

Óbudai Egyetem
Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar
Gépanyagszerkezzettani és Rendszertani Intézet



ORSZÁGOS TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

Elektronikus kapcsolattartás szabályozása és garanciái

Szerző: **Szabó Anna Barbara**
Biztonságtechnikai mérnök szak,
I. évfolyam

Konzulens: **Dr. Szűcs Endre**
adjunktus

Budapest, 2011.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	1
1 Elektronikus kapcsolattartáshoz vezető út.....	4
1.1 Az Európai Unió és az elektronikus közigazgatás	4
1.2 Szabályozás alakulása Magyarországon	6
1.2.1 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2009. október 1-éig	6
1.2.2 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2009. október 1. után	7
1.2.3 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2011. január 1. után.....	8
1.2.4 Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény (Ekszt.)..	8
1.2.5 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről (Hiekt.).....	10
1.3 Elektronikus közszolgáltatások nyújtásának szabályozása.....	10
1.3.1 A központi rendszer alapszolgáltatásai	11
2 Az elektronikus közszolgáltatás technikai garanciái	12
2.1 Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató (ÁEKSZ)	12
2.2 Elektronikus tértivevény	13
2.3 Azonosítás	13
2.4 Kézbesítési vélelem.....	14
2.5 Kormányablakok	15
3 Ügyfélkapu.....	16
3.1 Ügyfélkapu nyitás	17
3.1.1 Ügyfélkapu személyes regisztrációval.....	17
3.1.2 Regisztráció elektronikus aláírással.....	18
3.2 Ideiglenes regisztráció.....	18
3.3 Ügyfélkapu érvényessége.....	19
3.4 Ügyfélkapu gyakorlati alkalmazása	20
3.4.1 Elektronikus adó-és járulék bevallás Ügyfélkapun keresztül	20
3.4.2 Önkormányzati szolgáltatás Ügyfélkapun keresztül.....	20
3.4.3 Hivatali kapu.....	21
4 Elektronikus kapcsolattartás térhódítása.....	22
4.1 Ügyfélkapu felhasználók.....	23
4.2 Az elektronikus kapcsolattartás előnyei.....	23
4.3 Az elektronikus kapcsolattartás hátrányai.....	23
5 Elektronikus kapcsolattartás jogi garanciái.....	26
5.1.1 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya	26
5.1.2 Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (Avtv.)	26
5.1.3 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény 32	
6 Statisztikai felmérés az Ügyfélkapu használatáról	33
Összegzés.....	50
7 Melléklet	53
7.1 számú melléklet.....	53
8 Forrásmutató.....	56

„61§ (3) A demokratikus közvélemény kialakítása érdekében mindenkinek joga van a megfelelő tájékoztatáshoz a közügyek tekintetében.”

1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya ¹

Bevezetés

Azért választottam a dolgozatomnak ezt a témát, mert napjainkban egyre nagyobb hangsúly helyeződik az elektronikus ügyintézésre, mely lehetővé teszi, hogy kontinenseket áthidaló távolságból, szinte a fénysebességgel vetekedő gyorsasággal kommunikáljanak a felek egymással, akár eltérő időben is. Ez az elektronikus úton zajló kapcsolatfelvétel az élet minden területén megjelenik. Az üzleti életben már nélkülözhetetlen, a gyors információ beszerzés és az arra való reagálás, ahogy hétköznapijainkban se szívesen várunk 3-4 napot arra, hogy a barátaink megkapják a nekik szánt leveleinket. Ugyanakkor a kapcsolattartás egészen apró hétköznapi ügyleteinknél is megjelenik pl.: már az egyszerű bankkártya műveleteknél, vagy online rendeléseknél is.

A fenn ismertetett meglehetősen tág terület miatt a dolgozatban leszűkítve, csak a közigazgatási értelemben vett elektronikus kapcsolattartással fogok foglalkozni. Azért ezt az intervallumot választottam, mert véleményem szerint a közigazgatás az, a terület, mely minden állampolgárt érint, elkerülhetetlenül az életünk része, ugyanakkor ezért túl nagy terület ahhoz, hogy minden aspektusával foglalkozzak a dolgozatban.

A közigazgatás alatt azon szervezetek összességét értem, mely közhatalmat gyakorolva az állam, vagy az önkormányzat nevében ellátja a közfeladatokat, végrehajtja a jogszabályokat, a közt szolgálja. A helyi közügyek az önkormányzati igazgatás feladata, míg az országos jelentőségű ügyekben a központi közigazgatás jár el. Ebből következik, hogy óhatatlanul körülveszi az állampolgárok életét a megszületéstől, még a haláluk után is. Az elektronikus közigazgatás, ezen területek elektronizált, elektronizálható részei. Szabályozása elsődlegesen A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényben (továbbiakban: Ket.) a található meg, de számtalan törvény és rendelet egészíti ki. A közigazgatás kiterjedt hivatali apparátussal dolgozik, szerveinek a természetéből adódóan nagy mennyiségű információt kell feldolgoznia, rögzítenie, iktatnia, tovább küldenie és

¹ 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya
(Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=222.475412, 2011. 10. 25.)

tárolnia. Elmondható, hogy függ az információtól, mely papír alapú rögzítése nagy anyagi terhet jelent és tárolása sok helyet is igényel, továbbá könnyen megsemmisülhet, illetve sérülhet, ezen kívül a személyes adatok fokozott védelmet élveznek.

Ahhoz, hogy az ügyfél igénybe tudja venni az egyes közszolgáltatásokat ügyétől függő mértékben, hitelességgel bírónak kell tudni magát azonosítani. Még az ügyek hagyományos, személyesen, vagy papíron történő és az elektronikus úton végbemenő intézése esetében is. Az innováció egyre inkább az utóbbit helyezi előtérbe mind hazai és mind nemzetközi szinten.

Az elektronikus ügyintézés a Ket. módosítása miatt 2011. január 01. óta elektronikus kapcsolattartásnak nevezik a közszolgálatban. Ennek eszköze a kormányzati szinten történő megjelenési formája a www.magyarorszag.hu-n keresztül elérhető Ügyfélkapu rendszer. Bár Hazánkban még nem elterjedt az elektronikus hatósági igazolványok használata és az elektronikus okirati forma is csak korlátok között értelmezhető, nem szabad figyelmen kívül hagyni, mivel az Európai Unió követelményei is ezt az irányvonalat támogatják. Új kihívásokat generál, mivel természetéből eredően nem minden jogviszony alkalmas arra, hogy kizárólag elektronikus formában létesítsék, másrésztől megoldásra váró feladatokat eredményez, mind központi kormányzati szinten, mind számítástechnikai szinten is. Hisz kormányzati szinten meg kell szervezni a korszerű infrastruktúrát, az állampolgárok technikai és szellemi felkészítését az új térben való ügyintézésre, továbbá új szabványokat, egymással kompatibilis szoftvereket kell alkotni, figyelemmel arra, hogy a régi dokumentumok ne szenvedjenek károsodást, ne keletkezzen anyagvesztés, de a tárolásuk se tökéletesen megoldott pl.: a CD-k szavatossága átlagosan 5 év.

Az elektronikus kapcsolattartással hosszútávon az e-demokráciák és az e-állampolgárság kialakítása lenne a cél, de ennek Magyarországon nem csak anyagi és infrastruktúra hiányából eredő gátjai vannak, hanem történelmi is. Hiszen mikor a papír alapú titkos választás hitelességét is megkérdőjelezzük, nem valószínű, hogy a választópolgárok elfogadnák az online szavazás hitelességét és névtelenségét.

A dolgozat felépítése az alábbi:

- Európai Uniós szinten az elektronikus kapcsolattartással kapcsolatos rendelkezések közül a mérőföldkönek számító A közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005 (V.11.) Korm.

határozata az Európai Bizottság „COM/2001/0140.final” közleményt és az Alapvető közszolgáltatások közös listáját dolgozom fel.

- Magyarországi szabályozások közül Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény, A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és az elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó módosításait, Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény (Ekszt.), 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről szóló törvények elektronikus kapcsolattartással kapcsolatos részeit elemzem összehasonlító jelleggel.
- Ezt követően az elektronikus kapcsolattartás technikai garanciáit ismertetem a 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről szóló törvény és a 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról törvények segítségével.
- A dolgozat szerves részeként a részletesen foglalkozok az Ügyfélkapu gyakorlati alkalmazásával.
- Az elektronikus kapcsolattartás jogi garanciáit adja az információs önrendelkezési jog és az információ szabadságához való jog, ezért annak érvényesülését elemzem az 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya és az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, továbbá a 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény alapján.
- A utolsó fejezetében az Ügyfélkapu használatával kapcsolatos statisztika felmérés eredményét mutatom be.

A dolgozat a 2011. október végén hatályos jogszabályok alapján készült.

1 Elektronikus kapcsolattartáshoz vezető út

Az elektronikus kapcsolattartás az elektronikus közigazgatás része. Ezt az elnevezést a 2011. január 1. után hatályba lépett Ket. vezette be, a szolgáltató, ügyfélbarát jellegű közigazgatást célzó irányzat részeként. Maga a fogalom ugyanazt takarja, mint az eddigi, a Ket. korábbi verzióban használt „elektronikus ügyintézés”, vagy az „elektronikus közszolgáltatás”.

1.1 Az Európai Unió és az elektronikus közigazgatás

A közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005 (V.11.) Korm. határozata az Európai Bizottság „COM/2001/0140.final” közleményéhez alkalmazkodva 4 szintet állapított meg (1-4. szint) az elektronikus ügyintézés és szolgáltatás megvalósulására, bár a gyakorlatban 6 szint állapítható meg:

- 0. szint: Nem lehet elektronikus közigazgatásról beszélni.
- 1. szint: Csak általános tájékoztatást nyújt az ügyekről, teendőkről és a szükséges dokumentumokról.
- 2. szint: A szolgáltató felőli egyirányú kapcsolat: elérhetőek a nyomtatványok, az elektronikus kitöltés megvalósul, de az ügyfélnek hagyományos úton kell azt eljuttatnia.
- 3. szint: Kétirányú kapcsolattartás már működik, de korlátozottan. Az ügyfél már elektronikusan is elküldheti a nyomtatványait, de a hatóság hagyományos úton reagál rá.
- 4. szint: Teljes az elektronikus interakció, ami pénzügyi tranzakcióval is kiegészül.
- 5. szint: Perszonalizáció: a közigazgatási szerv már személyre szólóan előre kitöltött adatlapokat tud biztosítani az ügyfél számára. Ez a szint a rendszeresen elvégzett ügyletek során célszerű, például: adóbevallás elkészítése során. [1]

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

Az EU CLBPS (Common List of Basic Public Services - Alapvető közszolgáltatások közös listája) az eEurope Akcióterv része, a tagállamok 2004 év végéig valósították meg. Az akcióterv szerint 20 szakterületet kell elektronikus közigazgatás útján elérhetővé tenni. Ezek közül 12 terület az állampolgárokra vonatkozik, a további 8 a vállalkozókra. [1] [2]

Állampolgároknak szóló szakterületek:

- 1) Adózás.
- 2) Munkaügyi hivatalon keresztül megvalósuló munkahely-keresési szolgáltatás.
- 3) Szociális biztonságot célzó hozzájárulások (segélyek, ösztöndíjak).
- 4) Személyes iratokkal összefüggő szolgáltatások.
- 5) Gépjárművekkel kapcsolatos ügyintézés.
- 6) Ingatlanokkal kapcsolatos ügyek.
- 7) Rendőrségi bejelentések.
- 8) Közkönyvtár.
- 9) Anyakönyvi ügyek-okmányok igénylése és kiadása.
- 10) Felvételi jelentkezések a felsőoktatásba.
- 11) Lakcímváltozással kapcsolatos ügyek.
- 12) Egészségügyi ügyintézés.

Vállalkozásokra vonatkozó 8 szakterület:

- 1) Munkavállalókkal kapcsolatos szociális hozzájárulásokkal összefüggő ügyek.
- 2) Vállalati adózás.
- 3) ÁFA-ügyek.
- 4) Cégalapítás.
- 5) Statisztikai adatok megadása.
- 6) Vámügyek.
- 7) Környezetvédelmi ügyek.
- 8) Közbeszerzés.

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[2] Komenczi Bertalan (2009): Elektronikus Európa-az Európai Unió akcióterve 2002-ig (Oktatókutató és Fejlesztő Intézet (Letöltve: <http://www.ofi.hu/tudastar/elektronikus-europa>, 2011. 10. 23.))

A Európai Bizottság „COM/2001/0140.final” közleménye és az Alapvető közszolgáltatások közös listája annyiban kapcsolódik egymáshoz, hogy a szakterületeken a teljes interakciós szintet igyekeznek megvalósítani.

Magyarország helyzete az egyes területek elektronikussá tételében még nem komplex. Bizonyos szinteken sikerült teljesítenie, pl.: cégbíróság ügyek, ingatlan nyilvántartás, adózás, viszont más területeken, pl.: az egészségügyi igazgatás terén még nem.

1.2 Szabályozás alakulása Magyarországon

Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény (továbbiakban Áe.) az 1990-es években történő módosítások által már rendelkezett az elektronikus ügyintézésről: főszabály szerint az ügyeket nem lehetett elektronikusan intézni. Kivéve, ha:

- Államigazgatási ügynél azt jogszabály megengedte.
- Önkormányzati államigazgatási, vagy hatósági ügy esetén rendeletében lehetővé tette az önkormányzat.

Az Áe. 2005. november 1-én veszítette hatályát, funkcióját a többször módosított Ket. vette át.

1.2.1 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2009. október 1-éig

Elődjével, az Áe.-vel ellentétesen, pozitívan szabályozta az elektronikus ügyintézés lehetőségét: ha törvény, kormányrendelet, vagy önkormányzati rendelet azt nem zárta ki, akkor lehetett alkalmazni, akár az ügyfél és a hatóság közötti teljes kapcsolattartásra is. Ennek ellenére nem tudott elterjedni, ugyanis anyagi okok miatt a legtöbb önkormányzat élt a kizárás lehetőségével.

A Ket. hatására állami szinten létrehozták a központi elektronikus szolgáltató rendszert (továbbiakban: központi rendszer), melyet a központi elektronikus szolgáltató rendszerről szóló 182/2007 (VI. 10.) kormányrendelet szabályozott. Ehhez a rendszerhez az önkormányzatok és más szervezetek csatlakozhattak.

A természetes személyek számára a központi rendszer biztosította az elektronikus ügyintézés az Ügyfélkapun keresztül. Azok az ügyfelek, akik legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással rendelkeztek, közvetlen a hatósághoz nyújthatták be dokumentumaikat. A hatóság az azonosítást az aláírás érvényességének és az aláíró szolgáltatónál megadott természetes azonosítóinak ellenőrzésével hajtotta végre.

Ügyfélkapu létrehozását a törvény személyazonosításhoz és hivatalos célra használható e-mail címhez kötötte.

Az ügyfelet jogszabály alapján nem lehetett elektronikus ügyintézésre kötelezni és meghatározhatta, hogy a hatósági döntést mely úton kézbesítsék. [4] [5]

1.2.2 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2009. október 1. után

A bekövetkezett gazdasági válság miatt a jogalkotónak a racionalizálás és költségtakarékosság figyelembe vételével felül kellett vizsgálnia a korábbi szabályozását.

Az új Ket. az elektronikus ügyintézés egyenrangúvá tette a többi eljárási formával, sőt elsőbbséget is élvez. A törvényből kiveszi az „elektronikus ügyintézés” fogalmát és helyette az „elektronikus kapcsolattartás”-t vezeti be és az elektronikus közszolgáltatást áthelyezték Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvénybe (továbbiakban: Ekszt.) A technikai háttérrel A hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tártivevényről szóló 2009. évi LII. Törvény (továbbiakban: Hiek.). [1] [3] [4] [5]

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[3] Általános tájékoztató <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/> (Letöltve: 2011. 10. 25.)

[4] 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=84916.562020, 2011. 10. 25.)

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról

(Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013, 2011. 10. 25.)

1.2.3 A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) szabályozása 2011. január 1. után

A módosított törvény az elektronikus kapcsolattartást az írásbeli kapcsolattartás egyik formájának minősíti, részben megismétli, egyértelműsíti, illetve részletezi a korábbi szabályozást.

Hirdetmények esetében hirdetőtáblán és a honlapon egy napon kell feltüntetni, a közzététel idejét visszakereshetővé kell tenni.

