

Projekt:	Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának szervezetfejlesztése
Dokumentum neve:	Az elektronikus ügyintézésről szóló javaslatok
File:	SZFV_AROP_E-ugy_0_01
Verzió:	0.01
Létrehozás dátuma:	2009. november 26.
Tárgy:	Elektronikus ügyintézésről szóló fejlesztési javaslatok

1 Tartalomjegyzék

1	Tartalomjegyzék.....	2
2	Bevezetés.....	4
3	Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai	6
3.1	Tájékoztatás nyújtása az ügyintézéshez	6
3.2	Elektronikus beadványok használata	6
3.3	Időpontfoglalás.....	7
3.4	Elektronikus kapcsolattartási eszközök használata	7
3.5	Tájékoztatás az ügy állásáról.....	7
3.6	Elektronikus adatrögzítés	7
4	Az elektronikus ügyintézés megvalósításának feltételei.....	10
4.1	Az elektronikus ügyintézés fogalma és szolgáltatási szintjei.....	10
4.1.1	Az egyszerű tájékoztató szolgáltatás [Ket 164. § (1)].....	10
4.1.2	Interaktív tájékoztató szolgáltatás [Ket. 164. § (2).(5); 165. §]	11
4.1.3	Teljes körű elektronikus ügyiratforgalom az ügyfél és a hatóság között [Ket. 166.167. §].....	11
4.1.4	Az elektronikus ügyintézés szolgáltatási szintjei	12
4.2	Az elektronikus ügyintézés eszközei.....	13
4.2.1	Ügyfélkapu	13
4.2.2	Hivatali Kapu	14
4.2.3	Elektronikus aláírás	14
4.2.4	Időbélyegző	15
4.2.5	e-úrlap.....	16
4.2.6	2D vonalkód	18
4.2.7	SMS használata az e-ügyintézési folyamatban	19
4.3	Az elektronikus ügyintézés megvalósításának gyakorlati tapasztalatai az önkormányzatoknál	21
4.3.1	Az önkormányzatok e-ügyintézési jellemzői a MEH 2008. év végi adatai alapján.....	21
4.3.2	Az önkormányzati e-ügyintézési fejlesztések tapasztalatai	22
4.4	Az e-ügyintézési szolgáltatások sikerességét befolyásoló tényezők.....	23
4.4.1	Megfelelő e-úrlap kialakítása	23
4.4.2	Az e-ügyintézésre alkalmas ügytípusok kiválasztása.....	23
4.4.3	Az e-ügyintézés 2. és 3. szintjének hatékony áthidalása.....	24
4.4.4	GSM kommunikációs eszközök használata	24
4.4.5	Szervezeti illetve humán tényezők szerepe az e-ügyintézés sikerességében ...	24
5	Helyzetfelmérés és javaslatok	26
5.1	Az alkalmazott technológia.....	26
5.2	A Neoform úrlapok helybeni megítélése	27
5.3	A jelenleg elérhető elektronikus úrlapok	27
5.4	E-ügyintézéssel kapcsolatos tapasztalatok az egyes szakterületeken	29
5.4.1	Adóigazgatás	29
5.4.2	Közterület foglalás	30
5.4.3	Szociális igazgatás és gyámügy	30
5.5	Az e-ügyintézés hatékonyságának javítása	30
5.6	Egy hatékony áthidaló megoldás: két dimenziós vonalkódok	32
6	Mellékletek.....	35

6.1	Az elektronikus ügyintézés érintő változások a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításában (2008. évi CXI. törvény).....	35
6.1.1	A jogszabályi változás hatásai az e-ügyintézési folyamatokra	35
6.1.2	A jogszabály változás fontosabb elemei:	35
6.2	A Központi elektronikus Szolgáltató Rendszerhez (KR) történő csatlakozás lépései	36

2 Bevezetés

A modern, törvényes és hatékonyan szolgáltató önkormányzati működés kialakítása nem nélkülözheti az ügyintézési folyamatok racionalizálását, korszerűsítését. Ez annál is inkább fontos követelmény, mert a lakosság a valóságban soha nem az önkormányzattal, hanem az annak nevében fellépő hivatallal találkozik, azaz számára az önkormányzatot maga a hivatal testesíti meg. Amennyiben a hivatal az ügyet számára gyorsan, megnyugtatóan rendezi, akkor elégedett lesz az önkormányzattal is.

