

## ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

- Az elektronikus ügyintézés legfőbb előnye
- az ügyfél számára a gyorsaság, kényelem, és hogy a nap 24 órájában rendelkezésre áll;
- a közigazgatás számára a költségmegtakarítás, a hatékonyság növelése és az adminisztratív folyamatok egyszerűsítése.
- Magyarországon az e-ügyintézés elsősorban az Ügyfélkapun keresztül valósul meg. Mára több mint 2 millióan rendelkeznek ügyfélkapus regisztrációval és 133 ügy intézhető rajta keresztül elektronikusan.
- A személyi jövedelemadó-bevallások 26 százaléka már elektronikusan érkezik az adóhatósághoz.
- Magyarország általánosságban elmarad az uniós átlagtól az elektronikus ügyintézés sajátosságai terén.
- Az Európai Unió legfőbb törekvése az e-ügyintézés terén a tagországok e-kormányzati szolgáltatásainak integrációja, azaz az interoperabilitás.

*Jelen háttéranyag „Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól” szóló [T/7392.](#) számú törvényjavaslathoz készült. A törvényjavaslat az elektronikus ügyintézés kiterjesztéséhez és egységesítéséhez szükséges jogi feltételeket teremti meg.*

### Az elektronikus ügyintézés fejlettsége az Európai Unióban és Magyarországon

Magyarországon az internet hozzáférés elterjedtsége, az internethasználat gyakorisága nagyjából megfelel az európai uniós átlagnak, jelentős azonban a lemaradás az elektronikusan nyújtott közigazgatási szolgáltatások terén.

Az Európai Unió évente méri az elektronikus kormányzat teljesítményét. Azt vizsgálja, hogy a tagországokban rendelkezésre álló online ügyintézési lehetőségek:

- mennyire **ügyfélbarát** módon szervezettek, azaz a szolgáltatások mekkora hányada érhető el egyáltalán elektronikusan, milyen mértékű támogatást, segítséget nyújtanak az ügyfél számára, mennyire egyszerű és gyors az ügymenet, s milyen mértékben biztosítják a véleménynyilvánítás, visszajelzés lehetőségét;
- mennyire **átlátható** módon szervezettek, azaz milyen mértékben tudja az ügyfél nyomon követni ügyének alakulását, mennyire világosak a hatóság jogkörei és kötelezettségei, s világosan kiderül-e az ügyfél számára, hogy mire és hogyan használják a személyes adatait;
- mennyiben teszik lehetővé a **más uniós országból** érkezett ügyfelek számára az ügyintézését;
- milyen mértékben biztosítják a kulcstényezőket, azaz az **elektronikus személyazonosítást**, az **elektronikus iratkezelést**, a **dokumentumok hitelességét**, valamint azt, hogy elegendő legyen a rendszerbe **egyszer bejelentkezni**.

A 2014-ben felvett vizsgálatról készült [jelentés](#) (mely a tagországokon kívül Izlandot, Norvégiát, Svájcot, Szerbiát és Törökországot is bevonta a vizsgálatba) megállapításainak alapját 27 ezer kérdőív értékelése és megfelelően felkészített szolgáltatás-tesztelők tapasztalatai alkották. A jelentés szerint még mindig csak a hatósági ügyek fele intézhető online, s minden tizedik ügyfajta csak a hagyományos módon, papír alapon intézhető.

A magyar eredmények a mért adatok többségében **elmaradást** mutattak az uniós átlaghoz képest, egyedül az elektronikus iratkezelés és az e-dokumentumok hitelessége terén születtek átlag feletti eredmények.

Az e-közigazgatási szolgáltatások lakossági használata is alacsonyabb az Európai Unióban mért átlagos értéknél. Magyarországon még mindig magas azoknak az aránya, akik nem intéznek és a jövőben sem terveznek intézni hatósági ügyeket a világhálón. Ez az attitűd magyarázhatja egyfelől az e-kormányzati szolgáltatásokhoz kötődő felhasználói elégedettség alacsony voltát is, másfelől hozzájárulhat az online szolgáltatásoktól való jövőbeni távolmaradáshoz is.