Ket. hatályos állapota szerint, ha az elektronikus kapcsolattartást szolgáló informatikai eszköz legalább 1 napig nem tudja ellátni feladatait, nem számít be az ügyintézés határidejébe. A 2009. október 1-je előtti Ket. rövidtávú és tartós üzemzavarra bontva részletesebben szabályozta, de feltehetőleg az Ekszt. kiegészítő jellege miatt okafogyottá vált. [1] [4]

1.2.4 Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény (Ekszt.)

Célja az állam szolgáltató szerepének fokozása és az információs közszolgáltatások kiterjesztése a társadalom résztvevőire, a nyilvánosság és a társadalmi kontroll hatékonyságának fokozása. Ehhez gyorsabb, hatékonyabb közigazgatási és közszolgáltatási ügyintézkedést akar megvalósítani.

A Ket. az ügyfélkaput és központi elektronikus szolgáltató rendszert az Ekszt-re hivatkozva határozza meg.

Meghatározza az elektronikus közszolgáltatást: azon szolgáltatások, melyeket törvényileg szabályozottan a központi rendszeren keresztül, elektronikusan hajtanak végre, ilyenkor az adatkezelő minősítésre jogosult. Ennek a szolgáltatásnak bárki számára elérhetőnek kell lennie. [1] [5]

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[4] 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=84916.562020, 2011. 10. 25.)

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013, 2011. 10. 25.)

Az Ekszt.-ben 6 alapelv került rögzítésre:

1. Ügyintézés átláthatósága.
2. A közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok elérhetősége, a személyes és védeni rendelt adatok védelme.
3. Informatikai biztonság.
4. Az informatikai rendszerek kompatibilitása.
5. Az üzemeltetés folytonossága.
6. Egyenlő bánásmód.

A személyes adatok védelme alapján az adatkezelésnek célhoz kötöttnek és szükségesnek kell lennie, a cél magvalósítása után meg kell semmisíteni, tehát az ügyfélről profil nem alkotható; ez megakadályozza a perszonalizációs szint megvalósulását. [6]

A törvény meghatározza az elektronikus közszolgáltatás eszköz és feltételrendszerét:

- Az elektronikus kormányzati gerinchálózat.
- A kormányzati portál.
- Az ügyfélkapu.
- A hivatali kapu.
- A biztonságos elektronikus dokumentumtovábbító szolgáltatás.
- Az elektronikus tárhely és a központi rendszer cím.
- A központi archiválási szolgáltatás.
- Az elektronikus fizetéseket és elszámolás lehetőségét biztosító rendszer.
- A központi ügyfélszolgálat: ügyfélvonal, kormányzati ügyfél tájékoztató központ.

A törvény előírja a közérdekű adatok nyilvánosságát, a tájékoztató jellegű szolgáltatásoknak és a közérdekű adatoknak korlátlanul, anonim módon elérhetőeknek kell lenniük. Ez korlátozottan már 2005-től a Kormány Portálon (magyarorszag.hu; mo.hu, hungary.hu) keresztül megvalósult. [5]

[6] Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=16680.560637, 2011.10.25.)

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013; 2011. 10. 25.)

1.2.5 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevénnyről (Hiekt.)

2010. január 1-én lépett hatályba a Hiekt., mely alapján kell eljárni, amennyiben azt a törvény kötelezővé teszi, vagy az alapján kiadott kormányrendelet megengedi az elektronikus kézbesítést bármely hatósági eljárásban.

A törvényben került meghatározásra az elektronikus közokirat fogalma: Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató (ÁEKSZ) által kiállításra jogosult feladó kézbesített hivatalos elektronikus irata, a hivatalos szerv minősített elektronikus aláírása nem feltétele, az elektronikus visszaigazolás és tértivevény is ide tartozik.

Teljes bizonyító erejű elektronikus magánokiratnak minősül:

- Mikor jogszabály azt előírja és a Hiekt.-nek megfelelően jártak el.
- A Hiekt. szabályait betartva készített és kézbesített irat, ilyenkor nem szükséges hozzá a küldő minősített elektronikus aláírása.
- ÁEKSZ-en keresztül küldött irat.
- Minősített elektronikus aláírással rendelkező okirat esetén.

A 2009. október 1-e utáni Ket. módosításokkal összhangban egyenértékűnek tekinti az elektronikus és papír alapú iratokat, így a 1978 évi IV. törvény a büntető törvénykönyvről szóló törvény ide vonatkozó részeit az elektronikus formájukra kiterjesztve kell értelmezni. 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról is egyenértékűnek tekinti ezeket az iratokat, de az elektronikus aláírások közül csak a minősített elektronikus aláírásnak biztosít jogi védelmet. [7]

1.3 Elektronikus közszolgáltatások nyújtásának szabályozása

A Ket. 2009. október 1-je előtti verziója az elektronikus közszolgálatot nem nevesíti, alatta még az elektronikusan, elektronikus dokumentummal közvetlenül, vagy közvetetten, vagy Ügyfélkapu segítségével, vagy központi rendszeren át folytatott ügyintézkést érti, nem is épült be szervesen a törvénybe, csak végre külön fejezetbe tette be a jogalkotó, mint lehetőséget, ahogy a megszervezését is meghagyta önkormányzati szinten.

[7] 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevénnyről (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123468.175460, 2011. 10. 25.)

2009. október 1-től hatályba lépő Ket.-ben törvényhozó az elektronikus kapcsolattartást favorizáló szabályozásokat hajtott végre és egyenrangúvá tette a hagyományos ügyintézési formákkal. Így az önkormányzatoknak kötelezően előírta az elektronikus kapcsolattartás biztosítását, most már csak önkormányzati ügyekben zárhatták ki. A központi rendszerhez csatlakozás önkéntességét is csak kifejezetten önkormányzati ügyekben hagyta fenn.

A korábbi önkormányzatokat érintő anyagi akadályok egy része is megoldódott azzal, hogy a központi rendszer fenntartása, karbantartása központilag lett rendezve, de a számítógép hiány több önkormányzatnál napjainkba is probléma.

Ugyanakkor az elektronikus aláírást kivették a közigazgatási ügyintézésből, innentől kezdve azt csak azonosításra lehet használni.

Tehát jelenleg elektronikusan ügyet intézni csak a központi rendszeren lévő tárhellyel lehet. [1]

1.3.1 A központi rendszer alapszolgáltatásai

1. A csatlakozásra kötelezettekkel való hiteles elektronikus kapcsolattartás és az ehhez kapcsolódó központi rendszer cím és elektronikus tárhely.
2. Azonosítási szolgáltatás.
3. Az elektronikus közszolgáltatásokkal összefüggő pénzügyi tranzakciók.
4. A központi szervezethez csatlakozott szervezetek által nyújtott ingyenes szolgáltatások.
5. A központi rendszerillesztő felületeinek igénybevétele.
6. A hivatali kapu központi rendszeri illesztő felületének igénybevétele.

A többi szolgáltatás, a csatlakozott szervezetek térítés kötelesek.

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

2 Az elektronikus közszolgáltatás technikai garanciái

2.1 Állami Elektronikus Kézbesítési Szolgáltató (ÁEKSZ)

A központi elektronikus szolgáltató rendszert működtető szervezet látja el a hivatalos iratok kézbesítésének technikai hátterét, a Hiekt.-ben került szabályozásra.

Az ÁEKSZ feladatai: [1] [7]

- Közzéteszi azoknak a hivatalos szerveknek a nevét, melyekhez elektronikusan lehet hivatalos iratot küldeni, megnevezi a lefolytatható eljárásokat és a szükséges formanyomtatványokat is elérhetővé teszi.
- Informatikai ellenőrzést végez a formanyomtatványon.
- Elhelyezi az időbélyegzőt.
- Visszaigazolást küld a feladónak.
- A rajta keresztül küldött iratokban személyes adatokat, csak a kézbesítés idejéig tárolja, kivéve, ha nem rendelkezik a címzett nyilvános kulcsával, olyankor csak a sértetlen kézbesítést biztosítja.
- A hivatalos iratot a címzett ideiglenes tárhelyén helyezi el 30 napra.
- Biztosítja, hogy az üzenet sértetlenül titkos csatornán keresztül eljusson a feladótól a címzettig.
- A törvényben meghatározott szolgáltatásait ingyenesen látja el.
- Megkeresésre tájékoztatási kötelezettsége van 5 munkanapon belül elektronikus úton az érintett számára a központi elektronikus szolgáltató rendszerben kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, vele kapcsolatos adatokat kik és milyen célból kapták meg, mikor és mely hatóság részére lettek továbbítva a rendszeren keresztül.
- A természetes személynek biztosítani kell Avtv. szerint a központi rendszeren keresztül kezelt személyes adatai helyesbítésére, vagy a jogellenesen kezelt adatainak törléséhez való jogát.

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[7] 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevénnyről (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123468.175460, 2011. 10. 25.)

2.2 Elektronikus tértivevény

Elektronikus tértivevény olyan okirat, amely a hivatalos elektronikus okiratot feladó szerv felé visszaigazolja, hogy a jogosult mikor nyitotta meg az iratot. Ez azért fontos, mert hatósági ügyeknél a határidőt az elektronikus dokumentum megnyitásától kell számolni.

Az elektronikus tértivevénynek tartalmaznia kell:

- A feladó és a címzett nevét, vagy más azonosítóját.
- Az ügy számát, vagy egyéb azonosítóját.
- Az irat pontos azonosítására alkalmas hivatkozást.
- Az átvétel idejét.

A határidőt az átvételtől kell számolni, ha csak törvény másképp nem rendelkezik, az üzemszüneti napot nem számolják bele.

Üzemszüneti napnak kell tekinteni, ha 4 órán át nem érhető az ÁEKSZ, akkor is, ha ez nem összefüggően következik be.[7]

2.3 Azonosítás

Számos szolgáltatás csak az ügyfél egyértelmű azonosításával vehető igénybe, ezért az Ekszt. is kiemelten foglalkozik vele: olyan szolgáltatás, mely során az azonosítást kérő fél saját maga, vagy harmadik fél által egyértelműen meghatározza az azonosítást kérő személyt, és az azonosított megegyezik. Ez a folyamat alkalmas információközlésre és megerősítésre is, megvalósulhat személyes megjelenéssel, Ügyfélkapun keresztül is.[5]

Technikailag és biztonságilag 3 azonosítási csoport van, melyet a közszolgáltatásokban kizárólagosan kell alkalmazni:

- Tudás alapú.
- Birtoklás alapú.
- Tulajdonság alapú.

Biztonságosság tekintetében lehet:

- Alacsony.

[7] 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123468.175460, 2011. 10. 25.)

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013, 2011. 10. 25.)

- Közepes.
- Magas.

A törvényben az alapértelmeben alacsony biztonsági szintű Ügyfélkapu szerepel, de jogszabály meghatározhat magasabb szintű azonosítást.

Közepes biztonsági szintű azonosításhoz a tudás alapú azonosítási módszeren kívül még egynek meg kell valósulnia. Az Ekszt alapján egy egyszer használatos azonosítót kell eljuttatni az ügyfélnek, valamely internettől független csatornán.

Magas biztonsági szintű azonosítás akkor valósul meg, ha mind a három szint egyszerre jelen van.

A jogszabályban előírt azonosítási szintnél magasabb azonosításra az ügyfél nem kötelezhető, de önkéntesen vállalhatja, hogy azzal kiváltja az alacsonyabb szintűt.

Az elektronikus aláírásoknál a birtoklás alapú azonosítás tárgyaként csak a jogszabályoknak megfelelő biztonságos tároló eszköz és az azon elhelyezett közigazgatási használatra alkalmas azonosítási célú tanúsítvány értelmezhető. [1] [5]

2.4 Kézbesítési vélelem

A kézbesítési vélelem egy megdönthető vélelem, mely beálltához fűződnek a joghatások. Olyan esetekben, mikor a tárhelyre érkezett hivatalos iratot a címzett nem veszi át, akkor az, azt követő hatodik munkanaptól kézbesítettnek kell tekinteni, ennek beálltáról a feleket automatikusan tájékoztatja az ÁEKSZ. Az iratot az elkövetkező 30 napig az ideiglenes tárhely megőrzi, ha letelt az intervallum automatikusan törlődik. Ezen iratok esetében az ÁEKSZ 1 évig biztosítja a megismerhetőséget, erről üzenetben értesíti a címzett.

A Hiekt. szerint a természetes személy elektronikusan elindított ügyében indokolt kérelemmel egy alkalommal kérheti az áttérést a papír alapú értesítésre. Az ügyfél a kézbesítési formák változtatása során nem kérheti, hogy újból kiküldjék a már kézbesített iratot. Ez alól kivételt a különös méltánylást érdemlő ok képez, például: vis maior. [7]

[1] Horváth-Orbán-Kőnig-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013, 2011. 10. 25.)

[7] 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus térítvevényről (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123468.175460, 2011. 10. 25.)

2.5 Kormányablakok

2011. január 1-étől A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény alapján az országban 29 helyen létesítettek kormányablakot, mely integrált ügyfélszolgálati irodaként a helyszínen 29 ügykört lát el, 12 órás nyitva tartással. Az EU csak vállalkozások számára írta elő az egyablakos ügyintézés megteremtését, ami 1 év csúszással megvalósult, de kiterjesztve a polgárok számára is.

A kormányablakon keresztül lehet többek közt ügyfélkaput nyitni, általános tájékoztatást kérni, vállalkozásokkal kapcsolatos ügyeket intézni. Bizonyos ügyek helyszínen történő intézésére nincs lehetőség, de azokról részletes tájékoztatót tud biztosítani az ügyfél számára pl.: Gyermekgondozási díjat igényelni, gyógyszer támogatáshoz kapcsolódó kérelmek, Magyar igazolvány és Magyar hozzátartozói igazolvány igénylés, nem magyar állampolgár házasságkötésének bejelentése és bejegyzett élettársi kapcsolat bejelentése Magyarországon.

A honlapon az esélyegyenlőség jegyében be lehet állítani a felolvasást, de csak miután megtaláltuk a konkrét ügyünket és idegen nyelvű tájékoztató sincs, annak ellenére, hogy nem magyar állampolgárok ügyeiben is nyújt segítséget. Véleményem szerint okafogyott a felolvasás opció, ha pl.: gyengén látóknak az ügy megtalálásához nem nyújt a portál segítséget. [8]

[8] Kormányablak Integrált Kormányzati Ügyfélszolgálat , Általános tájékoztató (Letöltve: https://kormanyablak.gov.hu/web/v/tajekozodjon?p_p_id=122_INSTANCE_Cg7P&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&p_r_p_564233524_categoryId=17414, 2011. 10. 26.)

3 Ügyfélkapu

Az Ügyfélkapu az e-kormányzás egyik megvalósulása, a magyar kormányzat elektronikus azonosító- és ügyfélbeléptető rendszere.

Jelenleg az Ügyfélkapu a Kormányzati Portál oldalairól érhető el:

<https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/>,

vagy a <https://magyarorszag.hu/> oldalon az Ügyfélkapu menü kiválasztásával.

Működését 2005-ben kezdte meg. Feladat, hogy biztosítsa, a felhasználók számára a személyazonosságuk igazolása mellett egyszeri belépéssel, biztonságosan kapcsolatba léphessenek elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel. A gyökérhitelesítő rendszert is ebben az évben aktivizálták, így rajta keresztül a hivatalok már tudják fogadni az elektronikus aláírásokat, illetve az online kitöltött dokumentumokat és az elektronikus úton történő fizetést is. Ezzel a Kormányzati Portál megvalósítja a dolgozatban már ismertetett A közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005 (V.11.) Korm. határozatban előírt 4. szintnek.

A központi rendszer a felhasználók számára lehetőséget ad segítség kérésére az ügyfélvonalon keresztül, mely telefonon, e-mailen, faxon, SMS-en keresztül nyújt tájékoztatást az Ügyfélkapu használásához, illetve az ügyek online intézéséhez.

2010. márciusában a törvény módosítások következtében új verziója került alkalmazásra, jelenleg is ez üzemel.