A szolgáltató önkormányzat megteremtésének egyik alapvető feltétele az ügyintézési folyamatok digitális platformra helyezése a hivatalon belül, hivatalok között, és a hivatal-ügyfél viszonylatában egyaránt. A jól kialakított rendszer egyszerűbbé, gyorsabbá, hatékonyabbá teszi az ügyintézést, használatával időt takaríthat meg az ügyfél és az ügyintéző, segít elkerülni mindkét oldalon a hibák elkövetését. A folyamatos információ biztosításával elfogadottabbá teszi az ügyintézést.

Székesfehérvár MJV Önkormányzata Polgármesteri Hivatalában a hatékony elektronikus ügyintézés személyi és műszaki feltételei biztosíthatóak, a megvalósításának első lépéseit már sikeresen meg is tette a hivatal. A jelen tanulmány célkitűzése azoknak a lehetőségeknek a feltárása, melyekkel elérhető a már megvalósított szolgáltatások hatékonyságának javítása, az elektronikusan intézhető ügyek körének bővítése, és - mindenekelőtt - a ténylegesen elektronikus úton intézett ügyek arányának lényeges növekedése.

Az ügyintézési folyamatok digitalizálását és elektronikus eszközökkel való támogatását úgy kell megvalósítani, hogy annak középpontjában mindig az ügyfél legyen, hogy növelje az ügyintézés eredményességét, átláthatóságát, fokozza az önkormányzat és lakosság közötti bizalmat.

Az elektronikus ügyintézési rendszer megvalósítása során csak olyan megoldásokat szabad alkalmazni, amelyek nem szakadnak el az ügyfelek, az önkormányzat, és a közigazgatási környezet jelenlegi lehetőségeitől.

Az elektronikus ügyintézési módszerek kiválasztásakor fontos megvizsgálni és figyelembe venni az önkormányzat ügyfeleinek számítástechnikai affinitását és műszaki lehetőségeit, az elektronikus ügyintézésre kiválasztott ügymenetek helyi jellemzőit, az önkormányzat korábbi informatikai fejlesztéseinek gyakorlatát és tapasztalatait.

Mindezeket betartva elkerülhetővé válik az, hogy ezeket a műszaki és igazgatási szempontok alapján indokolt, és előre mutató fejlesztéseket csupán elenyésző számú ügyfél használja. Bízhatunk benne, hogy az elektronikus ügyintézési eszközök szolgáltatni fogják azokat az előnyöket, aminek reményében a megvalósításukat elindítottuk, és nem csupán az önkormányzati PR eszközöként funkcionálnak majd.

3 Az elektronikus ügyintézés célja és várható hatásai

Az elektronikus ügyintézés általános célja, hogy könnyítse az ügyfelek és az ügyintézők munkáját, ugyanakkor megfelelő biztonságot is nyújtson a tévedésekkel, szándékos hamisításokkal szemben.

3.1 Tájékoztatás nyújtása az ügyintézéshez

Az elektronikus ügyintézés első szolgáltatási szintje az ügyfelek ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatása. Feladata, hogy az ügyfelek jelentős része által elérhető elektronikus úton biztosítson tájékoztatást az ügyintézés menetéről. Tegye lehetővé, hogy az ügyfél megismerje azokat a lehetőségeket, amelyekkel a hivatalt az ügyintézés során elérheti, hogy ügyét melyik szervezeti egységnél, melyik ügyintézőnél, mikor intézheti. Nyújtson információt az ügyének elintézési módjáról, hogy milyen okiratokat szükséges bemutatni illetve csatolni, milyen illetékkötelezettség terheli az ügyel kapcsolatban, és azt milyen formában tudja teljesíteni; milyen jogorvoslati lehetőségei vannak az ügymenet során. Célja, hogy az ügyfél minden szükséges információt megszerezhesen egy forrásból az ügye intézéséhez anélkül, hogy ehhez hivatali időben be kellene mennie az önkormányzathoz. Az ismeretek birtokában az ügyfélnek kevesebb elkerülhető lépést (hiánypótlás) kelljen végeznie az ügyintézés során, az ügyintézők tájékoztatási feladatai, pedig lényegesen lecsökkenjenek.

