatvédelmi incidens jellegét (leírás),**
- **az érintett adatok számát és kategóriáit,**
- **az adatvédelmi felelős vagy kapcsolattartó személyét, elérhetőségeit,**

⁴⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) alapelvek 6.

- a valószínűsíthető következményeket,
 - a megtett vagy tervezett intézkedéseket (következmények felszámolása és az újabb incidens megelőzése).
- Az adatkezelőnek az adatvédelmi incidenseket nyilván kell tartania.
 - Az érintettet értesíteni, tájékoztatni szükséges (akinek az adatait érintette az incidens).



47. ábra Természetes személyek adatai⁴⁶

Mikor nem kell bejelenteni az adatvédelmi incidenst a hatóságnak?

Amennyiben az adatkezelő az *elszámoltathatóság elvével* összhangban bizonyítani tudja, hogy az adatvédelmi incidens **valószínűsíthetően nem jár kockázattal** a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, **akkor a bejelentés mellőzhető**. (Pl. A rossz címre küldött levél felbontás nélkül érkezik vissza, azaz a személyes adatokhoz nem fért hozzá illetéktelen személy.)

Mikor nem kell az érintetteket közvetlenül értesíteni, tájékoztatni az adatvédelmi incidensről?

- amennyiben az adatkezelő megfelelő technikai-, szervezési- és védelmi intézkedéseket **hajtott végre, melyeket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazott** (pl. a titkosítás más számára értelmezhetetlenné tette az adatokat);
- abban az esetben, ha az adatkezelő olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett **magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg**;
- amennyiben a **tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé** (az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján szükséges tájékoztatni, pl. sajtóközlemény kiadása).

Az Európai Uniónak létezik egy adatvédelemmel kapcsolatos szakosított ügynöksége, az Európai Unió Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség (ENISA- The European Union Agency for Network and Information Security). Az ENISA egy módszertani útmutatóban nyújt segítséget, melyben ajánlásokat fogalmaz meg ahhoz, hogy milyen módszerrel állapíthatjuk meg egy adatvédelmi incidens súlyosságát, és hogyan értékelhetjük az adatvédelmi incidenseket.

Az adatvédelmi incidens súlyossága értékelésének fő kritériumai a következők:

- Az **Adatkezelési Környezet (AK)** vizsgálata: az **érintett adatok típusának meghatározása** (pl. egyszerű adat, pénzügyi adat, viselkedésre vonatkozó adat, érzékeny adat).

46 forrás: www.blukey.hu

- Az **Azonosíthatóság Mértékének (AM)** meghatározása: mennyire könnyen lehet az érintettek azonosítását elvégezni.
- A **Sérülés Körülményeinek (SK)** leírása: elsősorban a megsérült adat biztonságának csökkenését, illetve a rosszindulatú támadásra és a szándékosságra utaló valamennyi jelet vizsgálja.

A vizsgálat eredményeként az adatvédelmi incidens súlyossága lehet: alacsony, közepes, magas vagy nagyon magas fokozatú.

A megfelelő értékelés, intézkedési terv, majd bejelentés elkészítése azért fontos az adatkezelők számára, mert **az adatvédelmi incidens nem megfelelő módon történő kezelése esetén magas közigazgatási bírság járhat.**

Hatásvizsgálat

Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 2018. május 25-től alkalmazandó és előírja, hogy számos adatkezelőnek adatvédelmi hatásvizsgálatot szükséges végeznie.

Az Európai Unió azért írja elő ezen kötelezettséget, mert az adatkezelés alapelveivel szorosan összefügg, hogy a szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy a kezdetektől figyelni szükséges az adatkezelés kockázataira, ezért az adatvédelem fontosságára tekintettel a szükséges intézkedéseket a kezdetektől tervezni kell.

Az adatvédelmi hatásvizsgálat olyan eljárás, amelynek során az adatkezelő a tervezett adatkezelési műveletet áttekinti, megvizsgálja az adatkezelés érintettekre gyakorolt esetleges hatását, felméri annak kockázatait, a kockázatok kezelésének módját, és mindezt megfelelően dokumentálja.

Mikor kell adatvédelmi hatásvizsgálatot végezni?

A Rendelet (GDPR) 35. cikke szerint, *„ha az adatkezelés valamely – különösen új technológiákat alkalmazó – típusa –, figyelemmel annak jellegére, hatókörére, körülményére és céljaira, **valószínűsíthetően magas kockázattal jár** a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, akkor **az adatkezelő az adatkezelést megelőzően hatásvizsgálatot végez** arra vonatkozóan, hogy a tervezett adatkezelési műveletek a személyes adatok védelmét hogyan érintik. [...]”*

A Rendelet meghatároz néhány körülményt, amikor adatvédelmi hatásvizsgálatot kell elvégezni. Ezek a következők:

- egyes személyes jellemzők olyan módszeres és kiterjedt értékelése, amely **automatizált adatkezelésen** – ideértve a profilalkotást is – alapul, és amelyre a természetes személy tekintetében **joghatással bíró vagy a természetes személyt hasonlóképpen jelentős mértékben érintő döntések épülnek;**
- **a személyes adatok különleges kategóriái** (Rendelet 9. cikk), **vagy a büntetőjogi felelősség** megállapítására vonatkozó határozatokra **és bűncselekményekre vonatkozó személyes adatok** (Rendelet 10. cikk) **nagy számban történő kezelése;** vagy
- **nyilvános helyek nagymértékű, módszeres megfigyelése.**

A felügyeleti hatóságnak szükséges összeállítani **és nyilvánosságra kell hoznia** az olyan adatkezelési műveletek típusainak jegyzékét, amelyekre vonatkozóan **adatvédelmi hatásvizsgálatot kell végezni („fekete lista”)**. A lista a NAIH honlapján olvasható.

A felügyeleti hatóság **összeállíthatja és nyilvánosságra hozhatja** azon jegyzékét is, amelyekre vonatkozóan **nem kell adatvédelmi hatásvizsgálatot végezni („fehér lista”)**.

A jogalkotás során az általános hatásvizsgálat keretében is történik adatvédelmi hatásvizsgálat, de a magyar felügyeleti szerv, a NAIH arra a megállapításra jutott, hogy a magyar jogalkotási törvény alapján végzendő hatásvizsgálat nem felel meg a GDPR által támasztott feltételeknek, azaz az adatkezelők még ilyen esetekben sem mentesülhetnek a tevékenységet megelőző hatásvizsgálati kötelezettségük elvégzése alól.

Mindezt összegezve, a jogszabály előkészítőjének adatvédelmi hatásvizsgálatot kell készíteni az Info tv. 25/G. (5) bekezdése alapján, amely szerint legalább az alábbi feltételeknek kötelező megfelelni:
Az adatvédelmi hatásvizsgálat tartalmazza legalább:

- a tervezett adatkezelési műveletek általános leírását,
- az érintettek alapvető jogainak érvényesülését fenyegető, az adatkezelő által azonosított kockázatok leírását és jellegét,
- az e kockázatok kezelése céljából tervezett, valamint a személyes adatokhoz fűződő jog érvényesülésének biztosítására irányuló, az adatkezelő által alkalmazott intézkedéseket.