Az Ügyfélkapun keresztül elérhető szolgáltatások aktuális listáját a Kormányzati Portál segítség oldalán, vagy az Ügyfélkapun való belépést követően a személyes Ügyfélkapu „Elektronikusan intézhető ügyek” menüpontja alatt tekinthetők át. A kezdő oldalon a felhasználó oldalt menübe megtalálhatja a legtöbbször használt 5 szolgáltatás, ezen kívül beállíthat célcsoport szűrést is a gyors és hatékony tájékozódás és ügyintézés véget. Ilyen szolgáltatások pl.: az adatszolgáltatás letiltása és visszavonása, adó- és járulékbevallás, adóigazolás kérés, internetes okmányiroda, OEP szolgáltatások, erkölcsi bizonyítvány, foglalkoztatási jogviszony lekérése, cégkereső stb.

A „Személyes Ügyfélkapu felület” alkalmazásával az ügyfél kezelheti dokumentumait, összegyűjtheti a lapcsalád különböző oldalain talált információkat, indíthatja ügyeit, vagy módosíthatja adatait. [9] [10]

3.1 Ügyfélkapu nyitás

Ügyfélkapu igénybevételének szükséges feltétele a regisztráció. Bármely természetes személy élhet a lehetőséggel. A 14-18 év közötti személyek esetében korlátozás áll fenn, ők a gondviselő tudomásával és jelenlétében regisztrálhatnak. Korlátozottan cselekvőképesek voltuk miatt az Ügyfélkapun keresztülhasználható szolgáltatásoknak is csak korlátozott körben áll rendelkezésükre. Ilyen szolgáltatások például: felvételi jelentkezés, TAJ-szolgáltatások, okmányirodai időpontfoglalás.

A regisztráció kritériuma minden esetben az ügyfél személyazonosságának igazolása és az adatkezelési nyilatkozat aláírása. Ezt megteheti elektronikus aláírással, vagy személyesen, de az igénylés folyamatát el lehet indítani elektronikusan. [10]

3.1.1 Ügyfélkapu személyes regisztrációval

Ha az ügyfél nem rendelkezik elektronikus aláírással csak személyes regisztrációval lehet e-állampolgár:

Ilyenkor az igénylő személyesen és hitelt érdemlően a hagyományos módon azonosítja magát az okmányirodában, vagy a budapesti ügyfélközpontban. Az ügyintéző hitelesíti a regisztrációt a regisztrációs adatlap kitöltése és a személyazonosítást követően, az ügyfél pedig aláírásával igazolja annak valóságát. Ezt követően a rendszer a regisztrációs adatlapon megadott e-mail címre elküldi az egyszer használatos aktiváló kódot, ami 5 nap tétlenség után inaktív lesz. Az ügyfélkapu kezdő oldalán lehet a kóddal belépni és jelszót megadni. A jelszó alapértelmezett beállítás szerint két évig érvényes, de a felhasználó tetszés szerint megadhat rövidebb időintervallumot is.

A személyes regisztrációhoz szükséges Okmányirodai időpontfoglalás a Kormányzati Portálon keresztül is lehet intézni. A főoldalon az „Ügyfélkapu” menüt

[9] Sikolya Zsolt: Ügyfél-Azonosítás és – hitelesítés a magyar e-közigazgatásban (Letöltve: http://www.hiradastechnika.hu/data/upload/file/2006/2006_6/HT_0606-5.pdf, 2011.10.25.)

[10] Magyarország.hu: eTananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)

[10] Magyarország.hu: eTananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)

választva, majd a „Regisztrálok” opcióra kattintva lehet regisztrálni. Ezt követően a megjelenő ablakban „Időpontot foglalok okmányirodába személyes regisztrációhoz” mezőt kiválasztva lehet időpontot kapni, a következő lépésben lehet ügycsoportot választani, végül a számunkra megfelelő irodát kell megjelölni a felsoroltakból. Végül időpontot lehet foglalni a felajánlott időpontok segítségével. [10] [11]

3.1.2 Regisztráció elektronikus aláírással

Az ügyfél minősített elektronikus aláírásával, egyértelműen és hitelt érdemlően tudja magát azonosítani, így nem kell személyesen megjelennie. Mindent el tud intézni a Kormányzati Portálról. A főoldalról az „Ügyfélkapu” menüt választva, majd a „Regisztrálok” opcióra kattintva nyílik lehetőség regisztrálni. A következő lépésben az „Elektronikus aláírással regisztrálok” mezőt megjelölve lehet folytatni a műveletet. A megjelenő adatlap kitöltését követően a „Regisztráció digitális aláírással” linket aktivizálva kell elküldeni a kitöltött űrlapot. A felhasználónév megadásakor figyelembe kell venni, hogy a rendszer kis- és nagybetű érzékeny, kizárólag a magyar abc betűiből állhat, legalább 4 karakterből, számokat is és szóközt is tartalmazhat, ez az Ügyfélkapu biztonságát kívánja szolgálni, ahogy az is, hogy a sikeres regisztrációról az adatlapon már megadott e-mail címre visszaigazolás érkezik. [10] [11]

3.2 Ideiglenes regisztráció

Az ideiglenes regisztráció lehetővé teszi, hogy az internetes regisztrációs folyamatot elektronikus aláírás nélkül is el lehessen indítani, gyorsítva az ügyintézkedést a későbbi személyesen megerősített regisztrációhoz. Ebben az esetben is a Kormányzati Portálról, szintén a főoldalon az „Ügyfélkapu” menüt választva, majd a „Regisztrálok” opcióra kattintva lehet intézkedni. Az oldalon a „Kitöltöm az adatlapot ideiglenes

[10] Magyarország.hu: e Tananyag

(Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)

[11] Magyarország.hu: e Tananyag

(Letöltve:

<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/kihasznalhatjaazugyfelkaput.html>, 2011. 10. 25.)

[10] Magyarország.hu: e Tananyag

(Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)

[11] Magyarország.hu: e Tananyag

(Letöltve:

<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/kihasznalhatjaazugyfelkaput.html>, 2011. 10. 25.)

regisztrációhoz” lehetőséget választva megjelenik az adatlap, melyet a kitöltés után a „Regisztráció digitális aláírás nélkül” linkre kattintva kell elküldeni. Amira a reagálva a megadott e-mail címre jön egy válaszlevél, melyben található egy egyszer használatos kis és nagybetűkből generált jelszó, egy aktiváló link és további teendők részletes leírás: Aktiválni az ideiglenes regisztrációt a linkre kattintva lehet, vagy a magyarorszag.hu-n kell az „Aktiválás” gombot választani. Ügyet indítani csak az okmányirodában történő végleges regisztráció után lehet. A rendszer az aktiválásra a levél érkezésétől számított 5 napot adja meg, a végleges regisztráció határideje az aktiválást követő 30 nap. Az első bejelentkezésnél meg kell adni az új jelszót, melynek legalább 8 karakterből kell állnia, tartalmaznia kell kis- és nagybetűt és 2db számot. Nem lehet benne ékezetes betű és egyéb karakter se. Itt kell megadni a jelszó lejáratának idejét is. Ideiglenes regisztrációval az ügyfél csak a saját adatait tudja módosítani. [10]

3.3 Ügyfélkapu érvényessége

Az Ügyfélkapu érvényessége része az Ügyfélkapu biztonságának. Érvényes regisztráció után az Ügyfélkapu mindaddig használható, ameddig regisztrációt a regisztráló meg nem szünteti, vagy érvényessége le nem jár. Biztonsági okokból a Központi Rendszer napra pontosan két évre maximálta az Ügyfélkapuhoz tartozó jelszó érvényességi idejét, ennek számolása jelszóváltásonként újraindul. A felhasználó saját igénye szerint rövidebb időintervallumokat is megadhat. A jelszó érvényességi idejének lejártát megelőzően, az Ügyfélkapu nyilvántartásban szereplő e-mail címre három alkalommal figyelemfelhívó levélnek kell érkeznie. Az első levélnek három hónappal a lejárt előtt, a másodiknak egy héttel, az utolsónak egy nappal.

Ezzel szemben azt tapasztaltam, hogy az Ügyfélkapu engedte, hogy a jelszó megadásához képest a következő napot adjam meg a lejárat dátumának. [10] [12]

[10] Magyarország.hu: e Tananyag
(Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2010. 10. 25.)

[10] Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve:
https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)

[12] Magyarország.hu: e Tananyag
(Letöltve:
<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/kihasznalhatjaazugyfelkaput.html>, 2011. 10. 25.)

3.4 Ügyfélkapu gyakorlati alkalmazása

3.4.1 Elektronikus adó-és járulék bevallás Ügyfélkapun keresztül

Az ügyfélnek első lépésben telepítenie kell az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) programot, mely futtatásához a Java 1.6, vagy fejlettebb verziója szükséges, és le kell töltenie egy e-nyomtatványt az APEH honlapjáról, ahol a keretprogramok is megtalálhatók (<http://www.afeh.hu/bevallasok/nyomtatvany>).

A kitöltött nyomtatványt a felhasználó a Személyes Ügyfélkapu oldalán tudja feltölteni, ennek sikerességéről visszaigazolás érkezik, amit az eBEV-n keresztül lehet ellenőrizni. A rendszeren keresztül folyószámla lekérdezést lehet végezni, jóváhagyására meg lehet tekinteni az adóbevallását, le lehet tölteni a nyugtákat, üzeneteket és végre lehet hajtani az egyéb adminisztrációs műveleteket. Biztonsági garanciaként az adóigazolás ellenőrzése során a rendszer ötszöri eredménytelen lekérdezés után 10 percre letiltja a felhasználót, ez bekerül a naplózásba.

Az ÁNYK-n keresztül kitöltött dokumentumon automatikus titkosítás történik, de a felhasználó is megteheti, hogy az általa generált jelszóval védett kulcspárral (1024-2048 bit hosszúságú) elvégezi, erről tanúsítványt is kap. Az automatikus titkosítás hátránya, hogy a fogadó intézmény kulcsával történik, ebből kifolyólag a küldő később már nem tudja megtekinteni a dokumentumait, míg saját kulcs alkalmazásával igen. [12]

3.4.2 Önkormányzati szolgáltatás Ügyfélkapun keresztül

Az Ügyfélkapun megerősített regisztrációval rendelkező felhasználó, a saját mappájában tudja kiválasztani a szolgáltatások menüt, ezt követően a legördülő menüben tudja konkretizálni, végül kiválaszthatja a települést. Ezt követően a település szerinti önkormányzat által rögzített naptárban lehet a szabadon maradt időpontokból választani. [13]

[12] Magyarország.hu: e Tananyag
(Letöltve :<https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ebev.html> , 2011. 10. 25.)

[13] Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve:
https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/hivatali_kapu.html, 2011. 10. 25.)

3.4.3 Hivatali kapu

A Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer része és a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium hatáskörébe tartozik. Célja, hogy a szervezetek elektronikus üzeneteiket hitelesen tudják fogadni, illetve az azonosított ügyfelek számára azt elküldeni, bár a központi rendszer által biztosított postafiók csak átvételig tartó tárolásra alkalmas.

Az Ügyfélkapu felületén a Hivatali Kapu menü alatt érhető el, ahol a hivatal rövid nevével és jelszavával lehet belépni.

A Hivatali Kapu az ügyfelek számára kétféleképpen érhető el:

- Browseres elérés: offline kapcsolat az ügyfél felé.
- Automatikus elérés: a dokumentumok letöltése és tárolása a központi rendszer erőforrásaitól független.

Az Ekszt. szerint a központi rendszerhez csatlakozott szervezetek kötelezhetik a hiteles elektronikus dokumentumforgalomban résztvevő alkalmazottaikat Ügyfélkapu nyitásra, amihez hozzárendelik a Hivatali Kaput és nyilvántartásba veszik. Ilyen esetekre, hogy az ügyintéző ne szenvedjen hátrányt, az első magán célra nyitott Ügyfélkapu-ja ingyenes.

A HK biztonságának technológiai garanciái:

- A Hivatali Kapuhoz csatlakozott számítógépeknek fix IP-címmel kell rendelkezniük.
- A Hivatali Kapuhoz hozzáférő ügyintézők erre használt Ügyfélkapuját hozzá rendelik a Hivatali Kapujukhoz.
- A Hivatali Kapun keresztüljáró adatforgalmat a Biztonságos Elektronikus Dokumentumtovábbító Szolgáltatás (BEDSZ) biztosítja.
- Amikor kötelező az elektronikus formanyomtatvány, a BEDSZ csak Általános Nyomtatvány-tervezővel (ÁNYT) szerkesztett, egységesített nyomtatvány közzétételét teszi lehetővé a hivatalnak és az ügyfél is csak ilyet tölthet fel.
- ÁNYT csak HK-n keresztül érhető el, ezzel szemben az ÁNYK ingyenes, kinyomtatható, formáját tekintve megfelel a hagyományos papír alapú nyomtatványnak.
- A központi rendszer látja el a nyomtatványt egyedi azonosítóval. [5] [14]

[5] 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013, 2011. 10. 25.)

4 Elektronikus kapcsolattartás térhódítása

Az elektronikus kapcsolattartás a közigazgatási ügyekben jelenleg az Ügyfélkapu rendszer használatával valósul meg. Ebben a fejezetben az Ügyfélkapu használatának elterjedését ismertetem.

Az elektronikus kapcsolattartás elterjedését inkább a törvényi szabályozás fokozta, mint az e-tudatosság.

2002-től a földalapú támogatást elektronikus úton lehet igényelni.

2005-től kezdte meg működését az Ügyfélkapu első verziója és a gyökérhitelesítő rendszer is. Ebben az évben október 1-jével hatályba lépett a Ket., mely már lehetővé tette az elektronikus eljárást, de önkormányzati szinten fennhagyta a kizárás lehetőségét.

2006. május 1-jétől a tízezer legnagyobb adózót, a havi és negyedéves bevallást készítőket, a munkáltatókat kötelezték elektronikus adóbevallás készítésére.

2007. január 1-jétől már az egyéni vállalkozók is csak elektronikus úton tehetők meg az adó bevallást. Kivételt élveznek a nyugdíjas egyéni vállalkozók, amennyiben önfoglalkoztatók, és nincsenek alkalmazottaik. Ugyanebben az évben lehetőség ABevJava használatával a már elkészített és elektronikus úton továbbított adóbevallást interneten módosítani, elektronikus úton történő javító bevallás továbbításával. Továbbá a biztosítottak minősülő őstermelőket arra kötelezték, hogy a fizetendő járulékokat elektronikus úton juttassák el az állami adóhatóságnak. A munkáltatónak, kifizetőnek minősülő mezőgazdasági vállalkozóknak havonként kell elektronikusan bevallást tenni az adó- és/vagy társadalombiztosítási kötelezettséget eredményező, magánszemélyeknek teljesített kifizetésekkel, juttatásokkal összefüggő valamennyi adóról, járulékról. Az elektronikus bevallásra kötelezett őstermelőnek lehetősége van arra, hogy helyette meghatalmazott járjon el, ilyenkor az őstermelő mentesül az Ügyfélkapu nyitása alól, meghatalmazottjának kell saját és megbízónként külön Ügyfélkapu regisztrációval rendelkeznie.

A 2009. október 1-e után hatályba lépett Ket. már elektronikus közszolgáltatásként az elektronikus ügyintézkést egyenértékűvé emelte a hagyományos ügyintézéssel, a technikai háttér Hiekt. szabályozásába került.

[14] Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/hivatali_kapu.html. 2011. 10. 25.)

2010-től az Ügyfélkapu 2. verziója lépett üzembe.

2011. január 1-től hatályos verziója megerősítette a korábbi központi rendszer használatával kapcsolatos szabályozásokat, ugyanakkor az elektronikus aláírás alkalmazási körét visszaszorította. A törvényhozó már elektronikus kapcsolattartásként definiálja az elektronikus közigazgatási hatósági eljárást. [15] [16]

4.1 Ügyfélkapu felhasználók

Az Ügyfélkapu népszerűsége még nem töretlen, felhasználóinak száma az ország lakosságához képest elhanyagolható mértékű. A 2001-es népszámlálás szerint Magyarország lakossága: 10.198.315 fő, ebből nagykorú lakosság: 7.832.407 fő. Mindezt figyelembe véve elhanyagolható az Ügyfélkapun regisztráltak száma: 970.000, főleg ha figyelembe vesszük, hogy egy személy többször is regisztrálhat. Ugyanakkor a regisztráltak száma folyamatosan növekszik például: 2009-ben 800.000 körül volt. [17]

4.2 Az elektronikus kapcsolattartás előnyei

Az elektronikus aláírás előnyei az ésszerűség és a gazdaságosság jegyében a következők:

- Közvetlen kapcsolat az ügyféllel: helytől, időtől független.
- Minimális bérköltség, például: kevesebb alkalmazottat kell foglalkoztatni.
- Gyors áttekinthetőség, mivel elektronikusan ellenőrizhető.
- 3 klikkes szabály: a honlapokon minden felhasználót érintő dolog 3 egérgattintáson belül elérhetőnek kell lennie.