3.2 Elektronikus beadványok használata

Az elektronikus ügyintézés következő fontos eszközét képezik az elektronikus űrlapok. Ezek az ügy intézéséhez szükséges nyomtatványok, amelyeket az ügyfelek elektronikus úton érhetnek el, és ellenőrzött módon tölthetnek ki. Az ilyen űrlapok használatának egyik legfontosabb célja, hogy az ügyfeleknek ne kelljen bejönniük a hivatalba a kitöltendő űrlapokért, illetve a hivatalnak ne kelljen postán elküldeni azokat az ügyfél számára (pl. adóbevallások). Fontos ugyanakkor, hogy ezek az űrlapok önmagukban is támogassák a kitöltést (választási lehetőségek, adat ellenőrzés, számolási feladatok). A beépített támogatás és ellenőrzés segítségével elkerülhető, hogy az ügyfél hibásan kitöltött űrlapot adjon be. Ez lényegesen megkönnyíti mind az ügyfél mind az ügyintéző feladatát, hiszen a hibás űrlap elkerülhető ügyintézési ágat eredményez, az ügyintézőnek tájékoztatást kell küldenie a hibás kitöltésről, az ügyfélnek pedig ismételtelen be kell adnia az űrlapot.

3.3 Időpontfoglalás

Az önkormányzati ügyek intézésének alapvető helyszíne a hivatal, ahol az ügyfelek az ügyintézés során kénytelenek akár több alkalommal is megjelenni. Az elektronikus ügyintézés talán legfontosabb célja, hogy az ügyfeleknek minél kevesebb alkalommal kelljen megjelenni az ügyintézés során a hivatalban, és minél kevesebb időt töltsenek várakozással ott. A felesleges várakozás elkerülésére bevált eszköz az elektronikus időpont foglalási rendszer, amelyben az ügyfél rögzítheti a számára legalkalmasabb időpontot, amikor várakozás nélkül juthat el az ügye intézőjéhez. Használatával időt takaríthat meg a hivatal az ügyfél számára, egyúttal az ügyintézők egyenletes terhelését és jobb kihasználását is biztosítja.

3.4 Elektronikus kapcsolattartási eszközök használata

Számos elektronikus kapcsolattartási lehetőséget nevesít a KET módosítása (2008. évi CXI. törvény), a lehetőségek közül a hivatal az ügyfél kérése, a költségtakarékosság és a hatékonyság szempontjai alapján választhat. Az elektronikus kommunikációs lehetőségek széleskörű használata meggyorsítja, és egyszerűbbé teszi az ügyfelek tájékoztatását, az előzetes egyeztetést az ügyféllel az egyes eljárási cselekmények elvégzésének időpontjáról.

3.5 Tájékoztatás az ügy állásáról

Az elektronikus ügyintézés fontos célja, hogy az ügyfél számára folyamatosan tájékoztatást nyújtson az ügye intézési állapotáról az ügyéhez, illetve személyéhez kapcsolódóan nyilvánított adatokról (ügy státusz, adó egyenleg). Az elektronikusan elérhető információk adott esetben megnyugtatják az ügyfelet, láthatja, hogy dolgoznak az ügyén. Gyorsíthatja is az ügy intézését, amennyiben az ügyfél észleli, hogy a következő eljárási eseményhez az ő tevékenységére van szükség, és arra felkészülhet. Emellett jelentősen tehermentesíti az ügyintézőket az ügyfelek tájékoztatása alól.

3.6 Elektronikus adatrögzítés

Az elektronikus ügyintézés célja az is, hogy az ügyfelek által elektronikusan ellenőrzött, és így nagy valószínűséggel helyesen kitöltött űrlapok adatai pontosan kerüljenek be a szakrendszerekbe. A kézi adatrögzítés számos hibalehetőséget rejt magában, munka- és időigényes feladat. Az elektronikus adatfeltöltés eszközei ettől a munkától, és a munka során elkövethető hibáktól kímélik meg az ügyintézőket.