Felkészülés az adatvédelmi incidensek kezelésére:

- az adatbiztonsági intézkedések áttekintése;
- adatvédelmi hatásvizsgálat esetén ki kell térni az esetleges incidensek kezelésére is;
- belső szabályzatban rendezni az incidensek kezelésével kapcsolatos teendőket, felelősségi köröket (hatóság felé történő bejelentés, az érintettek tájékoztatása);
- adatfeldolgozókkal kötött szerződések áttekintése abból a szempontból is, hogy az adatkezelő haldéktalanul értesüljön az adatfeldolgozónál történt incidensről is;
- incidensek belső nyilvántartási rendjének kialakítása

Jelenlegi gyakorlat hazánkban:

Magyarországon jelenleg az 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info tv.) 2015. október 1-től hatályos szabályai, valamint a GDPR tartalmaznak az adatvédelmi incidensekre vonatkozó általános szabályokat, és írják elő az adatkezelőre nézve bizonyos kötelezettségeket incidens bekövetkezése esetén. Az, hogy melyik jogszabály hatálya alatt következik be az adatvédelmi incidens, és milyen rendelkezéseket kell figyelembe venni, azt a jogszabályok tárgyi hatálya alapján tudjuk megállapítani, mely az adatkezelés típusától függ. A GDPR és az Info tv. tárgyi hatályáról a korábbi fejezetben már szó esett.

A korábbi magyar jogszabályok nem írják elő bejelentési kötelezettséget a NAIH felé, illetve az érintetteket is csak kérelmezésük esetében. A GDPR alapján fennálló kötelezettségeket azonban teljesíteni kell, ezért a számonkérések gyakorlata Magyarországon változtatást igényelt. A NAIH szervezetén belül külön főosztály foglalkozik az adatvédelmi incidensek bejelentésének fogadásával és kezelésével. Kialakításra került egy olyan online felület is, amelyen a bejelentések megtehetők.

- az incidensekről nyilvántartást szükséges vezetni és
- az érintett kérelmére az incidensek körülményeiről tájékoztatást kell adni.

Az elektronikus hírközlésről szóló törvény (2003. évi C.tv) is tartalmaz szektorspecifikus szabályokat, beleértve az incidens hatóságnak történő bejelentését és az érintettek tájékoztatását is, de ezek tekintetében azonban elsősorban az Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak (NMHH), mint felügyeleti hatóságnak van jogköre.

Az adatvédelmi incidens megelőzése:

1. A munkavállalók oktatása, képzése;
2. Tudatos számítógép-használat;
3. Rendszeres adatmentés;
4. Munkaállomások védelme;
5. Vezeték nélküli Wifi hálózatok kockázatainak csökkentése;
6. Közösségi portálokon adat és információk megosztásának korlátozása.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Milyen káros hatásai lehetnek az adatvédelmi incidensnek a természetes személyek vonatkozásában?**
- 2. Miért fontos hatástanulmány elvégzése?**
- 3. Mit nevezünk adatvédelmi incidensnek? Sorolj fel példákat!**
- 4. Mi a teendő adatvédelmi incidens megtörténte esetén?**
- 5. Melyik szerv felelős hazánkban az adatkezelés felügyeletéért?**
- 6. Mikor nem kell közvetlenül értesíteni az érintetteket az adatvédelmi incidensről?**

8. Az adatok biztonsági osztályba sorolása, kapcsolódó tevékenységek és szabályok

Azért, hogy biztosítani lehessen a kockázattal arányos védekezést (adatbiztonságot) a törvény előírásai szerint biztonsági osztályba kell sorolni a szervezet elektronikus információs rendszereit.

Egyenként szükséges végignézni, hogy az adott szervezet milyen információs rendszerekkel rendelkezik, azokban milyen adatokat kezelnek, és ennek függvényében egy 1 és 5 fokozat közötti biztonsági osztályba kell sorolni a rendszert. A szervezet kívánt biztonsági szintjét a legmagasabb biztonsági rendszerének adata fogja meghatározni, mely nem lehet alacsonyabb, mint amit a törvény az egyes szervezeti kategóriákra meghatározott.

Az információs rendszer, illetve az abban kezelt adat bizalmosságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának kockázata alapján 1-5-ig számozott fokozatokba sorolható. Minél magasabba a biztonsági osztály száma, annál szigorúbb védelmi szabályok betartása szükséges.

A biztonsági besorolás célja az, hogy nagyobb kockázatot jelentő gyenge rendszerek esetén, észszerű ráfordítás mellett, az informatikai biztonságot megfelelő szintre emeljék.

Adatvédelmi és biztonsági szakemberek egy segédletet állítottak össze, hogy a folyamat és az osztályokba sorolás egységes és áttekinthető legyen. Egy algoritmusokkal ellátott kérdéssor kitöltését követően a program kiadja a jelenlegi biztonsági osztály fokozatát, továbbá meghatározza azt is, hogy milyennek kellene lennie az adatvédelemnek és ehhez milyen feltételek hiányoznak. Jogszabály írja elő, hogy amennyiben a biztonsági rendszer nem éri el az elvárt biztonsági osztály követelményeit úgy 90 napon belül cselekvési tervet kell készíteni szervezetnek. A hiányosságok pótlására, a következő fokozat követelményeinek teljesítésére két év áll a rendelkezésre.

Biztonsági osztályba sorolás

Az informatikai rendszereket ötfokozatú skálán szükséges besorolni, az információbiztonság alábbi három alaptényezőjét figyelembe véve (fontos, hogy mindhárom tényezőt külön-külön kategorizálni kell):

- Bizalmasság (B),
- Sértetlenség (S),
- Rendelkezésre állás (R).

Ezen tulajdonságok elvesztéséből fakadó kár szerint szükséges az értékelést elvégezni.

Bizalmasság kárérték táblázata - minta

Kárérték szint/Kárfajta	Közvetlen anyagi kár	Társadalmi-politikai hatás	Jogi következmény
1. nem értelmezhető	Nyilvános adat		
2. csekély	1.000.000 Ft-ig	Kínos helyzet a szervezeten belül	Belső szabályozóval védett adat vagy személyes adat bizalmassága sérül
3. közepes	10.000.000 Ft-ig	Bizalomvesztés a szervezet középvezetésében, bocsánatkérést és/vagy fegyelmi intézkedést igényel.	Tömeges személyes adat vagy néhány különleges adat bizalmassága sérül
4. nagy	100.000.000 Ft-ig	Bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, a középvezetésen belül személyi konzekvenciák	Tömeges különleges adat bizalmassága sérül
5. nagyon nagy	100.000.000 Ft felett	Súlyos bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, a szervezet felső vezetésén belül személyi konzekvenciák	Kiemelten tömeges különleges adat bizalmassága sérül

Sértetlenség kárérték táblázata – minta Az informatikai rendszer vagy az abban tárolt adat pontatlansága esetén a kár mértéke:

Kárérték szint/Kárfajta	Közvetlen anyagi kár	Közvetett anyagi kár	Társadalmi-politikai hatás
1. jelentéktelen kár	100.000 Ft-ig	1 emberórával állítható helyre	Nincs bizalomvesztés, a probléma a szervezeten belül marad
2. csekély kár	1.000.000 Ft-ig	1 embernappal állítható helyre	Kínos helyzet a szervezeten belül
3. közepes kár	10.000.000 Ft-ig	1 emberévvél állítható helyre	Bizalomvesztés a szervezet középvezetésében néhány, bocsánatkérést és/vagy fegyelmi intézkedést igényel.
4. nagy kár	100.000.000 Ft-ig	1-10 emberévvél állítható helyre	Bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, a középvezetésen belül személyi konzekvenciák
5. nagyon nagy kár	100.000.000 Ft felett	Több mint 10 emberévvél állítható helyre	Súlyos bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, a szervezet felső vezetésén belül személyi konzekvenciák

Rendelkezésre állás kárérték táblázata – minta Az informatikai rendszer vagy az abban tárolt adatok rendelkezésre állásának elvesztése esetén (nem elérhető a rendszer vagy az adat) a kár mértéke:

Kárérték szint/Kárfajta	Közvetlen anyagi kár	Közvetett anyagi kár	Társadalmi-politikai hatás	Szolgáltatási időszak (napxóra)	Szolgáltatási szint (heti maximum kiesési idő)
1. jelentéktelen kár	100.000 Ft-ig	1 emberórával állítható helyre	Nincs bizalomvesztés, a probléma a szervezeten belül marad	5x8	99,3% hetente 3 óra

2. csekély kár	1.000.000 Ft-ig	1 embernappal állítható helyre	Kínos helyzet a szervezeten belül	5x8	96,5% hetente 1,5 óra
3. közepes kár	10.000.000 Ft-ig	1 emberévvél állítható helyre	Bizalomvesztés a szervezet középvezetésében, bocsánatkérést és/vagy fegyelmi intézkedést igényel.	7x24	99,5% hetente 50,4 perc
4. nagy kár	100.000.000 Ft-ig	1-10 emberévvél állítható helyre	Bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, a középvezetésen belül személyi konzekvenciák	7x24	99,9% hetente 10,1 perc
5. nagyon nagy kár	100.000.000 Ft felett	Több mint 10 emberévvél állítható helyre	Súlyos bizalomvesztés a szervezet felső vezetésében, vezetésén belül személyi konzekvenciák	7x24	99,99% hetente 1 perc

48. ábra Bizalmasság-kárérték táblázat

Bizalmasság: a rendszer tulajdonsága, hogy a tárolt adatot, információt csak az arra jogosultak és csak jogosultságuk szintje szerint ismerhetik meg, használhatják fel, illetve rendelkezhetnek a felhasználásáról.

Sértetlenség: az adat tulajdonsága, amely arra vonatkozik, hogy az adat tartalma és tulajdonságai az elvárttal megegyeznek (ideértve a forrás hitelességét, származását, és a bizonyosságot).

Rendelkezésre állás: annak biztosítása, hogy a rendszerek az arra jogosult személy számára elérhetőek, és az abban kezelt adatok felhasználhatók legyenek.

A végeredmény valamennyi informatikai rendszer (B, S, R) számhármasa, mely alapján a logikai védelmi intézkedéseket ki lehet dolgozni.

A biztonsági osztályba sorolást az elektronikus információs rendszerek biztonságáért felelős személy készíti elő a rendszer adatgazdájával együttműködésben, aki jobban ismeri a kezelt adatokat, s jobban meg tudja ítélni az esetleges károkat.

Adatgazda: annak a szervezeti egységnek a vezetője, ahová jogszabály vagy közjogi szervezetszabályozó eszköz az adat kezelését rendeli, illetve ahol az adat keletkezik.

A kapott értékeket a maximum elv alapján összesítik (nem átlagolják, hanem azok maximumát veszik). **Az alkalmazás biztonsági osztályát összevonva úgy fejezzük ki, hogy a bizalmasság, sértetlenség, rendelkezésre állás hármából a legnagyobb értéket vesszük.**

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

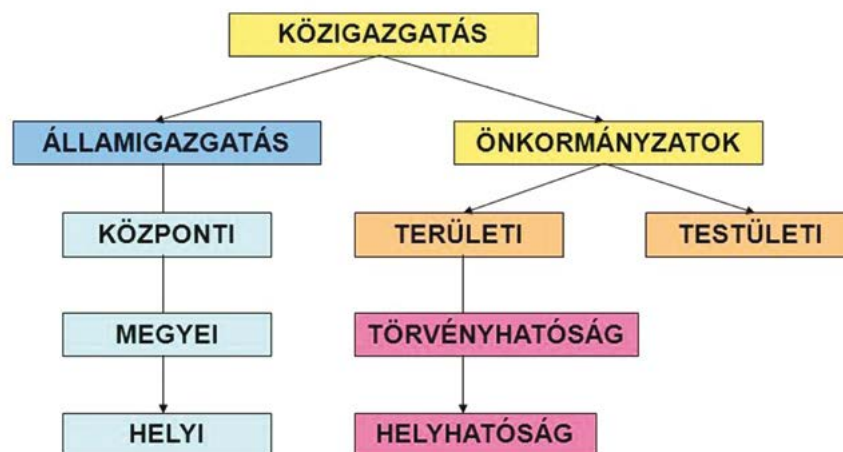
1. Mely 3 szempont szerint soroljuk osztályba az adatokat?
2. Mit jelent a kockázatarányos védelem megvalósítása?
3. Ki hajtja végre a biztonsági osztályba sorolást?

IV. FEJEZET

A KÖZIGAZGATÁSI HATÓSÁGI ELJÁRÁS SZABÁLYAI AZ ÜGYEK KEZELÉSE SORÁN

1. Egyes ügyek sajátosságainak megfelelő hatósági jogalkalmazás és eljárásjog

A közigazgatás felépítése



49. ábra A közigazgatás felépítése ⁴⁷

A **közigazgatási eljárás** megmondja, hogy melyik közigazgatási szerv, milyen szabályok szerint jár el egy adott ügyben.

A **közigazgatási hatósági eljárás általános szabályait 2018. január 1. napjától az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) szabályozza**, mely a korábbi szabályozáshoz képest átláthatóbb egyszerűbb és rövidebb általános szabályokat tartalmaz. Emellett egyes területek vonatkozásában kiegészítő részletszabályokat találhatunk.

Határozzunk meg néhány fontos fogalmat!

Hatóság: az a szerv, szervezet vagy személy, amelyet (akit) jogszabály hatósági hatáskör gyakorlására jogosít fel, vagy annak gyakorlására jelöl ki.

47 forrás: www.slideplayer.hu

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, egyéb szervezet, akinek (amelynek) jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti, akire (amelyre) nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz, vagy akit (amelyet) hatósági ellenőrzés alá vontak.