4.3 Az elektronikus kapcsolattartás hátrányai

Az objektivitás jegyében, nem szabad megfeledkezni az elektronikus ügyintézés árnyoldalairól se: [18]

[15] Általános tájékoztató (Letöltve: <http://www.afeh.hu/data/cms24527/07085.pdf>, 2011. 10. 25.)

[16] Logsped: Általános tájékoztató (Letöltve: <http://www.logsped.hu/elektronikusadobevaslas.htm>, 2011. 10. 25.)

[17] Központi Statisztikai Hivatal (Letöltve: http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,115776&_dad=portal&_schema=PORTAL, 2011. 10. 25.)

[18] Csörgő Dániel (2003): Elektronikus aláírás, elektronikus okirat, digitális pénz (<http://iroga.hu/internet&politika/csorgo.htm>, 2011. 02. 15.)

- Az internetes tranzakciók napjainkban nem eléggé biztonságosak, minden rendszer feltörhető, sokszor előrébb járnak a hackerek, mint a vírusirtó programok készítői. Ezért nem célszerű nyíltan átküldeni a bizalmas információkat. Ez fokozottan igaz a személyes adatokra, regisztrációs kódokra, pedig ezek nélkülözhetetlenek az ügyfél azonosításához pl.: adó- és járulékbevallásnál.
- Különös kockázattal járnak a vezetékek nélküli hálózatok, mobilitásuk miatt népszerűek, még a közigazgatásban is, ugyanakkor arra a legkönnyebb az rácsatlakoznia az illetékteleneknek és azt a legköltségesebb és nehezebb biztosítani pl.: routerrel.
- Az elektronikus kapcsolattartás során a felek nem ismerik egymást és fizikálisan sem találkoznak, ezért nem lehetséges az azonosítás hagyományos módon, például: személyi igazolvány felmutatásával. Ha valaki megszerezte a szükséges adatokat feltűnés nélkül ki tudja magát adni a másoknak.
- Az Internet komolyan fejlődik, ez több területen megnyilvánul. például abban is, hogy felfedezzük benne a klasszikusnak nevezhető médiumok sajátosságait, ilyenek pl.: online televíziók, e-jegyzetek is. Mégis, legalábbis egyelőre nem nyújtja a megszokott élményt, hallgatók többsége, a hatékony felkészüléshez inkább kinyomtatják jegyzeteiket. Ugyan ezt a típusú idegenkedést válthatja ki az elektronikus ügyintézés, főleg az idősebb korosztályból és az alacsonyan kvalifikált rétegekből. A legtöbben ügyeik intézéséhez szívesebben telefonálnak, vagy fáradnak be személyesen a lakóhely szerinti irodába, ahogy azt már megszokták. Véleményem szerint ez a jelenség összefüggésbe hozható azzal is, hogy napjainkban háztartásonként még nem általánosan elterjedt az internet csatlakozással bíró személyi számítógép, ahogy az ország „lefedettsége” is hagy maga után kívánnivalókat. Közrejátszik még a már az említett számítógépes ismeretek hiánya és az alultájékoztatás is, nem átlátható, nehezen kezelhető Kormányzati Portál.
- Online foglalással sokszor későbbi időpontot kap az ügyfél ügyeink elvégzéséhez, mintha telefonon, vagy személyesen kérte volna.
- Bizalomvesztést okozott az Ügyfélkapu többszöri összeomlása/leállása is: 2009 februárjában az elektronikus adó- és járulékbevallásnál történt incidens, mikor a Kormányzati Portálon könyvelőknek saját cégeik helyett más cégek, magánszemélyek adatai jelentek meg. Ezért leállították az Ügyfélkapu

üzemeltetését, majd belső vizsgálatok folytak, mely elvetette a hackertámadást. Az üzemeltető közleménye alapján a hiba feltehetőleg alkalmazásmódosítás és emberi mulasztás miatt történt. Ezek a változtatások azért voltak szükségesek, mert korábban túlterheltség miatt lelassult a rendszer, de a módosítások lefolytatásakor az üzemeltető nem volt tekintettel a tesztelési és változáskezelő szabályzatra. Ugyanez év májusában az adó- és járulékbevallás határidejének a közepén ismét leállt a rendszer, eddig tisztázatlan okokból.

- Nem szolgálja az Ügyfélkapu népszerűségét az se, hogy a kisvállalkozóknak az elektronikus adó- és járulékbevallás intézéséhez, el kell menni a lakóhely szerinti Nyugdíjbiztosítóhoz, hogy ezt jelezzék. Ezzel okafogyott lesz az elektronikus ügyintézés, hisz akár az adó és járulékbevallást is leadhatnák, nem spórolnak vele se időt, se útiköltséget.

Meglátásom szerint az említett bizalomvesztést erősíti, hogy manapság a médiában az számít hírnek, ami eltér a megszokottól vagy az elvárttól. Egy Kormányzati Portáltól az, az elvárás, hogy jól működjön, a szabályozásoknak megfelelően. Ezért, az nem hírértékű, hogy gördülékenyen megy rajta keresztül az ügyintézés, hogy megkönnyíti a felhasználók ügyeit, ugyanakkor előre nem jelzett leállása, vagy a személyes adatok biztonságának sérülése már az. Másik oldalról az emberi természet velejárója, hogy fél az ismeretlentől, olyanról is véleményt formál, amit nem ismer, gyorsan sztereotipizál. Gyakran nincs is lehetőség arra, hogy az ember kellő alaposággal nyomon kövesse az eseményeket, de sokszor nincs is rá igénye. Ezért véleményem szerint érdemes lenne az Ügyfélkapu köré a közszolgálati médiumon keresztül egy közérthető, népszerűsítő és tájékoztató jellegű kampányt kialakítani.

5 Elektronikus kapcsolattartás jogi garanciái

A fejezetben a korábban ismertetett jogszabályokon túl bemutatom az elektronikus kapcsolattartással kapcsolatos és a személyes adatok védelmét szolgáló garanciákat, melyeket az információs önrendelkezési jog és az információ szabadság fogalma köré épülnek.

5.1.1 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya

A legfontosabb forrás az 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya.

Az információs önrendelkezési jogot és az információ szabadságát az Alkotmány két oldalról közelíti meg:

Elsőként az Alkotmány 59 §-ban került rögzítésre, mi szerint a Magyar Köztársaság területén mindenki alapjoga a jó hírnév, a magánlakás sérthetetlensége, valamint a magántitok és a személyes adatok védelme, tehát az információs önrendelkezés joga, melyet az Alkotmánybíróság alapjog-értelmezése és az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény tett aktív joggá.

Másik oldalról 61 §-ban rögzíti a Magyar Köztársaság területén mindenkit megillet a véleménynyilvánításhoz és a szólás szabadságához, továbbá a közérdekű adatok megismeréséhez, valamint terjesztéséhez való jog.

Ugyanakkor ezek a jogok az 8 § alapján, nem abszolút alapjogok, mivel rendkívüli állapot, szükségállapot, vagy veszélyhelyzet idején felfüggeszthető, vagy korlátozható.

[1] [19]

5.1.2 Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (Avtv.)

Mivel az Ügyfélkapun keresztül személyes adatokat kezelnek a legfontosabb törvény véleményem szerint Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (továbbiakban: Avtv.).

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[19] 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya
(Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=222.475412, 2011. 10. 25.)

Az Avtv. biztosít egy jogi és az Adatvédelmi Biztos személye által egy hatósági garanciát is a személyes adatok védelmére.

A törvényben az információs önrendelkezési jog jogosultja az a természetes személy, aki kezelt adatai alapján azonosított, vagy azonosítható, arról következtetések vonhatók le.

Az információs önrendelkezési jog legfontosabb garanciái a törvény alapján:

- Az adatkezelésnek jogszerűnek kell lennie.
- Az adatkezelésnek célhoz kötöttnek kell lennie.
- Az érintettet megilleti a tájékoztatási kötelezettség és a tájékozódás joga, kérheti adatainak módosítását is.
- Be kell tartani az adatminőség követelményét.
- Gondoskodni kell az adatbiztonságról, automatizált egyedi döntés hozatalának szabályait be kell tartani.
- Az érintettet megilleti a bírósági jogérvényesítés és kártérítés.
- Adatvédelmi Biztos, munkáját az Adatvédelmi Biztos hivatalában látja el.

Tehát személyes adat csak az érintett hozzájárulásával kezelhető, vagy ha azt törvény, vagy azt törvény felhatalmazása alapján, meghatározott körben helyi önkormányzat rendeletben elrendeli.

Kötelező adatkezelés során az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg:

- Adatkezelés célját és feltételeit.
- A kezelendő adatok körét és megismerhetőségét.
- Az adatkezelés időtartamát.
- Az adatkezelő személyét és adatkezelés helyszínét.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, melyről az adatkezelőnek a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül köteles a tájékoztatást megadni, kivéve, ha törvény rendelkezik a megtagadásáról, ezt indokolni kell és az Adatvédelmi Biztost évente értesíteni kell az elutasított kérelmekről.

A törvény közérdekből elrendelheti a személyes adat nyilvánosságra hozatalát, az adatok körének egyértelmű megjelölésével. Más különben a nyilvánosságra hozatalhoz az érintett hozzájárulása szükséges. Ha kétségbe vonható az érintett engedélye, azt kell vélelmezni, hogy az érintett nem adta meg a hozzájárulását.

Amennyiben az érintett kérelmére indult az eljárás, akkor a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezni kell, erre fel kell hívni a figyelmét.

Az érintett írásba foglalt szerződésbe megbízhatja az adatkezelőt személyes adatai kezelésére, a szerződésnek egyértelműen tartalmaznia kell, hogy az aláírásával hozzájárul a szerződésben meghatározott adatainak, meghatározott ideig és meghatározottak szerinti kezeléséhez.

Az Avtv. konkrétan meghatározza az adatkezelés fogalmát és egységeit, mi szerint az adatokon végzett bármely művelet, vagy azok összessége adatkezelésnek számít.

A törvény szerint adatkezelésnek minősül:

- Az adatok gyűjtése.
- Az adatok felvétele.
- A felvett adatok rögzítése.
- Az adatok rendszerezése.
- Az adat tárolás.
- Az adat megváltoztatása.
- Az adat felhasználása.
- Az adat továbbítása.
- Az adat nyilvánosságra hozatala.
- Az adatok összehangolása vagy összekapcsolása.
- Az adat zárolás.
- Az adat törlése és megsemmisítése.
- Az adatok további felhasználásának megakadályozása.
- Fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése és a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése.

A személyes adatok védelméhez fűződő jogot és az érintett személyiségi jogait nem sérthetik, az adatkezeléshez fűződő más érdekek, ha csak törvényi kivétel nem áll fenn.

A kezelt személyes adatoknak az alábbi követelményeknek eleget kell tenniük:

- Tisztességes és törvényes úton kell felvenni és kezelni.
- Pontosnak, teljesnek és ha szükséges időszerűnek kell lennie.
- Az adatok tárolásának alkalmasnak kell lenni arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Korlátlanul használható, általános és egységes személyazonosító jel alkalmazása nem megengedett.

Abban esetben szabad csak számítástechnikai eszközzel automatizált adatfeldolgozást végezni az érintett személyes jellemzőinek értékelésére, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi és álláspontjának kifejezésére biztosítani kell a lehetőséget.

Az adatok biztonságáról az adatkezelőnek, feladatai ellátása közben az adatfeldolgozónak kötelessége gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles megalkotni az Avtv. és adat- és titokvédelmi szabályok érvényesüléséhez szükséges eljárási szabályokat és a technikai, szervezési intézkedéseket ellátni.

Az adatoknak védelembe kell részesülnie az alábbiakkal szemben:

- A jogosulatlan hozzáférés.
- Megváltoztatás.
- Továbbítás.
- Nyilvánosságra hozatal.
- Törlés vagy megsemmisítés.
- Véletlen megsemmisülés és sérülés.

Amennyiben a személyes adatok továbbítása hálózaton vagy egyéb informatikai eszközön keresztül történik, akkor a személyes adatok technikai védelmének biztosításához külön védelmi intézkedéseket kell tennie az adatkezelőnek, az adatfeldolgozónak, illetve a távközlési vagy informatikai eszköz üzemeltetőjének is.

Az adatok minősége is fontos kritérium, miszerint az adatok felvételének és kezelésének törvényesnek és tisztességesnek kell lennie. Tehát nem lehet a joggal visszaélni és nem lehet az Avtv.-vel vagy az alkotmánnyal ellentétes az adatfelvétel, se az adatkezelés. Adatfelvételnek minden esetben szükségesnek, arányosnak, elkerülhetetlennek és a lehető legenyhébbnek kell lennie. Ugyanakkor a felvett adatnak pontosnak, teljesnek és időszerűnek kell lennie. Arról is gondoskodni kell, hogy az adatok tárolás során a felvett adatokból, csak a kitűzött cél magvalósításáig lehessen azonosítani a személyt.

Az Avtv. védi az érintett jogait, amennyiben úgy véli, hogy jogait megsértették bírósághoz fordulhat, ilyenkor a bíróság soron kívül jár el. Az ügyben a bizonyítási teher megfordul, az adatkezelőnek kell bizonyítani az adatkezelés jogszerűségét. A bíróság kötelezheti az adatkezelőt a tájékoztatás megadására, adathelyesbítésre, az adat törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére és a kért adatok kiadására.

A törvényben a kártérítés deklarálásra is sor került, az adatkezelő kötelessége megtéríteni az okozott kárt, még akkor is, ha azt az adatfeldolgozó okozta. Kivétel, ha bizonyítottan vis maiort következtében történt, vagy ha az érintett szándékos, vagy súlyos gondatlansága vezetett hozzá.

Az Adatvédelmi Biztos az Avtv. 2004 évi módosítása óta hatósági jellegű jogkörben helyezkedik el.

Hatósági jogkörei közül a legfontosabbak:

- A jogellenes adatkezelés megszüntetésére szólítja fel az adatkezelőt, erről 30 napon belül köteles értesíteni a biztost.
- Határozatban elrendelheti az adatok zárolását, ha a jogellenes adatkezelést felszólítás ellenére se szüntetik meg.
- Határozattal megtilthatja a jogosulatlan adatkezelést, vagy feldolgozást.
- Az adatok külföldre továbbítását határozattal felfüggesztheti.

Határozatai ellen 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozva jogorvoslattel lehet élni a bíróságnál.

Az Adatvédelmi Biztost megilleti a nyomozati jogkör:

- Személyes adatok védelmét, a közérdekű adatok és a közérdekből nyilvános adatok nyilvánossága érvényesülésének feltételeit figyelemmel követi.
- Ajánlásokat bocsát ki, feladatkörben általános jelleggel, illetve meghatározott adatkezelők részére, erre 30 napon belül köteles érdemben választ adni az adatkezelő.
- Kivizsgálja a bejelentéseket, melyeket bárki benyújthat, ha véleménye szerint személyes adatainak kezelése vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való joga sérült, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, ez alól kivétel, ha bírósági eljárás van folyamatban, továbbá az érintett csak saját nevében fordulhat a Biztoshoz.
- Az Adatvédelmi Biztos munkájáról évente beszámol az Országgyűlésnek.

Említést érdemel még az adatvédelmi nyilvántartás, melyet az Adatvédelmi Biztos Hivatala vezet és az interneten keresztül is elérhető és melybe bárki betekintést nyerhet. A személyes adatot kezelőknek a törvény bejelentési kötelezettséget ír elő az Adatvédelmi nyilvántartásba, mielőtt megkezdénék az adatkezelést. Ilyenkor meg kell adniuk a kezelt adatok körét, fajtáját, forrását, idejét, jogalapját és az adatkezelő azonosításához szükséges adatokat. Az Adatvédelmi Biztos előzetes ellenőrzést végezhet a nyilvántartásba vétel megkezdése előtt az új adatállomány feldolgozásával,

vagy az új adatfeldolgozási technológia feldolgozásával kapcsolatban. Az ellenőrzés alapján az adatvédelmi biztos az adatkezelőt kérheti a kezelendő adatok körének, vagy az adatfeldolgozás módszerének megváltoztatására. [1] [20]

A közérdekű adatok nyilvánossága területén az Avtv. előírja az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott más közfeladatot ellátó szervnek, személynek az állampolgárok pontos és gyors tájékoztatását az alábbi feladatok terén:

- Állami és önkormányzati költségvetés és annak végrehajtására vonatkozó adatokkal kapcsolatban.
- A közpénzek felhasználásáról.
- A piaci szereplők, magánszervezetek és magánszemélyek részére különleges vagy kizárólagos jogok biztosítására vonatkozó adatok terén.

