

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS 2.

- Magyarországon az elektronikus ügyintézés az Ügyfélkapun keresztül valósul meg.
- Az e-ügyintézés terén a fejlődés egyszerre mennyiségi és minőségi: mára már 410 ügy intézhető elektronikusan, ugyanakkor nő a mobiltelefonról is intézhető ügyek száma is.
- Mivel az e-ügyintézés sarokköve a dokumentumhitelesítés, erre is egyre többféle megoldás kínálkozik.
- 2016 júliusától bizonyos körben megjelent az e-ügyintézés kötelezővé tétele is: ettől kezdve az ügyvédek és a gazdálkodó szervezetek a bíróságokkal csak elektronikusan érintkezhetnek.
- Az Európai Unió meghatározta az e-ügyintézés alapelveit, s előírta az elektronikus aláírás egységes elfogadását.
- Az elektronikus ügyintézés fejlettségét tekintve Magyarország az Európai Unió országok középmezőnyébe tartozik.
- A keletkező elektronikus dokumentumok növekvő számával egyidejűleg figyelmet kell szentelni a biztonságos archiválás kérdésének is.

Az alábbi Infojegyzet Az egységes elektronikus ügyintézési rendszer kialakításához szükséges egyes törvények módosításáról szóló T/12173. számú törvényjavaslathoz készült. Áttekinti az elektronikus ügyintézés területének aktuális fejleményeit és kutatási eredményeit.

A szolgáltatások bővülése és a kötelezővé tétel megjelenése

Az elektronikus ügyintézés az ügyfelek számára azt jelenti, hogy hivatalos ügyeik intézéséhez ezentúl nem szükséges befáradniuk a hivatalba, hanem otthonról, illetve a világ bármely pontjáról, interneten keresztül elintézhetik azt. A közigazgatási szervekkel való kapcsolattartás így nemcsak egyre gyorsabbá és kényelmesebbé, de hatékonyabbá, olcsóbbá és átláthatóbbá is válik.

S miközben a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) felmérése szerint tízből hat magyar állampolgár már elsősorban az interneten keresztül szeretné a hivatalos ügyeit intézni, rohamosan növekszik azoknak a száma is, akik már élnek az online ügyintézés lehetőségével. Olyannyira, hogy 2015-ben a két évvel korábbi adatokhoz képest nyolcszorosára emelkedett az internetes okmányügyintézés száma.

Ezzel egyidejűleg 40 százalékkal nőtt, s 2015 végére meghaladta a 2,1 milliót az elektronikus ügyintézés lehetővé tevő [Ügyfélkapuval](#) rendelkezők száma.

Mára az Ügyfélkapun keresztül [410](#) szolgáltatás érhető el, s ebből [132](#) igényel előzetes regisztrációt. Legtöbbször az adóbevallásukat küldik be elektronikus úton, illetve a földhivatali-, valamint a TAJ-nyilvántartásból kérnek le adatokat.

A fejlődés irányát ugyanakkor nemcsak az online intézhető ügyek számának növekedése jelenti, hanem az egyre kifinomultabb alkalmazások és az e-ügyintézésre alkalmas eszközök palettájának szélesedése is.

2013 óta a [Webes Ügysegéd](#) alkalmazás lehetővé teszi az Ügyfélkapun keresztül adott ügyek teljes körű elektronikus intézését. Ugyanezen alkalmazással érhető el az ún. Rendelkezési Nyilvántartás, amelyen keresztül mintegy 80 különböző ügytípus kapcsán adhatunk meghatalmazást arra vonatkozóan, ki járhat el az ügyeinkben. A szolgáltatás legfőbb előnye, hogy a korábbi papíralapú meghatalmazással ellentétben tanúkat és papíralapú formanyomtatványt sem igényel.

2014 óta – az [OkmányApp](#) nevű alkalmazásnak köszönhetően – okostelefonnal is lehetővé vált a Webes ügysegéden keresztül hivatalos ügyet – mint például elvesztett útlevét pótlását, gépjármű tulajdonosváltás bejelentését – intézni.

További fontos fejlemény a mindeddig választható elektronikus ügyintézési forma kötelezővé válása. 2016 júliusától ugyanis a jogi képviselővel eljáró feleknek, valamint a gazdálkodó szervezeteknek, azaz az egyéni vállalkozóknak is elektronikusan kell érintkezniük a bíróságokkal ([e-Perkapu](#)). Kötelezően rendelkezniük kell tehát Ügyfélkapuval és elektronikus aláírással, s online felületen kell leróniuk a szükséges illetéket is. Ugyanakkor jelenleg a magyar vállalkozások 15 százaléka sem rendelkezik internet kapcsolattal.

Kötelezettségeik 2018-ra kiterjednek az elektronikusan intézhető hivatalos ügyek teljes körére.