Alapelvek:

- jogszerűség elve;
- hivatalbóltság elve;
- hatékonyság elve;
- *ügyfélre vonatkozó alapelvek (nyilatkozat, észrevétel, iratbetekintés, felvilágosítás, nyelvhasználat, képviselő);*
- jóhiszeműség elve és a bizalmi elv.

A hatóság közigazgatási eljárása során döntésével:

- az ügyfél jogát vagy kötelezettségét megállapítja,
- jogvitáját eldönti,
- jogsértését megállapítja,
- tényt, állapotot, adatot igazol, vagy
- nyilvántartást vezet,
- hatósági ellenőrzést végez.



50. ábra Hivatali munkavégzés

Közigazgatási jogalkalmazás: állami szervek, vagy jogszabályi felhatalmazás alapján más szervek egyedi ügyekben történő döntéshozása.

Közigazgatási eljárásjog: a jogi hatás kiváltására alkalmas döntések, aktusok előkészítésének, meghozatalának és érvényesítésének alaki rendje.

A döntés határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdekében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntéseket végzésnek nevezzük. (pl felfüggesztés, hosszabbítás, hiánypótlás).

A döntés tartalmazza:

- az eljáró hatóság, az ügyfelek és az ügy azonosításához szükséges minden adatot, amit **fejlécnek** hívunk.
- A **rendelkező részt** a hatóság döntésével, a szakhatóság állásfoglalásával, a jogorvoslat igénybevételével kapcsolatos tájékoztatással és a felmerült eljárási költséggel foglaljuk össze. A rendelkező rész tartalmazza amegállapított tényállásra, a bizonyítékokra, a szakhatósági állásfoglalás indoklására, a mérlegelés és a döntés indokaira, valamint az azt megalapozó jogszabályhelyek megjelölésére is kiterjedő **indokolást**.

- A döntés fontos része a **zárórész**, ami a kiadmányozó személyét, a kiadmányozás helyét és idejét tartalmazza (dátum, aláírás, pecsét).

Az eljárással kapcsolatos egyéb fogalmak:

Igazolási kérelem: aki az eljárás során valamely határnapot, határidőt önhibáján kívül elmulasztott, elmagyarázhatja a hatóságnak, hogy mi volt az önhibán kívüli ok, ami miatt nem tudta teljesíteni a határidőt, és kéri, hogy pótolhassa a mulasztást (max. 45 napon belül).

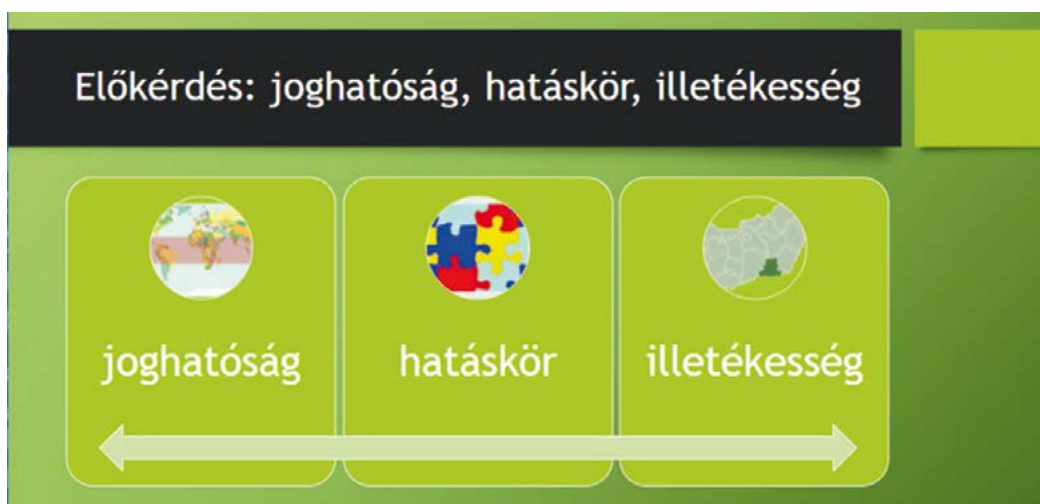
Idézés: azon személyt, akinek személyes meghallgatása az eljárás során szükséges, a hatóság kötelezi, hogy a megjelölt helyen és időpontban jelenjen meg. Ha az idézett személy kora, egészségi állapota vagy más méltányolható ok miatt a hatóság előtt nem képes megjelenni, a tartózkodási helyén is meg lehet hallgatni. Az egyént a megjelenés előtt legalább 5 munkanappal tájékoztatni és figyelmeztetni szükséges a távollmaradás jogkövetkezményeire, mely elővezetés vagy eljárási bírság is lehet.

Értesítés: Amennyiben nem kötelező az ügyfél megjelenése, de egyes cselekményeknél jelen lehet, akkor a hatóság az ügyfelet erről tájékoztatja. Az értesítést úgy kell közölni, hogy azt az ügyfél legalább öt nappal az esemény előtt megkapja.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Melyek a közigazgatás alapelvei?
2. Mi tartozik a közigazgatás tevékenységi körébe?
3. Mit nevezünk közigazgatási eljárásnak ?
4. Mi a különbség a határozat és a végzés között?
5. Mit kell tartalmazni egy határozatnak?
6. Mi a különbség az idézés és az értesítés között?

2. A hatáskör és illetékesség az ügyek kapcsán



51. ábra Hatóságok közötti feladatmegosztás előkérdései⁴⁸

A hatáskör azt jelenti, hogy melyik hatóság milyen szinten jár el az adott ügyben (**helyi, területi, országos**). **Szervek közötti ügymegosztás ügýtípusok, tevékenységi területek szerint. Más szervnek van hatásköre adóügyekben, fegyverengedély ügyekben illetve anyakönyvi kérdésekben eljárni. Az ügyek elintézésekor elsősorban a hatáskört szükséges megvizsgálni, vagyis, hogy az adott szerv jogosult-e abban a témában eljárni, illetve az adott szervnek a hierarchiában elfoglalt melyik szintje jogosult az eljárásra jogszabályi felhatalmazás alapján.**

Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik, az azonos hatáskörű hatóságok közül az jár el, amelynek illetékességi területén az ügy tárgyát képező **ingatlan fekszik**, ahol a **szóban forgó tevékenységet gyakorolják**, vagy ahol a **jogellenes magatartást elkövették**.

Azonos hatáskörű szervek például különböző városok jegyzője, vagy különböző városok rendőrkapitánysága, gyámhatósága stb.

Amennyiben a fenti szabályok alapján nem állapítható meg az illetékes hatóság, akkor a kérelmező ügyfél választása szerint **lakóhelye vagy tartózkodási helye**, illetve a **cég székhelye, telephelye vagy fióktelepe** szerint illetékes hatóság jár el.

Illetékesség vizsgálata esetén a **megelőzés elvét is** szokták alkalmazni, miszerint az ügyben illetékes hatóságok közül az jár el, amelynél az eljárás előbb indult meg.

Hatáskör és illetékesség vizsgálata:

A hatóság hatáskörét és illetékességét az eljárás minden szakaszában **hivatalból vizsgálja**. Amennyiben valamelyik hiányát észleli, **az ügyet átteszi**, a kérelmet visszautasítja, vagy az eljárást megszünteti.