Ezzel összefügg a 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény alapján az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szervnek és személynek rendszeresen elérhetővé, vagy közzé kell tennie a tevékenységével kapcsolatos információkat. [21]

Ezzel összhangban szintén 2005-ben az Avtv.-ben is helyt kapott a közérdekű adatok igénylésének technológiai függetlensége, mely alapján egyenértékűnek kell tekinteni az elektronikusan benyújtott igényeket, a hagyományossal, továbbá az adatkezelőnek az igényelt módon kell 15 napon belül eleget tennie az igénylésnek, kivéve, ha az aránytalanul nagy terhet jelentene. Továbbá a közérdekű adatok megismerését nem köthetik az adatkezelő az igénylő személyazonosításához. A közérdekű adatok megismerésére irányuló igénylések teljesítési rendjét szabályzatba kell rögzítenie a közérdekű adatok kezelőjének. [1]

Amennyiben a közérdekű adatok megismerésére vonatkozó igényt elutasítják, arról 8 napon belül tájékoztatni kell az igénylőt és évente értesíteni kell az elutasított igényekről az Adatvédelmi Biztost. Az elutasított igénylőnek lehetősége van bíróság elé

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

[20] Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=16680.560637, 2011.10.25.)

[21] 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=93842.562084, 2011.10.25.)

[1] Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

vinni ügyét. Ebben az esetben is megfordul a bizonyítási teher és az adatkezelőnek kell bizonyítania, az igénylés elutasításának jogszerűségét és megalapozottságát. [20]

5.1.3 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény

Az elektronikusinformáció szabadságot a korábban már említett 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény szabályozza részletesen. A törvényben rendelkezik a nemzeti adatvagyonról, melyhez mindenkinek joga van hozzáférni. A nemzeti adtavagyon alatt értendő az országban felhalmozott minden információ és tudás. Ebbe a kategóriába tartozik az állami szervek által keletkezett valamennyi adat. Ezek közül publikusadatok közé az állami működés átláthatóságát biztosító közérdekű és közérdekből nyilvános adatok tartoznak.

A közérdekű adatot kezelő szervek az általuk kezelt közérdekű adatokat és a közérdekből nyilvános adatokat az internetes honlapon, digitális formában mindenki számára korlátlanul elérhetőnek kell lennie. A közzétételi listának tartalmaznia kell közzéteendő adatok körét, a frissítés gyakoriságát és a megőrzés időtartalmát, az általános közzétételi listát a közfeladatot ellátó szervekre vonatkozóan a törvény melléklete tartalmazza. Jogszabály az egyes ágazatokra, közfeladatot ellátó szervtípusokra vonatkozóan különös közzétételi listákat határozhat meg, melyek felett az Adatvédelmi Biztosnak véleményezési joga van.

A törvény rendelkezik az közérdekű adatok elektronikus jegyzékéről és a közadat kereső rendszerről. A közérdekű adatok elektronikus jegyzéke tartalmazza a közérdekű adatokat tartalmazó honlapokra, adatbázisokra, nyilvántartásokra vonatkozó leíró adatokat. Az egységes közadat kereső rendszer célja az egységes, gyors és aktuális elektronikus adathozzáférés biztosítása.

A törvényben szabályozásra került a jogalkotás nyilvánossága is, rendelkezéseket tartalmaz a jogszabály-előkészítésére, a törvényalkotásra és a jogszabályok nyilvánosságára is.

Végül a Bírósági Határozatok Gyűjteményének elektronikus formában történő nyilvánosságra tétele is bele került a törvénybe.

[20] Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (Letöltve: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=16680.560637, 2011.10.25.)

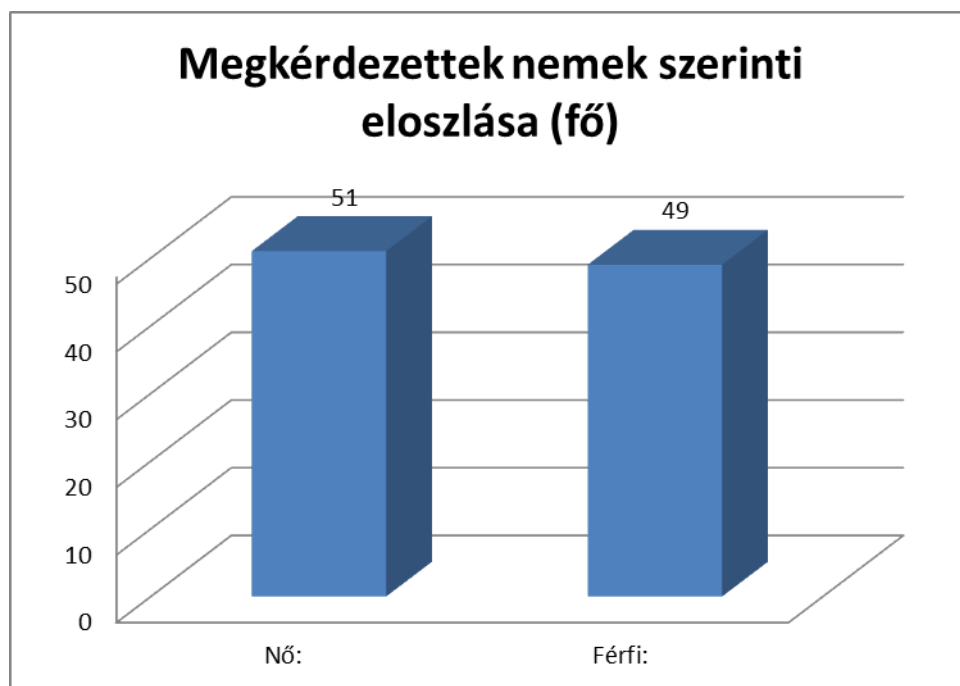
6 Statisztikai felmérés az Ügyfélkapu használatáról

Az Ügyfélkapu használatával, elterjedésével kapcsolatban 2011. szeptemberében felmérést végeztem. Az ország különböző típusú településein élő 100 személyt kértem meg a 1. számú mellékletben található kérdőív kitöltésére. Tisztában vagyok azzal, hogy 100 személy véleménye nem tekinthető reprezentatív felmérésnek, de alkalmasnak tartom bizonyos következtetések levonására. A következőkben a kérdőívek statisztikai elemzése olvasható.

1. A megkérdezettek nemek szerinti eloszlását 1. es számú táblázat és diagram szemlélteti:

Megkérdezettek nemek szerinti eloszlása:	
Neme:	Megkérdezettek összesen (fő):
Nő:	51
Férfi:	49

1. Táblázat: Megkérdezettek nemek szerinti eloszlása



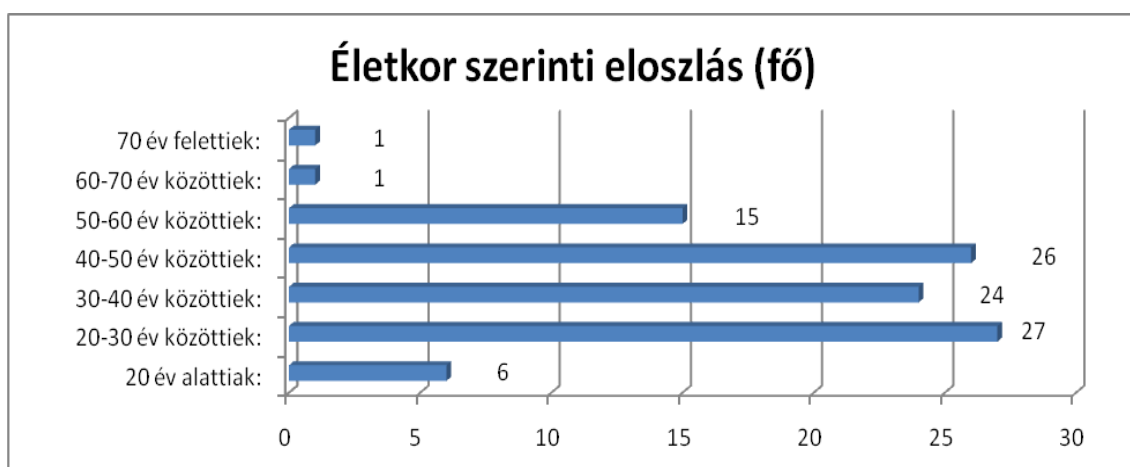
1. Diagram: Megkérdezettek nemek szerinti eloszlása

Az adatokból megállapítható, hogy a megkérdezett 100 személyből 51 fő nő, 49 fő férfi, amely jól reprezentálja a nemek társadalmi eloszlását.

2. A megkérdezettek az életkor szerinti eloszlását a 2-es számú táblázat és a 2-es számú diagram szemlélteti:

Életkor szerinti eloszlás:	
Életkor:	Fő (db):
20 év alattiak:	6
20-30 év közöttiek:	27
30-40 év közöttiek:	24
40-50 év közöttiek:	26
50-60 év közöttiek:	15
60-70 év közöttiek:	1
70 év felettiek:	1

2. Táblázat: A megkérdezettek életkor szerinti eloszlása



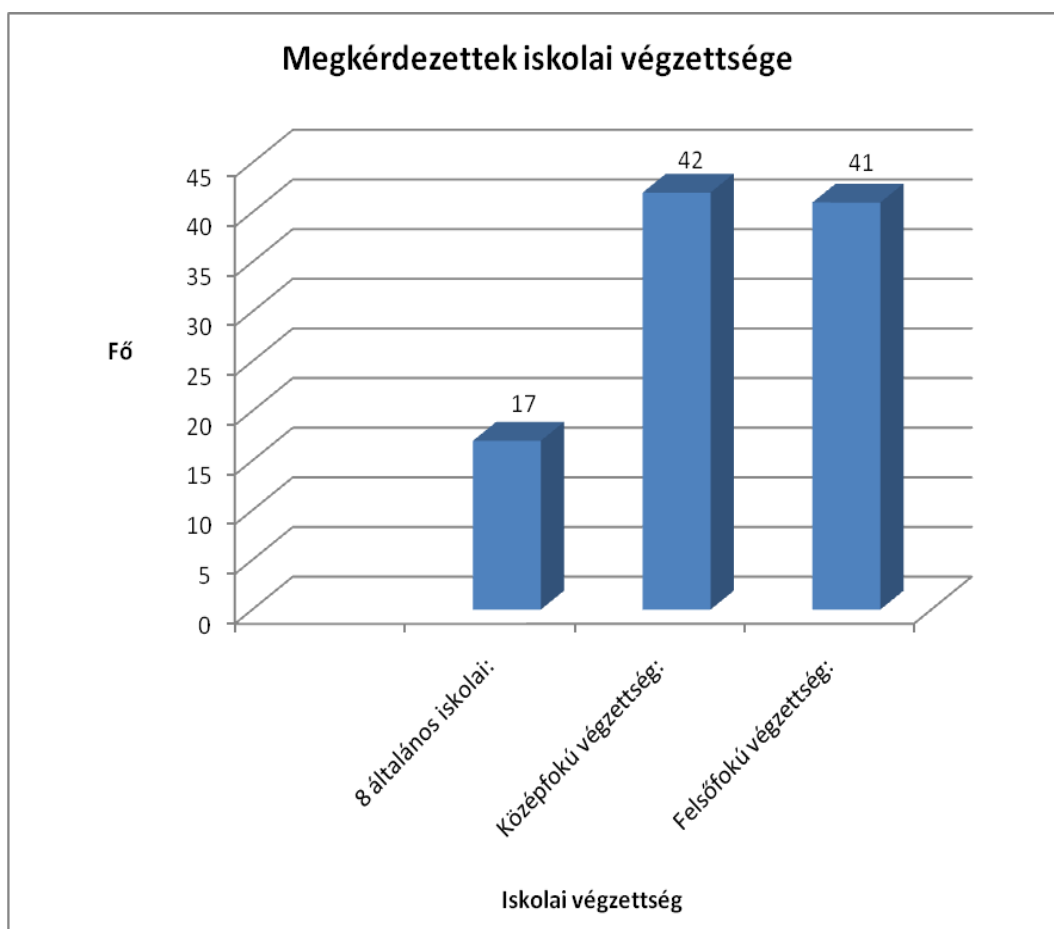
2. Diagram: A megkérdezettek életkor szerinti eloszlása

Az adatokból megállapítható, hogy a megkérdezettek korösszetétele lefedi társadalmi életkorosztályokat. A 10 éven aluliak külön korcsoportként szereplő elemzését az Ügyfélkapu regisztrálási és felhasználási szabályai miatt nem találtam indokoltnak.

3. A megkérdezettek iskolai végzettségét 3-as számú táblázat és 3-as számú diagram szemlélteti:

Megkérdezettek iskolai végzettsége:	
Iskolai végzettség:	Fő:
8 általános iskolai:	17
Középfokú végzettség:	42
Felsőfokú végzettség:	41

3. Táblázat: A megkérdezettek iskolai végzettség szerinti eloszlása



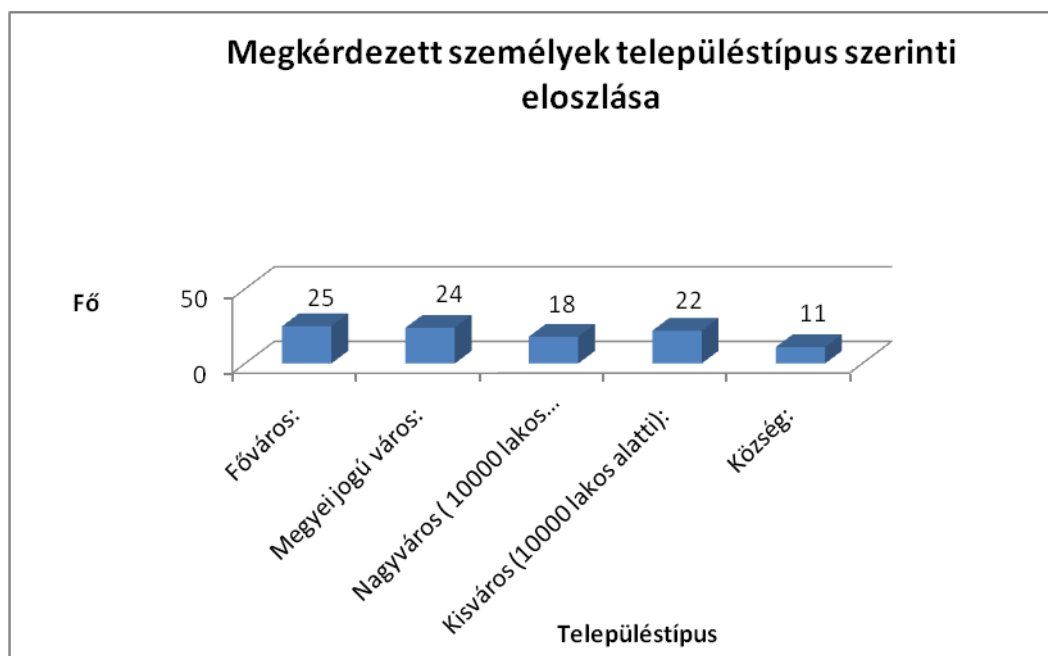
3. Diagram: A megkérdezettek iskolai végzettség szerinti eloszlása

Az adatokból megállapítható, hogy a megkérdezett 100 személyből 17 fő nyolc általános iskolai, 42 fő középfokú, 41 fő felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Tehát megkérdezettek 17%-ka nyolc általános iskolai, 42%-ka középfokú, 41%-ka felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

4. A megkérdezettek településtípusonkénti megoszlását a 4-es számú táblázat és 4-es számú diagram szemlélteti:

Megkérdezettek településtípusonkénti eloszlása:	
Település típus:	Megkérdezettek összesen (fő):
Főváros:	25
Megyei jogú város:	24
Nagyváros (10000 lakos feletti):	18
Kisváros (10000 lakos alatti):	22
Község:	11