A magánszemélyek továbbra is szabadon dönthetnek az elektronikus iratküldés- és fogadás mellett.

A teljes körű elektronikus ügyintézés része, hogy az ügyfelek hiteles dokumentumokat is képesek legyenek a hatóság felé interneten elküldeni. Ugyanakkor az állampolgárok túlnyomó többsége nem rendelkezik elektronikus aláírással. E probléma áthidalását segíti a 2016. július 1-jén bevezetett Azonosításra Vissza vezetett Dokumentumhitelesítés ([AVDH](#)) szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok is feltölthessenek és hitelesíthessenek dokumentumokat.

A személyazonosítás és a dokumentumhitelesítés, s ezáltal az e-ügyintézés fontos eszköze lesz a közeljövőben az elektronikus személyi igazolvány, amelyet 2016. január eleji bevezetése óta már több mint egy millióan igényeltek.

Az e-személyi igazolvány a benne található chip révén – a kártyatulajdonos döntésétől függetlenül – elektronikus aláírást is tartalmazhat, s így egy 13 ezer forintért megvásárolható kártyaolvasó mellett az e-ügyintézés is lehetséges vele.

Észtországban már sikeresen bevált az e-személyi, s mára már az igazolvány továbbfejlesztett változata SIM-kártyára van integrálva, így mobiltelefonnal is elérhető az összes rendelkezésre álló elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Az elektronikus ügyintézés alapelvei

Alapértelmezésben digitális: a digitális szolgáltatások előnyben részesítése;

Egyszeri adatszolgáltatás: ugyanazt az adatot csak egyszer kelljen megadni;

Befogadó jelleg, hozzáférhetőség: idősek, fogyatékossgal élők szükségleteinek is megfeleljen;

Nyitottság, átláthatóság: az ügyfelek hozzáférjenek az adataikhoz, a rájuk vonatkozó eljárásokat nyomon követhessék;

Alapértelmezésben határokon átnyúló: a releváns közszolgáltatások határokon átnyúló biztosítása;

Átjárhatóság: a digitális szolgáltatások az Európai Unióban bárhol működjenek;

Megbízhatóság, biztonság: személyes adatok és a magánélet védelme, az informatikai biztonság garantálása.

Forrás: [Uniós e-kormányzati cselekvési terv, 2016-2020](#)

EURÓPAI ALAPELVEK ÉS INTÉZKEDÉSEK

Mindezek a fejlemények egybevágnak azokkal az alapelvekkel, amelyeket az Európai Bizottság a legújabb, 2016-2020 közötti évekre szóló e-kormányzati [cselekvési tervében](#) megfogalmazott: "2020-ra az Európai Unió közigazgatásai és közintézményei nyitottak, hatékonyak és befogadók lesznek, és az Európai Unió valamennyi polgára és vállalkozása számára határok nélküli, egyénre szabott, felhasználóbarát és „végponttól végpontig” jellegű digitális közszolgáltatásokat fognak nyújtani."

Nagy előrelépést jelent az elektronikus ügyintézés európai uniós szintű egységesítése terén a [910/2014/EU \(közkeletű néven eIDAS-\) rendelet](#), illetve az annak nyomán hatályba lépett [2015. évi CCXXII. törvény](#) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól.

2016 júliusától Európa szerte ez a rendelet az elektronikus tranzakciók alapja.

Egységessé teszi az elektronikus iratok hitelesítésében kulcsszerepet játszó elektronikus aláírás szabályait, s ettől kezdve a bármely tagállam által hitelesnek elfogadott elektronikus aláírást az összes tagállamban hitelesként kell elfogadni.

Szintén az elektronikus ügyintézési szolgáltatások európai szintű, egységes igénybe vételének feltétele, hogy a háttérben, az informatikai rendszerek szintjén is együttműködés menjen végbe. Ez az interoperabilitás teszi lehetővé azt, hogy ha valaki Magyarországról Svédországba utazik, és egészségügyi ellátásra szorul, az ottani kórház könnyedén hozzáférhessen az illető kórtörténetéhez.

FELMÉRÉSEK, KUTATÁSI EREDMÉNYEK

Az ENSZ két évente elvégzett világméretű e-kormányzati felmérése képet ad az annak részét képező elektronikus ügyintézés fejlettségi szintjéről is, s egyben az európai összehasonlításra is alkalmas.

Magyarország a legfrissebb, 2016-ban publikált kutatási eredmények alapján 193 országból a 46. helyet foglalja el, a 43 európai országból pedig a 30. helyen áll; mögé került Csehország, Bulgária, Szlovákia és Románia is, Szlovénia és Lengyelország azonban megelőzi.

Az élen világviszonylatban is az Egyesült Királyság áll.