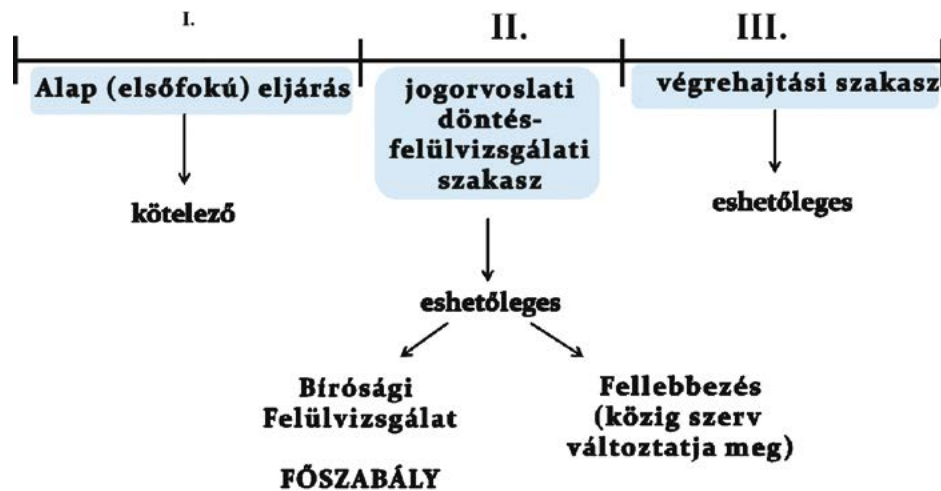
Hatásköri- és illetékességi vita:

Az érdekelt hatóságok kötelesek egymás között azonnal, de legfeljebb 3 napon belül megkísérelni a vita eldöntését. Abban az esetben, ha az egyeztetés nem vezetett eredményre, az eljáró hatóságot az illetékességi összeütközés esetén **a legközelebbi közös felügyeleti szerv**, fővárosi és megyei kormányhivatal, vagy a közigazgatási bíróság jelöli ki.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Melyek az általános illetékességi szabályok?**
- 2. Mit jelent a hatáskör?**
- 3. Mit tesz a hatóság, ha észleli, hogy nincs hatásköre?**
- 4. Mi történik hatásköri összeütközés esetén?**

3. A közigazgatási eljárás szakaszai

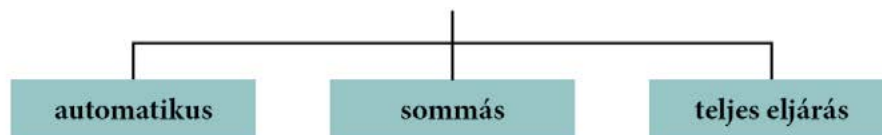


52. ábra Közigazgatási eljárás szakaszai

Elsőfokú eljárás

Indulhat

- Hivatalból (külön fejezetben szabályozva)
- Kérelemre



TV./KORM.R. MEGENGYI	FŐSZABÁLY	
Egyszerű megítélésű	Hiánytalan kérelem+ mellékletei és/vagy	
Nincs ellenérdekű fél	Rendelkezésre álló adatok alapján tényállás tisztázott	
Döntés mérlegelést nem igényel	Nincs ellenérdekű ügyfél	
24 órán belül gép végzi	Azonnal de legkésőbb 8 napon belül	Bruttó 60 nap

53. ábra Elsőfokú eljárás

Az ügyintézési határidő

- automatikus döntéshozatal esetén 24 óra;
- sommás eljárásban 8 nap;
- teljes eljárásban 60 nap.

A kérelemre indult eljárás

A kérelem az ügyfél nyilatkozata, amellyel hatósági eljárás lefolytatását, illetve a hatóság döntését kéri, jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében (írásban, személyesen vagy elektronikus úton lehet előterjeszteni). A kérelem minimális tartalma az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatok és elérhetőségek megléte. A kérelmet tartalma szerint szükséges elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel.

Amennyiben a kérelem a jogszabályban foglalt követelményeknek nem felel meg, vagy egyéb adat is szükséges, az eljáró hatóság határidő megjelölésével, a mulasztás jogkövetkezményeire történő figyelmeztetés mellett, **hiánypótlásra hívja fel a kérelmezőt.**

A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha (kötelező visszautasítani, nincs mérlegelés):

- a) az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik,
- b) a kérelmet már jogerősen elbírálták, az információkban, jogszabályi környezetben változás nem állt be.

A hatóság a kérelmet visszautasíthatja (van mérlegelési lehetősége), ha azt nem az előírt formában terjesztették elő.

A kérelem automatikus döntéshozatali eljárásban, sommás vagy teljes eljárásban bírálható el. A törvény egyes ügyekben kizárhatja a sommás eljárás alkalmazását.

Automatikus döntéshozatalnak minősül, amennyiben:

- a) azt törvény vagy kormányrendelet megengedi;
- b) minden adat rendelkezésére áll;
- c) a döntés mérlegelést nem igényel;
- d) nincs ellenérdekű ügyfél.

Sommás eljárásról beszélünk, amennyiben:

- a) a kérelem hiánytalanul előterjesztett, a rendelkezésére álló adatok alapján a tényállás tisztázott,
- b) nincs ellenérdekű ügyfél.

Abban az esetben, ha az automatikus döntéshozatali eljárásban és a sommás eljárásban hozott döntéssel szemben fellebbezésnek nincs helye, a döntés közlését követő öt napon belül az ügyfél kérheti, hogy a hatóság a kérelmét ismételten, teljes eljárásban bírálja el.

A hatóság **felfüggeszti az eljárást,** ha

- a) az előkérdés bíróság hatáskörébe tartozik, vagy
- b) az ügyben külföldi szervet kell megkeresni.

Az eljárás szünetel, ha azt az ügyfél kéri, több ügyfél esetén az ügyfelek együttesen kérik és jogszabály a lehetőségét nem zárja ki.

Hivatalból indult eljárás

A hatóság az illetékességi területén hivatalból megindítja az eljárást, ha

- a) az eljárás megindítására okot adó körülmény jut a tudomására,
- b) erre bíróság kötelezte,
- c) erre felügyeleti szerve utasította,
- d) életveszéllyel vagy súlyos kárral fenyegető helyzetről szerez tudomást, vagy
- e) ezt egyébként jogszabály előírja.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

1. Mit nevezünk a kérelem tartalmi követelményének?
2. Mikor köteles a hatóság visszautasítani a kérelmet?
3. Milyen eljárás típusokat ismerünk?
4. Milyen ügyintézési határidők tartoznak az egyes eljárásokhoz?
5. Miért eshetőleges a jogorvoslati és végrehajtási szakasz?

4. A jogorvoslati eljárás, végrehajtási eljárás sajátosságai különböző ügyek kezelése során. Jogsegély igénybevétele az eljárások során

Jogorvoslati eljárások:

A hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye. A hatóság végzése ellen önálló jogorvoslatot a törvény csak bizonyos esetekben enged, egyébként ezen jog az ügydöntő határozat vagy a megszüntető végzés ellen benyújtott jogorvoslat keretében gyakorolható.