4. Táblázat: A megkérdezettek településtípusonkénti eloszlása



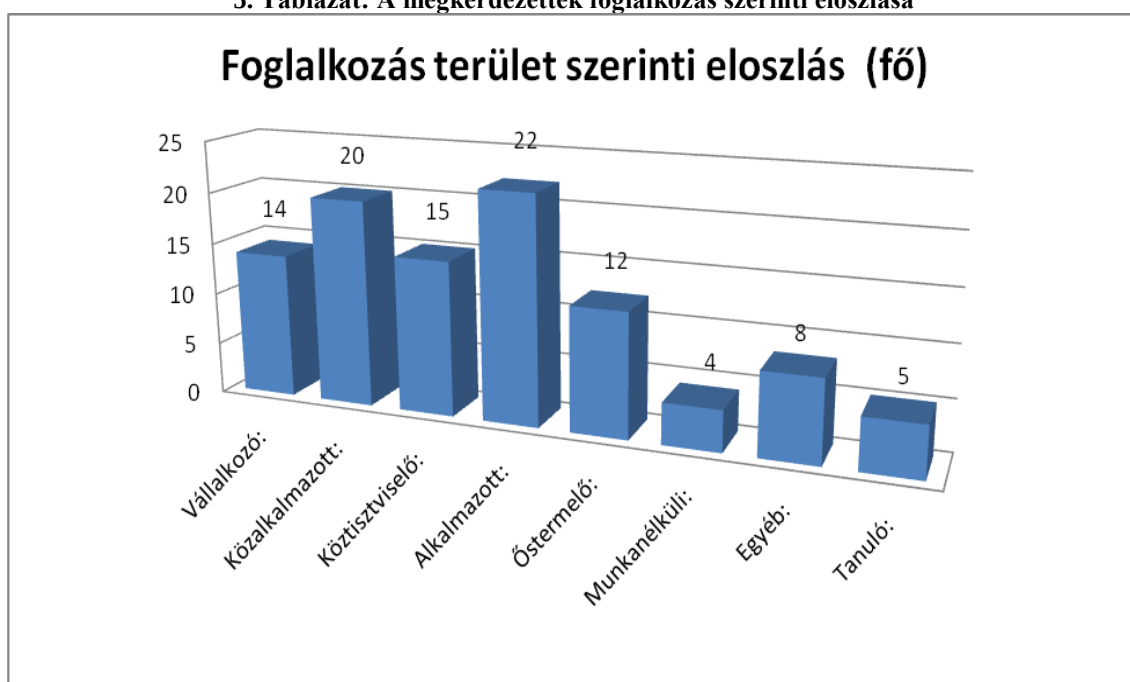
4. Diagram: A megkérdezettek település szerinti eloszlása

Az adatokból megállapítható, hogy a megkérdezettek közül 25 fő a fővárosban, 24 fő megyei jogú városban, 18 fő nagyvárosban, 22 fő kisvárosban, 11 fő községben él. A megkérdezettek település szerinti eloszlása jól szemlélteti a lakosság demográfiai eloszlását.

5. A megkérdezettek foglalkozás terület szerinti eloszlását 5-ös számú táblázat és az 5-ös számú diagram szemlélteti:

Megkérdezettek foglalkozás terület szerinti eloszlás	
Foglalkozás:	Megkérdezettek összesen (fő):
Vállalkozó:	14
Közalkalmazott:	20
Köztisztviselő:	15
Alkalmazott:	22
Östermelő:	12
Munkanélküli:	4
Egyéb:	8
Tanuló:	5

5. Táblázat: A megkérdezettek foglalkozás szerinti eloszlása



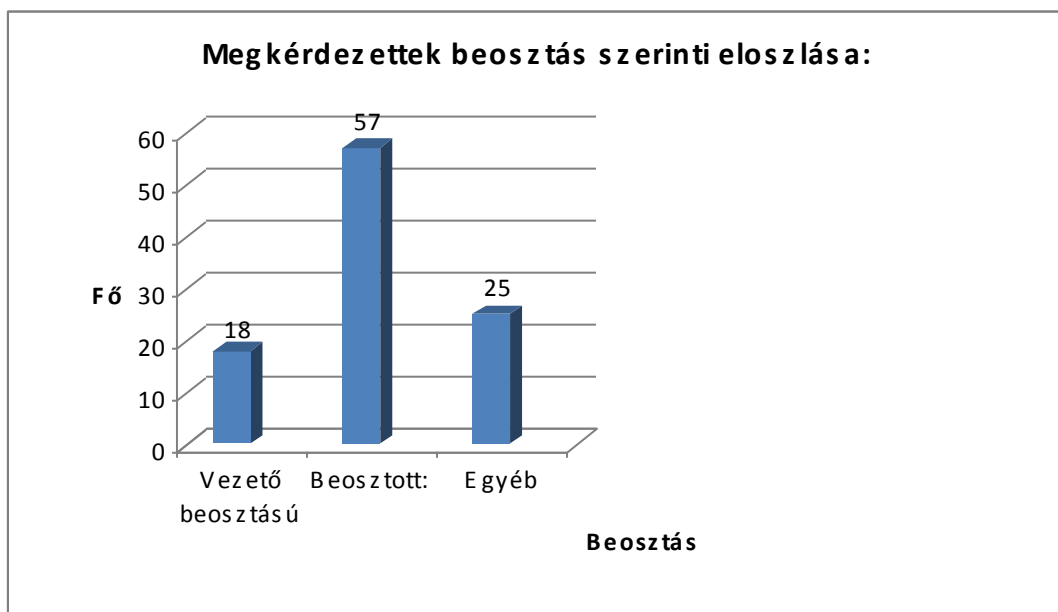
5. Diagram: A megkérdezettek foglalkozás szerinti eloszlása

Az adatokból kiolvasható, hogy a megkérdezettek közül 14 fő vállalkozó, 20 fő közalkalmazott, 15 fő köztisztviselő, 22 fő alkalmazott, 12 fő östermelő, 4 fő munkanélküli, 8 fő egyéb, 5 fő tanuló. A tanuló alatta a 18 életévet betöltött, még tanulmányaikat folytató személyeket értem.

6. A megkérdezettek beosztási szerinti megoszlását a 6-os táblázat és ábra szemlélteti:

Megkérdezettek beosztás szerinti eloszlása	
Beosztás	Megkérdezettek összesen (fő)
Vezető beosztású	18
Beosztott	57
Egyéb	25

6. Táblázat: A megkérdezettek foglalkozás szerinti eloszlása



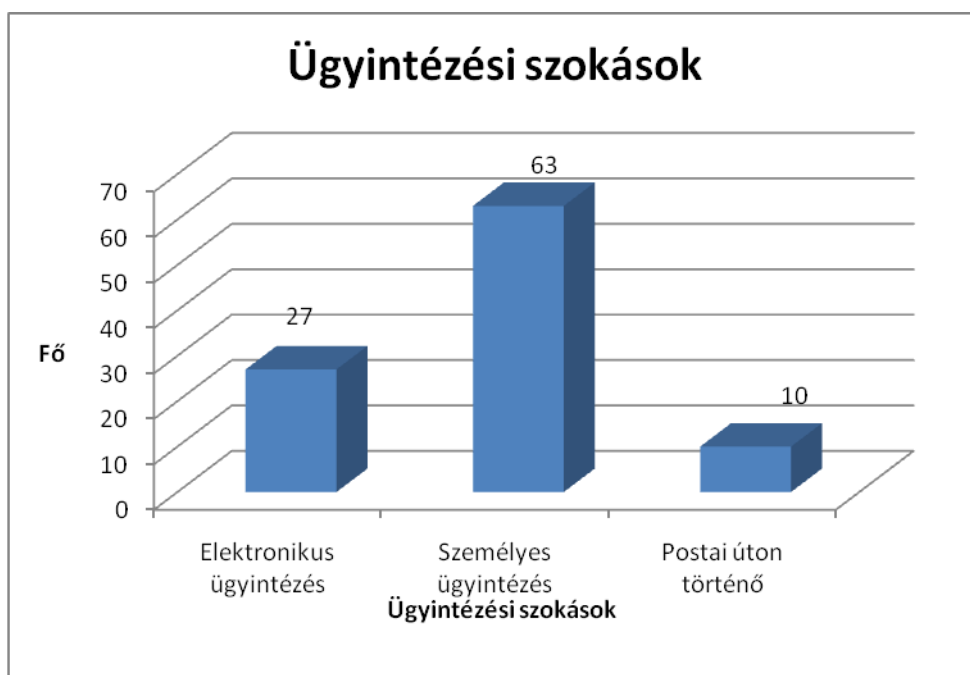
6. Diagram: A megkérdezettek foglalkozás szerinti eloszlása

Az adatokból megállapítható, hogy a megkérdezettek közül 18 fő, ami jelen esetben a megkérdezettek 18%-a vezető beosztású, 57 fő, ami 57%-nak felel meg beosztott dolgozó és 25 fő, azaz 25% egyéb beosztásban tevékenykedik.

7. A megkérdezettek ügyintézési szokásait a 7-es számú táblázat és a 7-es számú diagramok szemléltetik:

	Összes megkérdezett (fő)
Elektronikus ügyintézés	27
Személyes ügyintézés	63
Postai úton történő	10

7. Táblázat: A megkérdezettek ügyintézési szokásai



7. Diagram: A megkérdezettek ügyintézési szokásai

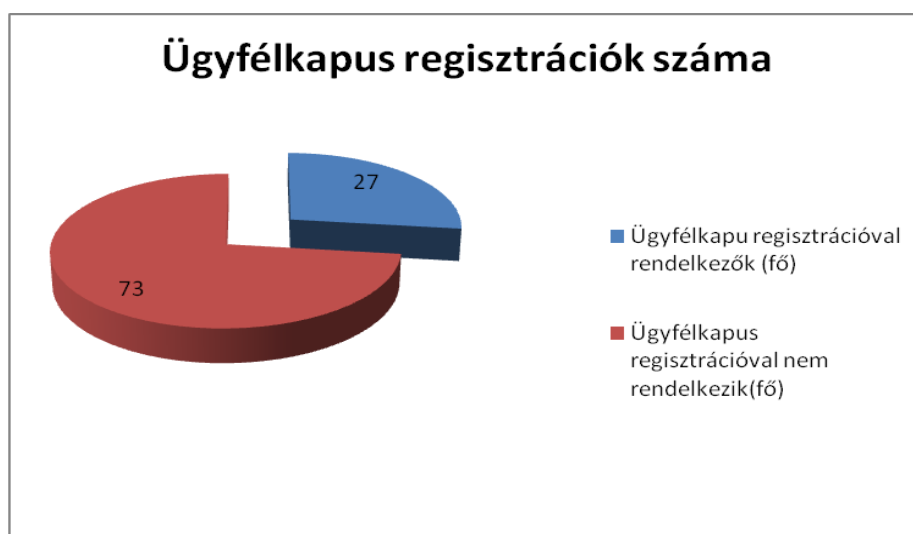
Az eredményekből az következik, hogy a megkérdezett személyek többsége szívesebben intézi ügyeit személyesen, ez 63 fő, ami jelen esetben 63%, ezt követi az elektronikus ügyintézés 27 fővel, ami 27%-nak felel meg, míg utolsó helyen a postai ügyintézés van 10 fővel, 10%-kal.

8. Az Ügyfélkapus regisztrációk számát a 8-as számú táblázat és a 8-as számú diagramok szemléltetik:

Az adatok elemzéséből megállapítható, hogy a megkérdezettek 14%-a az elektronikus, 63%-a a személyes, 23%- pedig a postai úton történő ügyintézészt részesíti előnyben.

Ügyfélkapus regisztrációk száma	
Ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők (fő)	Ügyfélkapus regisztrációval nem rendelkezik(fő)
27	73

8. Táblázat: Ügyfélkapus regisztrációk száma



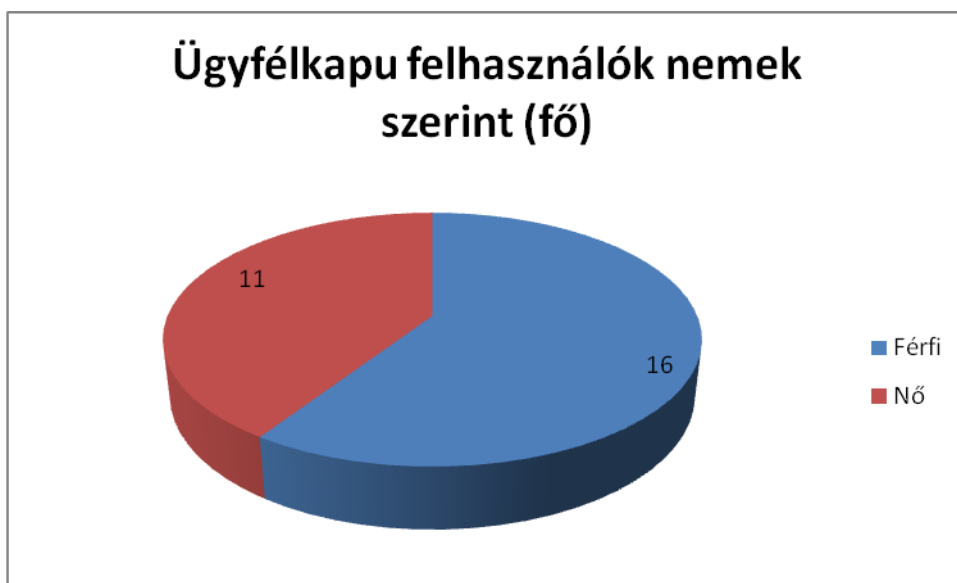
8. Diagram: Az Ügyfélkapus regisztrációk száma

Az adatokból megállapítható, hogy ügyfélkapus regisztrációval a megkérdezettek közül 27 fő, azaz 27%-a rendelkezik, ami 100 főre levetítve is meglehetősen alacsony.

9. Az Ügyfélkapus regisztrációval rendelkezők nemek szerinti eloszlását a 9-es számú táblázat és a 9-es számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu felhasználók nemek szerint (fő)	
Nő	11
Férfi	16

9. Táblázat: Ügyfélkapu felhasználók nemek szerinti eloszlása



9. Diagram: Ügyfélkapu felhasználók nemek szerinti eloszlása

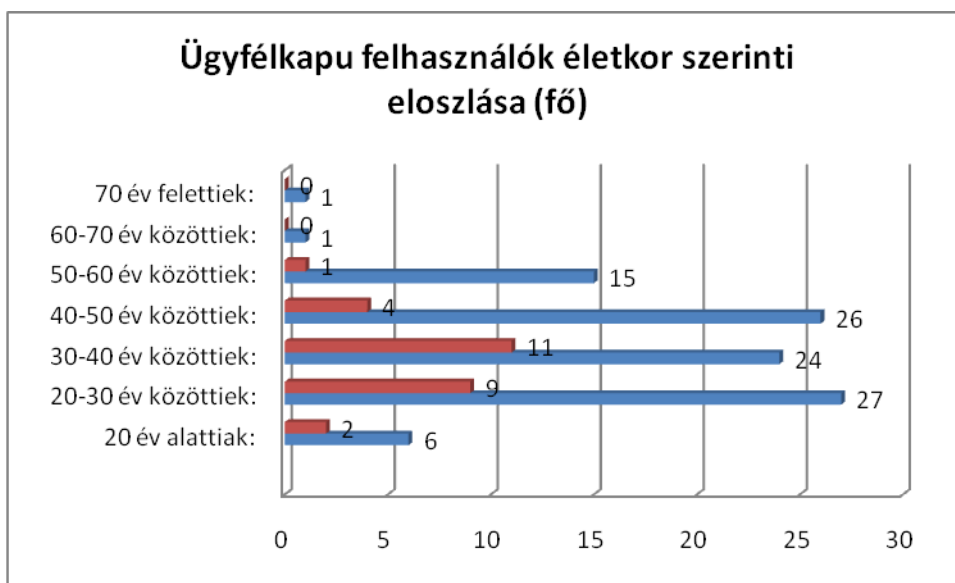
Az Ügyfélkapu felhasználók többsége férfi 59,3%-kal, ennek oka, hogy vállalkozók közt volt a legtöbb Ügyfélkapu felhasználó és a megkérdezett vállalkozók túlnyomó része férfi, ezen kívül a Ügyfélkapuval rendelkező tanulók csoportjában is a férfiak vannak többen.

Az Ügyfélkapuval rendelkező nők többsége köztisztviselő.