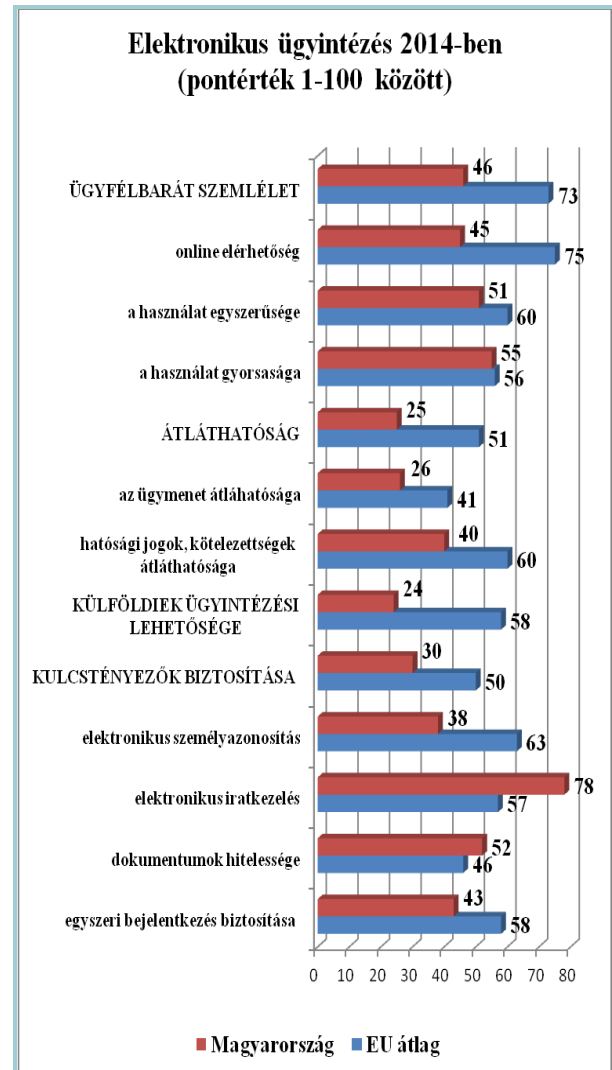
Az elektronikus ügyintézés legfejlettebb módja napjainkban, amikor a teljes ügymenet az illeték befizetésével együtt intézhető az Interneten keresztül, sőt a szolgáltatást az ügyfél **személyre szabottan** veheti igénybe. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatást nyújtó portálra történő bejelentkezését – azaz személyi azonosítását – követően az ügyfélnek már nem kell bármely űrlap kitöltésekor azon személyes adatait újra megadnia, amelyek a rendszerben amúgy is szerepelnek.

Ilyen, személyre szabott szolgáltatással ma még uniós szerte az online ügyintézés kevesebb, mint felénél találkozhatunk.

Különleges elektronikus közszolgáltatásnak számít egyelőre az is, ha az ügyek **mobiltelefonról** is intézhetőek: egyelőre csak négyből egy esetben nyújtanak erre lehetőséget az európai kormányzati ügyfélportálok.

**AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS  
FEJLŐDÉSE MAGYARORSZÁGON**

Az e-ügyintézés felé tett első kormányzati lépésnek a 2001 decemberében elindított „ekormanyzat.hu” portál tekinthető, amelyen már nemcsak ügyleírások és dokumentumok voltak találhatóak, de cégkereső, ingatlankereső és gépjárműkereső adatbázist is tartalmazott.



Forrás: Infoszolg/Hungary. eGovernment State of Play. Country Factsheet – eGovernment Benchmark Report, European Commission, 2015

A portál neve 2003-ban „magyarország.hu”-ra változott. Bár az elnevezés azóta is változatlan, az oldal folyamatos és jelentős mértékű arculati és tartalmi fejlesztésen esett és esik át azóta is.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló [2004. évi CXL. törvény](#) (rövid nevén: Ket.) azzal hozott jelentős előrelépést az informatika közigazgatási alkalmazása terén, hogy kimondta: a hatóság elektronikusán is intézheti a közigazgatási hatósági ügyeket.

2005-ben megkezdte működését az [Ügyfélkapu](#), a kormányzat elektronikus azonosító rendszere, amelyen keresztül a bejelentkezést, azaz személy-azonosítást követően az elekt-

ronikus ügyintézés azóta is biztonságosan bonyolítható.

A következő években a szolgáltatások bővülése mellett az elektronikus ügyintézés központosítása zajlott, melynek középpontjában az Ügyfélkapu állt.

Alapvető szemléletváltást jelentett 2011 végén a Ket. módosítása, majd 2012 elején az ennek nyomán megszületett három kormányrendelet ([83-84-85/2012](#)).

Az elektronikus ügyintézés korábbi informatikai rendszer-alapú megközelítését egyértelműen felváltotta a szolgáltatás alapú megközelítés; alapegységgé az úgynevezett Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás (**szeüsz**) vált és ennek rendelték alá az informatikai rendszerek kialakítását és működtetését.

Egy-egy „szeüsz”-ön az elektronikus **ügyintézés építőköveit** értjük, amelyekből bármely szolgáltatás felépíthető. Ilyen például egy elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása, hozzáférés biztosítása elektronikus nyilvántartások adataihoz, illetve az elektronikus dokumentum kézbesítése.

2012-től a központosítást decentralizáció váltotta fel, egy-egy szeüsz megvalósítására a hatóságok külső szereplőt is megbízhatnak, lényeg, hogy adott szolgáltatás minél magasabb színvonalon álljon rendelkezésre.

Megszűnt ezzel az Ügyfélkapu kizárólagossága is, inkább az e-ügyintézés minőségi, technikai követelményeit írták elő, melynek ellenőrzését egy újonnan felállított felügyeleti hatóságra, az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletre bízták.