Kérelemre induló jogorvoslati eljárások

- a) **a közigazgatási per** (a fellebbezést elbírálták, véglegessé vált döntés ellen indítható),
- b) **a fellebbezési eljárás** (elsőfokú döntés ellen, ha azt a törvény megengedi).

Ha a hatóság a döntést nem nyilvánította azonnal végrehajthatónak, a fellebbezésnek a döntés végrehajtására halasztó hatálya van.

Fellebbezni csak a megtámadott döntéssel tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell, és csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső ok miatt nem hivatkozott. A döntés közlésétől számított tizenöt napon belül a döntéshozó hatóságnál lehet a fellebbezést előterjeszteni. A jogosult a fellebbezési határidőn belül fellebbezési jogáról lemondhat, ami nem vonható vissza.

Hivatalból induló jogorvoslati eljárások

- a) **A döntés módosítása vagy visszavonása a hatóság saját hatáskörében** (a keresetlevél alapján a hatóság megállapítja, hogy döntése jogszabályt sért, azt módosítja vagy visszavonja. A nem jogszabálysértő döntést is visszavonhatja, ha nincs ellenérdekű fél és egyetért a keresetlevélben foglaltakkal. A döntést annak közlésétől számított egy éven belül, legfeljebb egy ízben módosíthatja vagy visszavonhatja.)
- b) **A felügyeleti eljárás** (a felügyeleti szerv hivatalból megvizsgálhatja az ügyben eljáró hatóság eljárását, illetve döntését, ha a döntés jogszabályt sért, a felügyeleti szerv legfeljebb egy ízben azt megváltoztatja vagy megsemmisíti, és szükség esetén a döntést hozó hatóságot új eljárásra utasítja).
- c) **Az ügyészségről szóló törvény szerinti ügyészi felhívás és fellépés nyomán indított eljárás.** (Abban az esetben, ha az ügyész felhívással él, vagy sikertelen felhívás esetén fellép, a hatóság az ügyész által kifogásolt döntését korlátozás nélkül módosíthatja, illetve visszavonhatja akkor is, ha a közigazgatási hatósági eljárásra vonatkozó jogszabály ezt egyébként korlátozza, vagy nem teszi lehetővé.)

Végrehajtási eljárás:

Amennyiben **a kötelezett a hatóság végleges döntésében foglalt kötelezésnek nem tett eleget, az végrehajtható.** A végrehajtást a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el.

A hatóság a végrehajtást hivatalból vagy a jogosult kérelmére rendeli el, és a döntést a foganatosító szervvel is közli. A hatóság a végrehajtásról szóló döntéstől, illetve a végrehajtás elrendelésére irányuló kérelem beérkezésétől számított öt napon belül elrendeli a végrehajtást.

A végrehajtás foganatosítása: A végrehajtást általában **az** állami adóhatóság foganatosítja, **amely szerv** önálló bírósági végrehajtóval szerződést köthet. A végrehajtás során azonban csak a végrehajtást elrendelő hatóság jogosult végzést hozni.

A hatóság a döntést **azonnal végrehajthatónak** nyilvánítja, ha

- a) életveszéllyel, súlyos kárral vagy a személyiségi jogok jelentős sérelmével fenyegető helyzet megelőzése, elhárítása vagy káros következményeinek enyhítése miatt szükséges,
- b) nemzetbiztonsági, honvédelmi vagy közbiztonsági érdekből, illetve a közérdek védelme miatt szükséges,
- c) a döntés valakinek a tartásáról vagy gondozásáról rendelkezik, vagy
- d) a hatósági nyilvántartásba történő haladéktalan bejegyzést törvény írja elő.

A végrehajtást elrendelő hatóság a végrehajtást **megszünteti, ha**

- a) a jogosult kéri, és ez mások jogait nem sérti,
- b) a követelés elévült, megszüntetését a kötelezett kéri,
- c) eredmény nem várható.

A megszüntetési okokról és a végrehajtás befejezéséről a végrehajtást elrendelő hatóságot a foganatosító szerv értesíti.

Elévülés (amikor az idő múlásával a végrehajtás már nem foganatosítható):

A végrehajtási jog a teljesítési határidő utolsó napjától számított **három év** elteltével évül el.

Nyugszik az elévülés a végrehajtás felfüggesztése, engedélyezett fizetési kedvezmény, és a pénzfizetési kötelezettség folyamatos teljesítése alatt.

A végrehajtás elévülését bármely végrehajtási cselekmény megszakítja, a teljesítési határidőtől eltelt **hat év után** azonban a határozat nem hajtható végre (abszolút elévülési idő).

Jogsegély:

A hatóság – legalább ötnapos határidő tűzésével – más szervet vagy személyt kereshet meg, amennyiben

- a) a hatóság illetékességi területén kívül kell eljárás cselekményt végezni,
- b) az eljárás során szükséges adattal vagy irattal más rendelkezik.

Belföldi jogsegély: magyar hatóság megkeresése

Külföldi jogsegély: külföldi hatóság megkeresése

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Melyek a kérelemre induló jogorvoslati eljárások?**
- 2. Melyik jogorvoslati eljárás indul hivatalból?**
- 3. Mikor van szükség jogsegélyre?**
- 4. Milyen esetekben lehet azonnal elrendelni a végrehajtást?**

5. KEKKH jogutódja és feladatai

A KEKKH, vagyis a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala volt az a szerv, ami az előző részben részletezett közigazgatási nyilvántartásokat kézben tartotta (személy, lakcím, gépjármű, okmány, népesség stb.). A Belügyminisztériumot vezető miniszter irányítása alá tartozó, önálló jogi személyiséggel rendelkező, országos hatáskörű szervezet, feladat- és hatáskörébe tartozó közigazgatási ügyekben hatósági jogkörrel felruházott, önállóan gazdálkodó, az előirányzatok felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szervként tevékenykedett.

Jogutódja 2017. január 01-től a Belügyminisztérium lett. A Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkársága foglalkozik ezekkel a kérdésekkel.