10. Az Ügyfélkapu felhasználók életkor szerinti eloszlását a 10-es számú táblázat és a 10-es számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu felhasználók életkor szerinti eloszlása (fő)	
Életkor:	Fő (db):
20 év alattiak:	2
20-30 év közöttiek:	9
30-40 év közöttiek:	11
40-50 év közöttiek:	4
50-60 év közöttiek:	1
60-70 év közöttiek:	0
70 év felettiak:	0

10. Táblázat: Az ügyfélkapu felhasználók életkor szerinti eloszlása



10. Diagram: Az ügyfélkapu felhasználók életkor szerinti eloszlása

A válaszokból megállapítható, hogy a megkérdezettek közül 60 év felettiak nem rendelkeznek Ügyfélkapuval. Az Ügyfélkapuval rendelkezők közül az 50-60 év közötti elenyésző számúak, 3,7%, a 40-50 év közöttiek többen vannak 14,8%-kal, de a legtöbb felhasználó, a megkérdezettek több, mint fele 40 éves életkor alatti. A 30-40 év közötti felhasználók vannak túlsúlyban 40,7%-kal, ezt szorosan követi a 20-30 év közöttiek 33,3%-kal, a 20 év alatti felhasználók száma elhanyagolható 7,4%-kal.

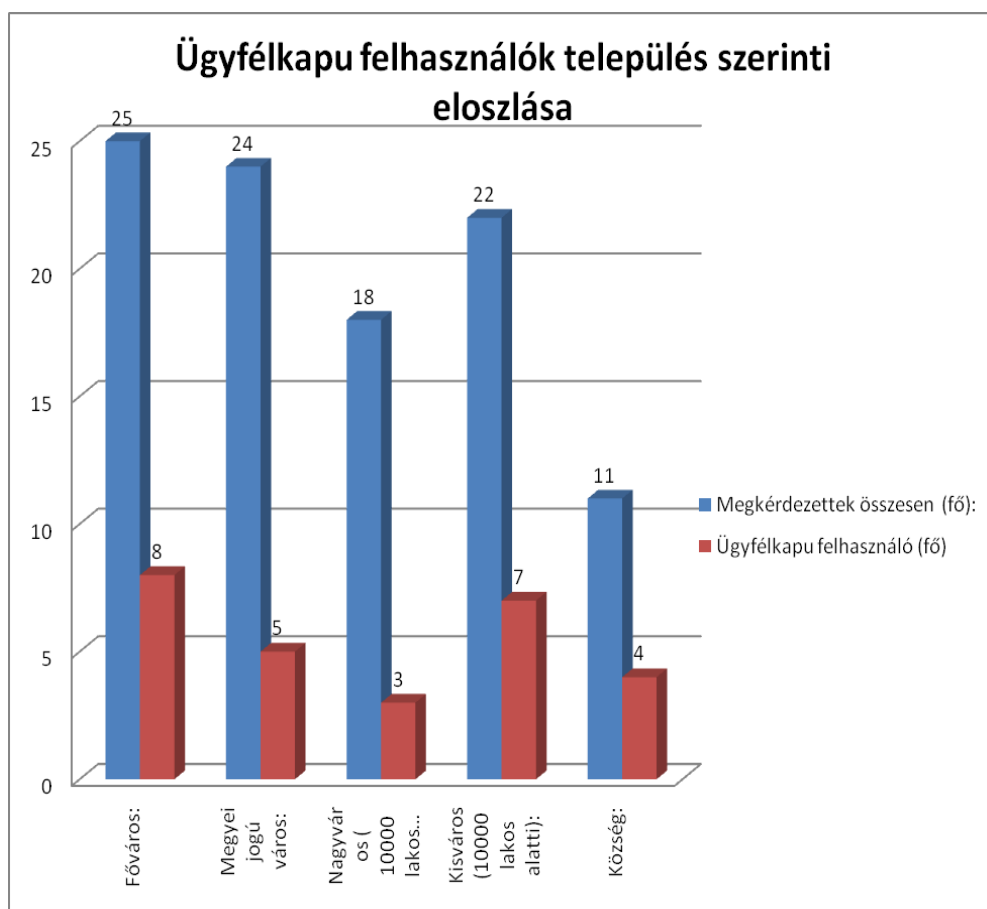
A felmérés szerint az 50-60 év közöttiek 6,66%-a, 40-50 év közöttiek 15,38%-a, 30-40 év közöttiek 45,83%-a, a 20-30 év közöttiek 33,33%-a és a 20 év alattiak 33,33%-a rendelkezik Ügyfélkapuval.

Összességében elmondható, hogy a 40 év alattiak körében elterjedt az Ügyfélkapu használata.

11. Az Ügyfélkapu felhasználók település szerinti eloszlását a 11-es számú táblázat és a 11-es számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu felhasználók település szerinti eloszlása		
Település típus:	Megkérdezettek összesen (fő):	Ügyfélkapu felhasználó (fő)
Főváros:	25	8
Megyei jogú város:	24	5
Nagyváros (10000 lakos feletti):	18	3
Kisváros (10000 lakos alatti):	22	7
Község:	11	4

11. Táblázat: Az ügyfélkapu felhasználók település szerinti eloszlása



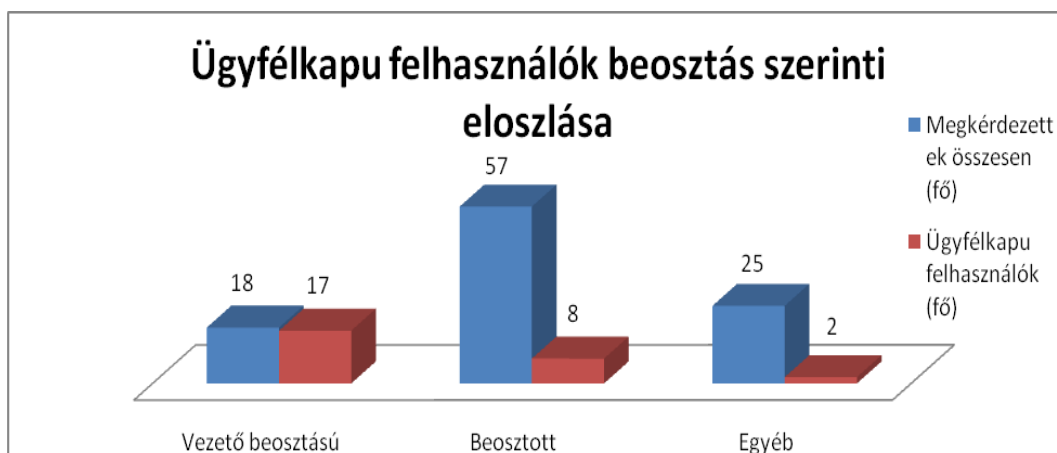
11. Diagram: Az ügyfélkapu felhasználók település szerinti eloszlása

Az adatok alapján megállapítható, hogy a fővárosban a 32%-os, megyei jogú városban 20,83%-os, nagyvárosban 16,66%-os, kisvárosban 31,81%-os, községben 36,36%-os az Ügyfélkapu felhasználók aránya. A községekben feltehetőleg a megyei jogú várostól és a nagyvárostól való távolság és földalapú támogatások Ügyfélkapuhoz kötöttsége okozhatja, többi település típushoz viszonyított nagyobb arányt. A főváros van a második, helyen, ennek az oka feltehetőleg, az hogy Budapesten előbb vezetik be technikai újításokat és több Kormány ablakot létesítettek. A legkevesebb felhasználó a nagyvárosban van a felmérés alapján, vélhetőleg azért mert a lakosság nagy része kieseik a jogalkotó okozta Ügyfélkapu regisztrálási kényszerből és ügyeik többségét helyben el tudják intézni.

12. Az Ügyfélkapu felhasználók település szerinti eloszlását a 12-as számú táblázat és a 12-as számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu felhasználók beosztás szerinti eloszlása		
Beosztás	Megkérdezettek összesen (fő)	Ügyfélkapu felhasználók (fő)
Vezető beosztású	18	17
Beosztott	57	8
Egyéb	25	2

12. Táblázat: Ügyfélkapu felhasználók beosztás szerinti eloszlása



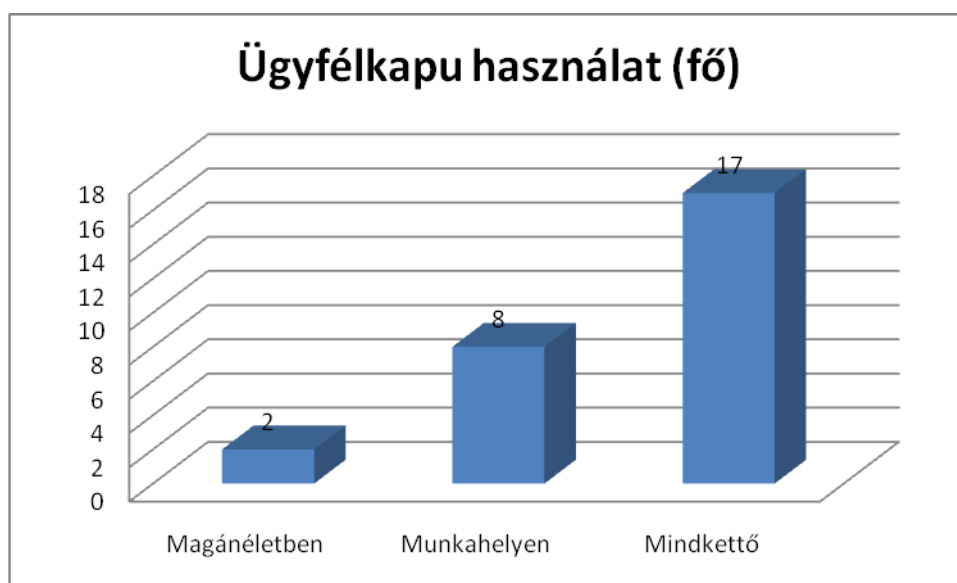
12. Diagram: Ügyfélkapu felhasználók beosztás szerinti eloszlása

A megadott értékek alapján a vezető beosztású személyek 94,44%-a, a beosztottak 14,3%-a, az egyéb beosztásba dolgozó személyek 8%-a használ Ügyfélkaput. Annak, hogy a vezető beosztásúak dominálnak, feltehetőleg ugyancsak a vállalkozók túlsúlya lehet az oka.

13. Az Ügyfélkapu használatával kapcsolatos szokások eloszlását a 13-as számú táblázat és a 13-as számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu használat (fő)	
Magánéletben	2
Munkahelyen	8
Mindkettő	17

13. Táblázat: Ügyfélkapu használat



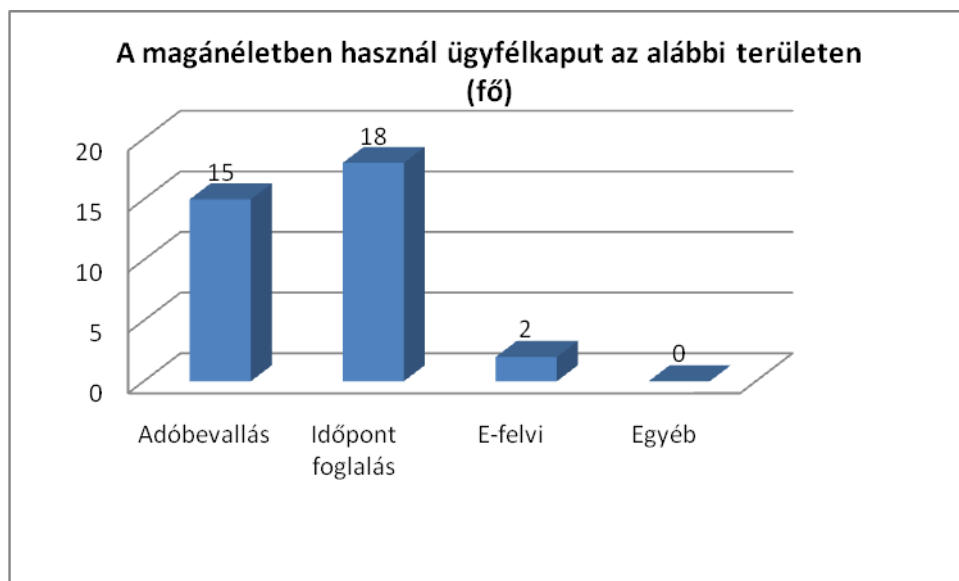
13. Diagram: Ügyfélkapu használat

Az adatokból megállapítható, hogy azok, akik Ügyfélkapuval dolgoznak, azok magán ügyeikben is szívesebben intézik ügyeiket azon keresztül.

14. Az Ügyfélkapu használatával kapcsolatos szokások eloszlását a 14-es számú táblázat és a 14-es számú diagramok szemléltetik:

Magánéletben használ ügyfélkaput az alábbi területen (fő)	
Adóbevallás	15
Időpont foglalás	18
E-felvi	2
Egyéb	0

14. Táblázat: A magánéletben használ Ügyfélkaput az alábbi területen



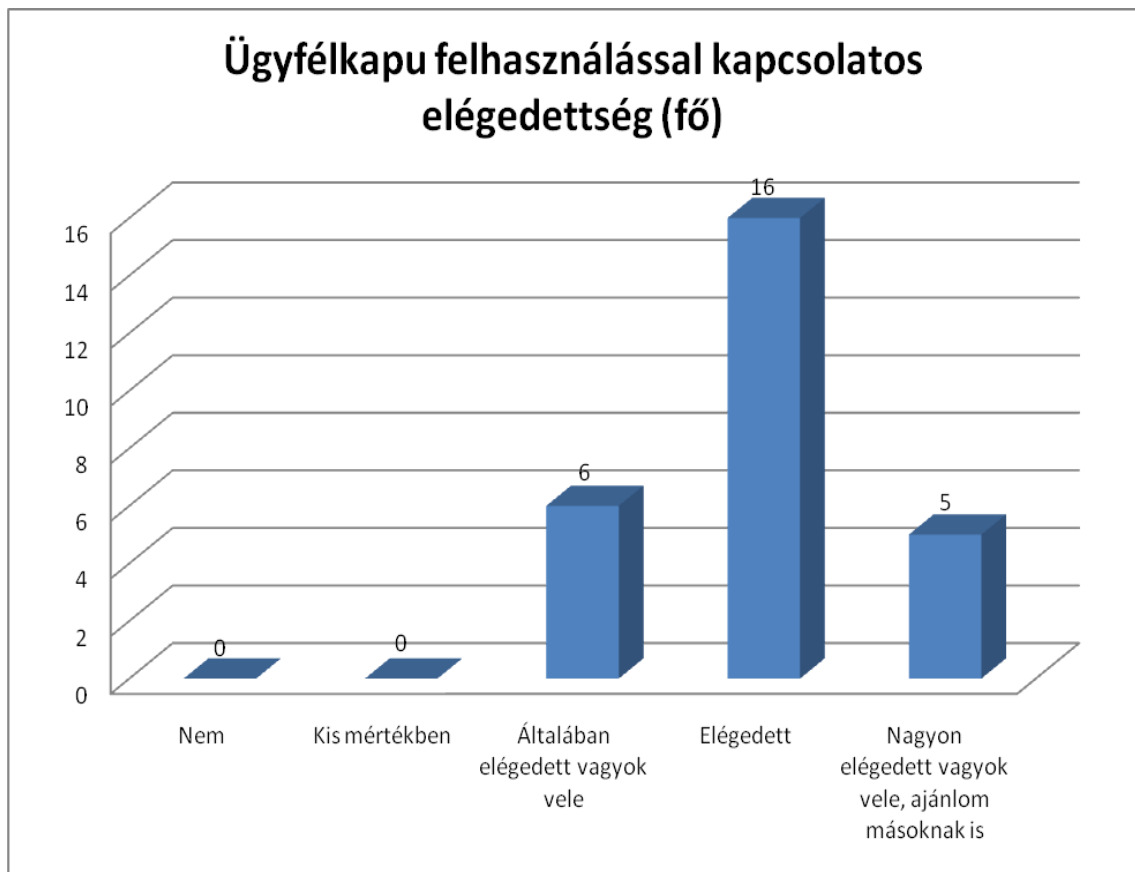
14. Diagram: A magánéletben használ Ügyfélkaput az alábbi területen

Az adatokból az következik, hogy, akik elektronikusan vallják be adójukat, azok az időpontfoglalást is szívesebben intézik elektronikusan. A megkérdezettek közül az elektronikus felvételi eljárást kevesen alkalmazták.