Kedvezőtlen tendencia ugyanakkor, hogy Magyarország 2010 óta egyre hátrébb került a rangsorban.

Az Európai Bizottság évente vizsgálja az egyes tagországok e-kormányzatának fejlettségét, illetve országjelentéseiben összességben a fejlődés terén elért új fejleményeket.

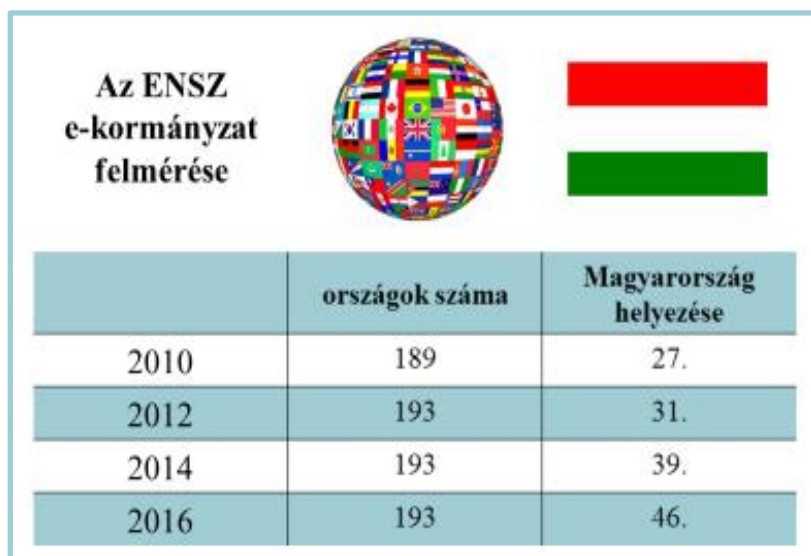
Az Eurostat [adatait](#) is felhasználó 2016 februárjában készült [jelentésből](#) az derül ki, hogy 2015-ben Magyarországon a különböző szintű elektronikus

ügyintézésben részt vevők aránya az európai uniós átlaghoz közelít:

- a lakosság 43 százaléka lépett interakcióba a hatóságokkal, szemben a 46 százalékos európai uniós átlaggal;
- a magyar lakosok 27 százaléka töltött le valamely hivatal honlapjáról elektronikus dokumentumot, míg az uniós átlag e téren 28 százalékos;
- a magyarok 24 százaléka küldött be a hatóságoknak elektronikusan kitöltött dokumentumot, az Európai Unióban pedig 26 százalékos ez az érték.

A Clarity Consulting 2015-ben Magyarországon elvégzett [felmérése](#) más webes szolgáltatásokkal és alkalmazásokkal hasonlította össze az elektronikus közigazgatási szolgáltatásokat. Öt kategóriában 230 különböző szempont alapján a Facebook érte el a legmagasabb, 90 százalékos eredményt, a netbankok általában 60-70 százalékos értéket értek el, míg a közigazgatási szolgáltatások csak 40-50 százalékos eredményt kaptak.

Bár az elektronikus ügyintézés vizsgálatokor a gyorsaságban és a stabilitásban nem találtak kivétnevelőt, az alkalmazások használata gyakran nehézkes volt, a felületek pedig nem voltak minden esetben közérthetőek és könnyen kezelhetőek.



Forrás: [UN eGovernment Survey, 2010, 2012, 2014, 2016](#)

A BIZTONSÁG KÉRDÉSE

Az elektronikus dokumentumok tömeges keletkezése során rendre felmerül az adatbiztonság kérdése.

Becslések szerint Magyarországon mára már több százmilliós nagyságrendű azoknak az elektronikus dokumentumoknak a száma, ame-

lyek hatalmas mennyiségű érzékeny adatot tartalmaznak. Ám ha feltörik a készítésük során alkalmazott algoritmust, módosíthatóvá válhat a dokumentumok tartalma.

Az elektronikus ügyintézés részének számító dokumentum-archiválás során tehát fokozott figyelmet kell fordítani e dokumentumok védelmére.

Források:

- Az Európai Parlament és a Tanács [910/2014/EU](#) rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- [2015. évi CCXXII. törvény](#) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020. A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása. [COM\(2016\) 179](#), Brüsszel, 2016. április 19.
- [Két év alatt megnyolcszorosodott az internetes okmányügyintézés száma](#) – Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala, 2016. május 5.
- [United Nations e-Government Survey 2016](#) – New York, 2016
- [eGovernment in Hungary](#). European Commission, February 2016
- [Jó úton járnak](#) – IT Business, 2015. december 24.
- [Baj lesz az elektronikus iratokkal, nem is kicsi](#) – Piac & Profit, 2015. december 9.
- [2015/61. Infojegyzet](#): Elektronikus ügyintézés