A Belügyminisztérium kapta meg a:

- feladat ellátásához szükséges ingó és ingatlanokat,
- a vagyoni jogokat és kötelezettségeket,
- a központi költségvetés ilyen irányú felhasználását,
- a feladatköröket és
- a feladatokat ellátó kormánytisztviselők, kormányzati ügykezelők, illetve munkavállalók feletti munkáltatói jogok gyakorlását

A KEKKH állami feladatként ellátandó alaptevékenysége a következőkben merült ki:

- a közigazgatással összefüggő kormányzati stratégiai célok megvalósítása;
- a korszerűsítéssel összefüggő feladatok ellátása;
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartása, személyazonosító igazolvány kiadása és nyilvántartása;



54. ábra Nyilvántartások kezelése papír alapon

- a közúti közlekedési nyilvántartó (melynek része a közlekedési előéleti pontrendszer, a felelősségbiztosítás nyilvántartás is), közúti közlekedési okmányok kiadása és visszavonása, a mozgásában korlátozott személyek parkolási igazolványainak kiadása, a külföldről származó használt járművek származás-ellenőrzése, illetve a járművek előzetes eredetiségvizsgálata;



55. ábra Mozgásában korlátozott parkolási igazolványa ⁴⁹



56. ábra Járművek forgalomba helyezés előtt ⁵⁰

- bűnügyi nyilvántartó, mely elbírálja a hatósági erkölcsi bizonyítvány kiállítására iránti kérelmeket és a bűnügyi előélet igazolására hatósági erkölcsi bizonyítványt ad ki;



57. ábra Bűntettesek nyilvántartása ^{51, 52}

- védelmi programban részt vevő személy nyilvántartásba történő vétele és személyes adatainak kezelése;
- az egyéni vállalkozói igazolvánnyal rendelkező vállalkozók központi nyilvántartása;
- a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kötvények nyilvántartása; ⁵³
- a közlekedési előéleti pontrendszer nyilvántartása;



58. ábra Közlekedési baleset esetén szükséges a kötelező-felelősségbiztosításnak

49 forrás: www.guruloutaz.hu

50 forrás: www.haulmach.com

51 forrás: www.ugyvedipraxis.hu

52 forrás: www.origo.hu

53 forrás: www.gpconsulting.hu

- útiokmány-nyilvántartó szerv, valamint a nemzeti aláírás-hitelesítő hatóság, valamint a magán-, a szolgálati- és a hajós szolgálati útlevél, továbbá a legfeljebb 1 évig érvényes ideiglenes magánútlevél és a határátlépési igazolvány kiállításával, illetőleg visszavonásával kapcsolatos hatósági feladatok ellátásával foglalkozik;



59. ábra Hajós szolgálati útlevél a határt átlépő hajósoknak

- magyar igazolványt és magyar hozzátartozói igazolványt nyilvántartó feladatai, kiadásával, cseréjével és visszavonásával összefüggő elsőfokú hatósági feladatok ellátása;
- végzi a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló, valamint a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló adatkezelői és adatfeldolgozói feladatokat;⁵⁴



60. ábra Bevándorló harmadik országbeli állampolgárok

- ügyfélkapu regisztrációval kapcsolatos feladatok, az e-ügyintézés lehetőségének, valamint az e-közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, elektronikus tájékoztató szolgáltatás működtetése;
- jogszabályokban meghatározott frekvenciagazdálkodással összefüggő feladatok biztosítása;
- az egységes digitális rádiótávközlő rendszerről, valamint a zártcélú távközlő hálózatokról szóló jogszabályok alapján ellátja a rendeletben meghatározott telekommunikációs és hálózatfenntartási feladatokat;
- közreműködik a törvényi felhatalmazás alapján történő titkos információgyűjtés technikai lebonyolításában és a nyomozati jogkörrel rendelkező szervezetek részére történő információszolgáltatásban;

54 forrás:www.hirmagazin.eu

- országos illetékességgel szakmailag irányítja a körzetközponi feladatok ellátására kijelölt települési jegyzők okmányirodai feladatainak ellátását, felügyeli a hatósági tevékenységet, gondoskodik a közponi adatkitöltésű okmányok előállításáról, nyilvántartásáról, előkészíti azok kibocsátásával kapcsolatos intézkedéseket, működteti a Központi Okmányirodát;
- biztosítja az okmányirodák feladatainak ellátásához a rendeletben meghatározott technikai eszközöket;
- elvégzi az NSIS II. (Nemzeti Schengeni Információs Rendszer) Hivatal a Schengeni Végrehajtási Egyezmény keretében történő együttműködésről és információcseréről szóló feladatokat;
- elvégzi a Schengeni Végrehajtási Egyezmény jelzéshelyezéssel összefüggő feladatokat;
- működteti az anyakönyvi szolgáltató alrendszert (anyakönyv, névviselés, házasság);
- választások és népszavazások előkészítése, szervezése és lebonyolítása;



61. ábra Anyakönyvi szolgáltató rendszer



62. ábra Választás

- ellátja a Nemzeti Vízum- és Okmánybizottság igazgatási és adminisztratív feladatait (NVOB-titkárság);



63. ábra Vízum⁵⁵

- Európai Unió rendszereivel, valamint a harmadik országok hatóságaival való információcsere biztosítása
- gondoskodik a vonatkozó adatvédelmi és adatbiztonsági rendelkezések betartásáról, biztosítja a kezelésében levő közérdekű adatok nyilvánosságát, továbbá a hatályos jogszabályok alapján a kezelésében lévő közérdekű és közérdekből nyilvános adatok közzétételét;

⁵⁵ kép forrása: www.24.hu



64. ábra Adatvédelem⁵⁶

- ellátja a Központi Szabálysértési Nyilvántartás felállításával és vezetésével kapcsolatos feladatokat;



65. ábra Szabálysértések elkövetése⁵⁷

A KEKKH megszűnésével azonos időben a közigazgatás komoly szervezeti átalakulásokon esett át. Átalakult a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, az Országos Egészségbiztosítási Pénztár, az Országos Tisztifőorvosi Hivatal, az Országos Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főfelügyelőség, az Igazságügyi Hivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Nemzeti Közlekedési Hatóság, a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal, valamint a Külügyi és Külgazdasági Intézet.

Az intézmények által ellátott feladatok legtöbb esetben vagy minisztériumi szintre kerültek fel vagy kormányhivatalok hatáskörébe kerültek.

A központosítási folyamatban kiemelt szerep hárult a Budapest Főváros Kormányhivatalára, mely a legtöbb megszüntetésre kerülő szerv jogutódja lett.

A KEKKH-tól az alábbi feladatokat a **Nemzeti Infokommunikációs és Szolgáltató Zrt. (NISZ)** vette át:

- egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszerének működtetése;
- okmánylogisztikai feladatok ellátása;
- Kormányzati Ügyfélfonal országos telefonos ügyfélszolgálatának működtetése;

56 forrás: www.digitalhungary.com

57 forrás: www.vezess.hu, www.kadarka.net

- SZEÜSZ szolgáltatások (szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások) informatikai támogatása és elektronikus hírközlési tárgyú feladatok.



66. ábra Ügyfélszolgálat ⁵⁸

A KEKKH hatáskörébe tartozott elsőfokú hatósági eljárásokat Budapest Főváros Kormányhivatala (BFKH) vagy a belügyminiszter folytatja le.

Általános hatáskörű útlevelelhatóságként is a külföldre utazás szabályozásáért felelős **miniszter** jár el, viszont a magánútlevelel kapcsolatban továbbra is a járási hivatal látja el az állampolgárokat érintő feladatokat, így például átveszi a magánútlevelel kiadására irányuló kérelmet, de az úti okmány érvénytelenítéséről is ő gondoskodik. Ugyanezt a feladatot a magánútlevelel, valamint a diplomata- és külügyi szolgálati útlevelelkel kapcsolatos közreműködői feladatai körében a konzuli képviselő gyakorolja.