15. Az Ügyfélkapu felhasználással kapcsolatos elégedettség a 15-es számú táblázat és a 15-es számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu felhasználással kapcsolatos elégedettség (fő)	
Nem	0
Kis mértékben	0
Általában elégedett vagyok vele	6
Elégedett	16
Nagyon elégedett vagyok vele, ajánlom másoknak is	5

15. Táblázat: Ügyfélkapu felhasználással kapcsolatos elégedettség



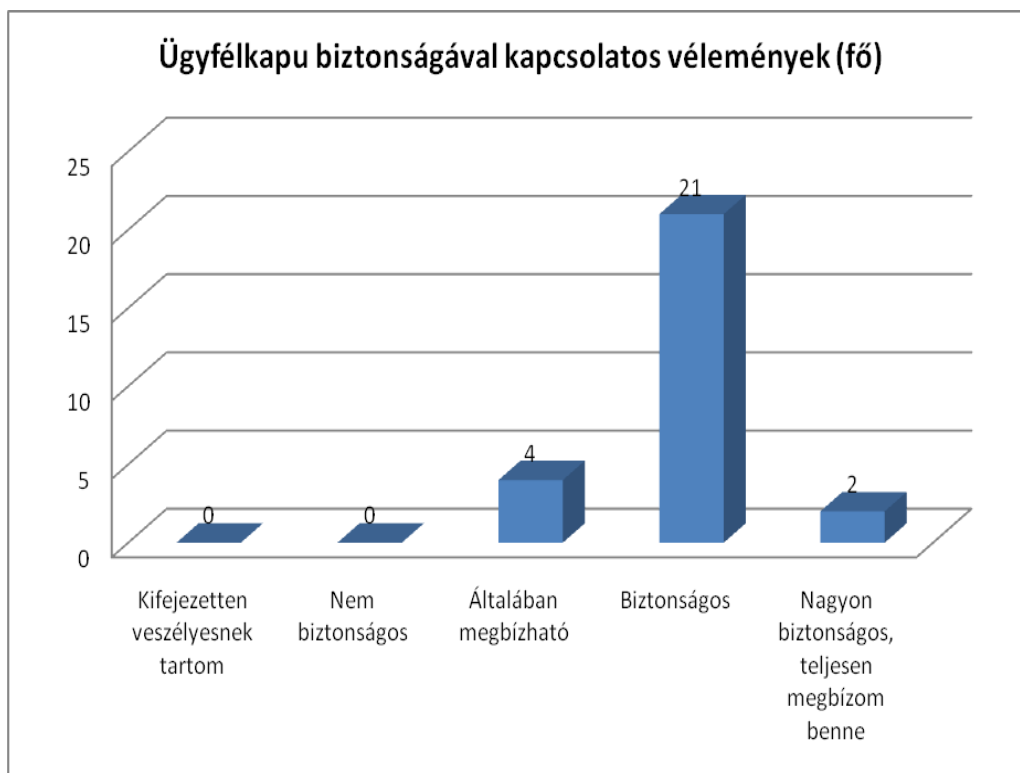
15. Diagram: Ügyfélkapu felhasználással kapcsolatos elégedettség

Összességében elmondható, hogy a felhasználók elégedettek az Ügyfélkapuval. Olyan felhasználó, aki kis mértékben elégedett, vagy elégedetlen nem volt. Általában elégedett 22,22%, elégedett 59,25%, nagyon elégedett és másoknak is ajánlja 18,52%.

16. Az Ügyfélkapu biztonságával kapcsolatos véleményeket a 16-os számú táblázat és a 16-os számú diagramok szemléltetik:

Ügyfélkapu biztonságával kapcsolatos vélemények (fő)	
Kifejezetten veszélyesnek tartom	0
Nem biztonságos	0
Általában megbízható	4
Biztonságos	21
Nagyon biztonságos, teljesen megbízom benne	2

16. Táblázat: Ügyfélkapu biztonságával kapcsolatos vélemények (fő)



16. Diagram: Ügyfélkapu biztonságával kapcsolatos vélemények (fő)

Az ügyfélkapu biztonságával a felhasználók általában elégedettek és biztonságosnak tartják. A megkérdezettek a 14, 81%-a általában megbízhatónak tartja, 77,77% biztonságosnak tartja és 7,04%-uk nagyon biztonságosnak tartja és teljesen elégedett a szolgáltatással.

17. Az Ügyfélkapuval kapcsolatban az alábbi vélemények fogalmazódtak meg:

- Nehezen kezelhető.
- Kevés a sávszélesség.
- A határidők közeledtével rendszeresen megszakad a kapcsolat a szolgáltatóval, vagy nem tudnak belépni.
- Az ügyintézők jelezték, hogy tétlenség esetén túl hamar szakítja meg a kapcsolatot a rendszer, így gyakran ügyfelenként újra be kell jelentkezni, vagy egy ügyfél esetében akár többször is.
- Ügyeik intézéséhez későbbi időpontot tudnak foglalni, mintha személyesen, vagy telefonon tennék.
- Az ügyintézés túl sok bürokrácia veszi körül.

Akik nem rendelkeznek Ügyfélkapus regisztrációval az alábbiakat sorolták fel a kérdőíven:

- Nem rendelkezik internet csatlakozással ellátott személyi számítógéppel.
- Nem ismeri és megszokta a hagyományos ügyintézés.
- Nem szeretné személyes adatait online kiadni.
- Életkorából adódóan már nem szeretné elektronikus ügyintézés megtanulni.
- Nem érzi, hogy évi egy, legfeljebb két ügyért szüksége lenne rá.
- Nem igazán ismeri a szolgáltatást, nem sokat hallott róla.

Összegzés

A dolgozat a 2011. október végén hatályos jogszabályok alapján készült.

A dolgozat készítése során az alábbiak szerint haladtam:

- Európai Unió szinten az elektromos kapcsolattartással kapcsolatos rendelkezések közül a mérőföldkönek számító A közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005 (V.11.) Korm. határozata az Európai Bizottság „COM/2001/0140.final” közleményt és az Alapvető közszolgáltatások közös listáját ismertettem.
- Magyarországi szabályozások közül Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény, A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény és az elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó módosításait, Az elektronikus közszolgáltatásról szóló 2009. évi LX. törvény (Ekszt.), 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tártivevényről szóló törvények elektronikus kapcsolattartással kapcsolatos részeit elemeztem összehasonlító jelleggel.
- Ezt követően az elektronikus kapcsolattartás technikai garanciáit dolgoztam fel a 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tártivevényről szóló törvény és a 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról törvények segítségével.
- A dolgozat szerves részeként a részletesen ismertettem az Ügyfélkapu gyakorlati alkalmazását.
- Az elektronikus kapcsolattartás jogi garanciáit adó az információ önrendelkezési jogot és az információ szabadságához való jogot, annak érvényesülését ismertettem az 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya és az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, továbbá a 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény alapján.
- A utolsó fejezetében az Ügyfélkapu használatával kapcsolatos statisztika felmérés eredménye szerepel.

Véleményem szerint összességében elmondható, hogy törvényi szabályozás terén Magyarország nincs elmaradva az Európai Uniótól, mégis jelenleg az elektronikus ügyintézés még nem elég elterjedt, ennek okai visszavezethetők az ország rossz gazdasági helyzetére, a nagy társadalmi különbségekre, a megfelelő tájékoztatás hiányára és az, ezekből következő viszonylag alacsony szintű e-tudatoságra.

A mellékletben található statisztika alapján arra a megállapításra jutottam, hogy annak ellenére, hogy életkor, iskolai végzettség, munka és beosztás terén heterogén csoportot kértem fel a kérdőív kitöltésére mégis, nagyon kevesen élnek az elektronikus ügyintézással. A megkérdezettek több, mint fele szívesebben intézi hatósági ügyeit személyesen. Az Ügyfélkapu használatát is inkább a vállalkozók részesítik előnyben, a tanulók az gyorsaság és anyagi okok miatt használják, ugyanis Ügyfélkapun keresztül az e-felvételihez nem kellett irataikat fénymásolva postára adniuk, illetve hibás adatszolgáltatás azonnal kiderül. Tehát összességében elmondható a felhasználók túlnyomó része az elektronikus kapcsolattartást a munkájuk miatt használják, amit nagyrészt a jogalkotó kényszerített ki. Elhanyagolható hányad, melynek többsége tanuló regisztrált önszántából, kényelmi és anyagi megfontolásból.

A kevés felhasználó ellenére, a megkérdezettek elégedettek a szolgáltatással és biztonságosnak tartják. Elhangzott olyan észrevétel is, mely szerint nagyobb sáv szélesség kellene, de szerintem egy ország e-tudatossága nem csak azon múlik.

Elektronikus ügyintézés biztonsága mellett említést érdemel, hogy az Ügyfélkapu hiába rendelkezik biztonsági garanciákkal, ha felhasználó nem megfelelően védett számítógépet és biztonságos hálózatot használ.

Az elektronikus ügyintézés terjedése érdekében a következőket javaslom:

- Célszerű lenne a technikai feltételeket, az infrastruktúrát szélesebb körben biztosítani.
- Az állampolgárok informatikai ismereteit fokozni kellene, melynek eszköze lehetne az oktatás (például: szabadegyetem keretében), továbbá a tájékoztatás is reformokra szorul.
- Elektronikus ügyintézés költségeinek csökkentése (jelenleg az elektronikus aláírás 4000Ft/év).
- Az elektronikus tanúsítványok rugalmasságát növelni kellene.

- A biztonsági garanciák megtartása mellett érdemes lenne a rendszert és felhasználói felületet egyszerűsíteni.
- Célszerű lenne az Ügyfélkapu belépést összekapcsolni mobiltelefonra érkező sms-sel, azon keresztül érkező biztonsági kóddal.
- Az ügyintézés gyorsaságát növelni kellene, a felesleges bürokráciát pedig kiküszöbölni. Például: ha az ember elektronikusan próbál ügyei intézéshez időpontot foglalni, rendszerint jóval későbbit kap, mint személyesen; a vállalkozóknak, ha nem rendelkeznek elektronikus aláírással, csak Ügyfélkapus regisztrációval, akkor be kell menniük személyesen a lakóterület szerinti Nyugdíjbiztosítási Igazgatósághoz, hogy papíron arról nyilatkozzanak, hogy elektronikusan vallják be az adójukat.
- Növelni kellene az ügyintézők számát, mivel jelenleg a legtöbb önkormányzatnál ugyanaz a személy látja el a személyesen és az elektronikusan beérkező ügyeket, aminek az eredménye a már említett csúszás az e-ügyintézésben.
- Csökkenteni kéne a papírfelhasználást, azáltal, hogy a Ügyfélkaput használó hivataloknak jobban kellene bízni elektronikusan tárolásban pl.: a Ügyfélkapun keresztülintézt agrártámogatások esetén 1 példány készül az irattárnak, 1 példányt kap az ügyfél.
- Az Ügyfélkapu hatékony üzemeltetéséhez nagyobb sávszélesség kellene pl.: támogatásigénylésnél gyakran megszakad a kapcsolat, ugyanis sok ügyintéző egyszer dolgozik és nagy adatátvitellel.

7 Melléklet

7.1 számú melléklet

Kérdőív

Ügyfélkapu a közigazgatásban történő felhasználásával kapcsolatban gyűjtök adatokat.

Kérem, szíveskedjék kitölteni az alábbi kérdőívet! Segítségét előre is köszönöm!

Kérem, a megfelelő válasznál a körbe tegyen X-t!

1. Neme:

Nő: ☐

Férfi: ☐

2. Életkora:

☐ 20 év alatti

☐ 20-30

☐ 30-40

☐ 40-50

☐ 50-60

☐ 60-70

☐ 70 feletti

3. Iskolai végzettsége:

☐ 8 általános

☐ Középfokú

☐ Felsőfokú

4. Milyen típusú településen használ számítógépet ügyintézésre?

☐ Főváros

☐ Megyei jogú város

☐ Nagyváros (10.000 feletti lakosú)

☐ Kisváros (10.000 alatti lakosú)

☐ Község

5. Milyen foglalkozási területen dolgozik:

☐ Tanuló

☐ Vállalkozó

☐ Közalkalmazott

☐ Köztisztviselő

☐ Alkalmazott

☐ Östermelő

☐ Munkanélküli

☐ Egyéb

6. Beosztása:

☐ Vezető beosztású

☐ Beosztott

☐ Egyéb

☐ Tanuló

7. Rendelkezik Ügyfélkapus regisztrációval?

Igen: ☐

Nem: ☐

8. Ha nem, miért nem?

9. Ha, használ milyen területen használja az Ügyfélkaput ?

☐ Magánéletében

☐ Munkahelyen

10. Magánéletben használ ügyfélkaput az alábbi területen:

☐ Adóbevallás

☐ Időpont foglalás (pl.: lakcím kártya igényléshez, útlevelhez)

☐ Elektronikus felvételihez a felsőoktatásba

☐ Egyéb, és pedig:

11. Elégedett-e a szolgáltatással?

☐ Nem

☐ Kis mértékben

☐ Általában elégedett vagyok vele

☐ Elégedett

☐ Nagyon elégedett vagyok vele, ajánlom másoknak is

12. Mennyire tartja biztonságosnak az Ügyfélkaput?

☐ Kifejezetten veszélyesnek tartom

☐ Nem biztonságos

☐ Általában megbízható

☐ Biztonságos

☐ Nagyon biztonságos, teljesen megbízom benne

13. Vélemény, javaslat:

8 Forrásmutató

Felhasznált jogszabályok:

1. 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmánya
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=222.475412,
2011.10.25.)
2. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=84916.562020,
2011.10.25.)
3. 2009. évi LX. törvény az elektronikus közszolgáltatásról
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123621.570013,
2011.10.25.)
4. Az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=16680.560637,
2011.10.25.)
5. 2009. évi LII. törvény a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=123468.175460,
2011.10.25.)
6. 2005. évi XC. törvény az elektronikus információ szabadságról szóló törvény
(Letöltve:
http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=93842.562084,
2011.10.25.)

Felhasznált irodalom:

1. Horváth-Orbán-König-Kohány (2009): A közigazgatási informatika alapjai. (2. átdolgozott kiadás, Budapesti Corvinus Egyetem)

2. Komenczi Bertalan (2009): Elektronikus Európa-az Európai Unió akcióterve 2002-ig (Oktatókutató és Fejlesztő Intézet (Letöltve: <http://www.ofi.hu/tudastar/elektronikus-europa>, 2011. 10. 23.)
3. Általános tájékoztató (Letöltve: <https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/>, 2010. 10. 25.)
4. Kormányablak Integrált Kormányzati Ügyfélszolgálat, Általános tájékoztató (Letöltve: https://kormanyablak.gov.hu/web/v/tajekozodjon?p_p_id=122_INSTANCE_Cg7P&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=colum n-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&p_r_p_564233524_categoryId=17414, 2011. 10. 26.)
5. Sikolya Zsolt: Ügyfél-Azonosítás és – hitelesítés a magyar e-közigazgatásban (Letöltve: http://www.hiradastechnika.hu/data/upload/file/2006/2006_6/HT_0606-5.pdf, 2011.10.25.)
6. Magyarország.hu: eTananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ugyfelkapu_etananyag.html, 2011. 10. 25.)
7. Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: <https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/kihasznalhatja azugyfelkaput.html>, 2011. 10. 25.)
8. Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: <https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/ebev.html>, 2011. 10. 25.)
9. Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/hivatali_kapu.html, 2011. 10. 25.)
10. Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: <https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/ugyfelkapu/kihasznalhatja azugyfelkaput.html>, 2011. 10. 25.)
11. Magyarország.hu: e Tananyag (Letöltve: https://segitseg.magyarorszag.hu/etananyag/hivatali_kapu.html, 2011. 10. 25.)
12. Általános tájékoztató (Letöltve: <http://www.afeh.hu/data/cms24527/07085.pdf>, 2011. 10. 25.)

13. Logsped: Általános tájékoztató

(Letöltve: <http://www.logsped.hu/elektronikusadobevaslas.htm>, 2011. 10. 25.)

14. Központi Statisztikai Hivatal Letöltve:

http://portal.ksh.hu/portal/page?_pageid=37,115776&_dad=portal&_schema=PORTAL, 2011. 10. 25.)

15. Csörgő Dániel (2003): Elektronikus aláírás, elektronikus okirat, digitális pénz

(Letöltve: <http://iroga.hu/internet&politika/csorgo.htm>, 2011. 02. 15.)