Szintén 2012-ben megszületett a [Magyary program](#), mely az egész közigazgatás fejlesztését célozza, ám azt is egyértelműen leszögezi, hogy a jól működő állam elengedhetetlen feltétele az elektronikus szolgáltatások fejlesztése.

**A legnépszerűbb elektronikusan intézett ügyek az Ügyfélkapun:**

- adó- és járulékebevallás;
- személyi okmányokkal kapcsolatos ügyintézés;
- egyszerűsített munkaviszony bejelentése;
- felsőoktatási felvételi jelentkezés;
- erkölcsi bizonyítvány igénylése.

Forrás: [10 éves az Ügyfélkapu – Infografika. eGov Hírlevél, 2015. április](#)

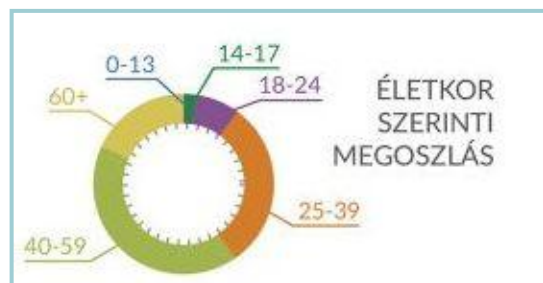
Mára az Ügyfélkapun keresztül már 133 [szolgáltatás](#) elérhető, a közelmúltban indították a gépjármű-adat lekérdező szolgáltatást, valamint a bírósági eljáráshoz kapcsolódó iratok (keresetlevél, beadvány, okirati bizonyítékok) elektronikus elküldésének lehetőségét.

A regisztrációval rendelkező felhasználók száma 2015 júniusában már meghaladta a 2 milliót, havonta átlagosan félmillióan látogatják a portált, de a belépések száma egy hónapban több, mint 10 millió.

2014-ben a felhasználók 51 millió dokumentumot tölthettek fel, a személyi jövedelemadó-bevallások 26 százalékát már elektronikusan küldték be az adóhatóságnak.

**10 éves az ügyfélkapu**

Forrás: [Infografika. eGov Hírlevél, 2015. április](#)



## EURÓPAI UNIÓS KERETRENDSZER

Az Európai Unió arra törekszik, hogy az egyes tagállamokban folyamatosan fejlődő elektronikus kormányzati szolgáltatások ne elszigetelve, hanem folyamatos együttműködés és kommunikáció mentén szerveződjenek.

Ezen elvárás kulcsfogalma az **interoperabilitás**, melyet az Európai Bizottság 2010-ben kiadott közleményében ([COM\(2010\) 744](#)) is ekként határozott meg. Maga a fogalom az e-kormányzati szolgáltatások integrációját jelenti akár az országhatárokon átnyúlva is.

Az interoperabilitás jegyében született meg a 2011-2015. évekre szóló uniós **e-kormányzati cselekvési terv** ([COM\(2010\) 743](#)), mely negyven konkrét intézkedést irányzott elő többek között

- a felhasználók minél nagyobb mértékű bevonása,
- a szolgáltatásoknak a felhasználó igényeihez való igazítása,
- az átláthatóság növelése,
- a határokon átnyúló szolgáltatások megvalósítása érdekében.

Mindehhez az Európai Unió forrást is rendelt, amikor 2010-ben 26 millió eurós támogatást előirányozva létrehozta az [ISA](#) (Interoperabilitási Megoldások az Európai Közigazgatásban) programot, mely a tagállamok közigazgatási intézményeinek online együttműködését segíti elő.

[Társadalmi vita](#) alatt van már ugyanakkor a 2016-2020. évekre szóló e-kormányzati cselekvési terv is.

## Források:

- Budai Balázs Benjámin: [E-közigazgatási alapismeretek](#). Nemzeti Közszerzői Egyetem, Bp., é.n.
- [eGovernment in Hungary](#). European Commission, January 2015
- [E-közigazgatási keretrendszer koncepció](#). Belügyminisztérium, 2015. április 29.
- [Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market](#). Final Insight Report: European Commission, June 2015
- [Hungary](#). eGovernment State of Play. Country Factsheet – eGovernment Benchmark Report, European Commission, 2015
- [Nemzeti Infokommunikációs Stratégia, 2014-2020](#). Az infokommunikációs szektor fejlesztési stratégiája, 2013.
- Suhajda Zoltán: [A többség adót vall be az Ügyfélkapun](#). Metropol, 2015. június 8.

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel  
Képviselői Információs Szolgálat  
E-mail: [infoszolg@parlament.hu](mailto:infoszolg@parlament.hu)



Internet: [www.parlament.hu/infoszolg](http://www.parlament.hu/infoszolg)  
Intranet: [intra.parlament.hu/infoszolg/](http://intra.parlament.hu/infoszolg/)  
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült.  
A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be.  
Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.