A **Bevándorlási és Állampolgársági Hivataltól** az állampolgársági feladat- és hatáskörök, valamint az ahhoz kapcsolódó jogviszonyok Budapest Főváros Kormányhivatalához kerülnek, hasonlóan több hazai anyakönyvezési feladat- és hatáskörhöz, és a névváltoztatási eljárással kapcsolatos feladat- és hatáskörökhöz, valamint az ahhoz kapcsolódó jogviszonyokhoz. Az új elnevezés Bevándorlási és Menekültügyi Hivatallá változott.

ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK:

- 1. Melyik szerv lett a KEKKH jogutódja?**
- 2. Mire terjedt ki a jogutódlás?**
- 3. Milyen feladatokat látott el a KEKKH?**

⁵⁸ Forrás: www.kormany.hu

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: Új lendület a közigazgatásban	5
2. ábra: Magyarország járásai 2016.....	6
3. ábra: Kormányablak.....	7
4. ábra: Szolgáltató állam.....	8
5. ábra: Közigazgatás- és Közszolgáltatás fejlesztési Stratégia 2014–2020	9
6. ábra: Ügyintézés személyesen	10
7. ábra: Az E-közigazgatás sikertényezői.....	11
8. ábra: Az elektronikus közigazgatás előnyei a közigazgatás egyes szereplői szempontjából	13
9. ábra: Letölthető formanyomtatványok.....	14
10. ábra: Ügyfélkapu.....	17
11. ábra: Ügyfélvonal.....	18
12. ábra: A Hivatali kapu és a BEDSZ modellje.....	19
13. ábra: Hivatali kapu.....	20
14. ábra: Ügyfélkapu és Hivatali kapu működése.....	21
15. ábra: Személyes ügyintézés	26
16. ábra: KÉR rendszer	28
17. ábra: Ügyvitel	30
18. ábra: Kiadmányozás bélyegzővel.....	31
19. ábra: Helyes boríték címezés (papír alapú expedálás).....	31
20. ábra: Irattár	32
21. ábra: Elektronikus ügyindítás.....	34
22. ábra: Okmányirodai ügyintézés	39
23. ábra: Ügyintézés a rendőrségen.....	39
24. ábra: A papír alapú és az elektronikus iratkezelés	41
25. ábra: Elektronikus aláírás	42
26. ábra: Elektronikus személyes bélyegző	43
27. ábra: Az elektronikus dokumentumok.....	43
28. ábra: Időbélyegzés szolgáltatás	45
29. ábra: Elektronikus másolat készítése	45
30. ábra: Az iratok különböző file típusai.....	46
31. ábra: Irattár, selejtezés	49
32. ábra: Kézbesítés az elektronikus és a hagyományos felhasználók között.....	55
33. ábra: Az elektronikus irat papíralapúvá alakítása	55
34. ábra: Biztonságos kézbesítés	56
35. ábra: Aláírás	59
36. ábra: USB Token	62
37. ábra: Minősített elektronikus aláírás chip kártyával	62
38. ábra: E-személyi.....	63
39. ábra: m-government, m-közigazgatás	68
40. ábra: Adatbiztonság	69
41. ábra: Adatbiztonság	72
42. ábra: Internetkapcsolat és jelszó veszélyei	73
43. ábra: Emberi veszélyforrások.....	73

44. ábra: Természeti veszélyforrások.....	74
45. ábra: Adatvédelmi szabályok kialakítása	74
46. ábra: Adatok védelmi hálójá.....	74
47. ábra: Természetes személyek adatai	77
48. ábra: Bizalmasság-kárérték táblázat	81
49. ábra: A közigazgatás felépítése.....	83
50. ábra: Hivatali munkavégzés	84
51. ábra: Hatóságok közötti feladatmegosztás előkérdései.....	85
52. ábra: Közigazgatási eljárás szakaszai	87
53. ábra: Elsőfokú eljárás	87
54. ábra: Nyilvántartások kezelése papír alapon	91
55. ábra: Mozgásában korlátozott parkolási igazolványa.....	92
56. ábra: Járművek forgalomba helyezés előtt.....	92
57. ábra: Büntetettek nyilvántartása.....	92
58. ábra: Közlekedési baleset esetén szükséges a kötelező-felelősségbiztosításnak	92
59. ábra: Hajós szolgálati útlevel a határt átlépő hajósoknak.....	93
60. ábra: Bevándorló harmadik országbeli állampolgárok.....	93
61. ábra: Anyakönyvi szolgáltató rendszer	94
62. ábra: Választás	94
63. ábra: Vízum.....	94
64. ábra: Adatvédelem	95
65. ábra: Szabálysértések elkövetése.....	95
66. ábra: Ügyfélvonal.....	96

FELHASZNÁLT IRODALOM

- dr. Budai Balázs Benjámín PhD: Elektronikus közigazgatás alapismeretek (Nemzeti Közszerológálati Egyetem) Az e-learning tananyag szakszövege közszerológálati dolgozók számára
- Dr. Szegőfi Anna Elektronikus Iratkezelés iktató, iratkezelő rendszerrel (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet)
- Kohány András: Informatikai védelem. Az adatvédelem és az adatbiztonság egységes elmélete. Elektronikus tankönyv. Budapesti Corvinus Egyetem
- „Közigazgatás- és Közszerológálatás-fejlesztési Stratégia 2014–2020” című tervdokumentumot
- Nemzeti Közszerológálati Egyetem: (2014) AZ ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS ALAPJAI, SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK, IT BIZTONSÁG, szerzők: Péterfalvi Norbert, dr. Budai Balázs Benjámín PhD., dr. Rátai Balázs, dr. Ligeti Ágota, Erdei Csaba
- NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Kormányzati érkeztető rendszer igazgatóság (2017) Ügyfélkapcsolati Fórum KÉR
- A KORMÁNYABLAK ÜGYINTÉZŐ SZAKIRÁNYÚ TOVÁBBKÉPZÉSI SZAK 5. (E-KÖZIGAZGATÁS ÉS ÜGYINTÉZÉSI GYAKORLAT) MODUL Szerzők: Péterfalvi Norbert, dr. Budai Balázs Benjámín PhD., dr. Rátai Balázs, dr. Ligeti Ágota, Erdei Csaba
- Törley Gábor: Adatbiztonság a közigazgatásban (NKE)
- <https://billzonehu.wordpress.com/2011/11/03/az-elektronikus-dokumentum-fajtai/>
- <https://e-szigno.hu/tudasbazis/elektronikus-alairas.html>

FELHASZNÁLT JOGFORRÁSOK

- Magyarország Alaptövénye (2011. április 25.)
- Az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) eIDAS rendelet
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27) Az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosításáról, valamint más kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2018. évi XXXVIII. *törvény*.
- Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.)
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. tv
- Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
- Az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszerrel szóló 2014. évi LXXXIII. törvény
- Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az elektronikus közszolgáltatásokról szóló 2009. évi LX. törvény
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény
- Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről szóló 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet
- Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet
- A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) Korm. rendelet
- A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV.21.) Korm. rendelet (Szeüszr)
- Egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet
- A közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet



BELÜGYMINISZTERIUM