Az elektronikus ügyintézés megvalósításának tehát a következő jelentős előnyei vannak az ügyfelek és az ügyintézők számára:

- Az ügyfél tájékoztatásával gyorsítja, és elfogadottabbá teszi az ügyintézést, egyúttal tehermentesíti az ügyintézőket.
- Megkönnyíti mind az ügyfél, mind az ügyintéző feladatát azáltal, hogy segít elkerülni a hibás beadványok készítését.
- Használatával időt takaríthat meg a hivatal az ügyfél számára, egyúttal az ügyintézők egyenletes terhelését és jobb kihasználását is biztosítja.
- Az elektronikus kommunikációs lehetőségek költségtakarékos és hatékony megoldást nyújtanak, meggyorsítják, és egyszerűbbé teszik az ügyfelek tájékoztatását, és az előzetes egyeztetéseket.
- Az elektronikus adatfeltöltés eszközei megkímélik az ügyintézőket az adatrögzítési munkától, és a munka során elkövethető hibáktól.

Mindezek az előnyök növelik az ügyintézési folyamat hatékonyságát és az ügyfelek elégedettségét, megkönnyítik és gyorsabbá teszik az ügyintézők munkáját.

A kétségtelen és vitathatatlan előnyök mellett, a következőket is meg kell jegyezni az elektronikus ügyintézés önkormányzati alkalmazásával kapcsolatban:

Az elektronikus ügyintézés megvalósítása során csak olyan megoldásokat szabad alkalmazni, amelyek nem szakadnak el túlzott mértékben az önkormányzatok jelenlegi informatikai lehetőségeitől, ugyanakkor ösztönzik a fejlődést is.

A teljes körű e-ügyintézés kialakulásának és terjedésének a legnagyobb korlátja a központi elektronikus illeték- és díjfizetési rendszer hiánya, valamint a melléletek hiteles elektronikus csatolásának megoldatlansága. Az ügyek nagy százalékában az ügyintézési folyamat teljes mértékű elektronikus, az ügyfél megjelenése nélküli végig vitele nem lehetséges mindaddig, amíg az ügyfél nem tudja az eljárási illetéket vagy az igazgatási szolgáltatási díjat elektronikusan megfizetni (és a fizetés megtörténtének igazolására személyesen is meg kell jelennie, vagy postán kell megküldenie). A hatósági ügyek többségében az ügyfélnek több dokumentumot kell a hatóság rendelkezésére bocsátania.

Az e-ügyintézés csak az ügymenet bizonyos elemeit képes hatékonyan támogatni, ezért nem minden ügytípus esetében eredményezi az ügyintézési határidő jelentős lerövidítését az elektronikus úton történő eljárás alkalmazása. Az elektronikus út alkalmazása az adatrögzítésre, postázásra fordított időt megszünteti, gyors, és azonnali kommunikációt tesz lehetővé, de nem jelenti azt, hogy a hatóságnak az ügy érdemi intézésével kapcsolatos feladatai csökkennének, vagy lerövidülnének. Az ügyintézőnek ugyanúgy meg kell vizsgálnia a kérelem és mellékletei tartalmát, akár elektronikusan, akár postán küldte az ügyfél vagy éppen személyesen adta le azokat, szükség esetén ugyanúgy tanulmányoznia kell a jogszabályi környezetet hiánypótlásra és az ügyfél vagy tanúk idézésére, és ennek alapján meghallgatására ugyanúgy sort kell kerítenie.

4 Az elektronikus ügyintézés megvalósításának feltételei

4.1 Az elektronikus ügyintézés fogalma és szolgáltatási szintjei

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés (a továbbiakban e-ügyintézés) olyan közszolgáltatás, amikor a hatóság az ügyek eljárási cselekményeinek vagy azok részlejárásainak jogszabályban foglalt feltételek szerinti elektronikus úton történő gyakorlását, biztonságos, zárt informatikai rendszerben biztosítja. Mindazon szolgáltatások összessége tehát, melyek elektronikus és távközlési eszközök segítségével, az ügyfél személyes jelenléte nélkül is lehetővé teszik az ügyintézését.

Az e-ügyintézés alapvető szabályait a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL., és a módosításáról szóló 2008. évi CXI. törvény határozza meg. A törvény az e-ügyintézés során nyújtandó szolgáltatásokat a következő három csoportba sorolja:

4.1.1 Az egyszerű tájékoztató szolgáltatás [Ket 164. § (1)]

Információközlés, amely nem igényel ügyfél azonosítást, a szolgáltatást bárki igénybe veheti. Lehetővé teszi, hogy az ügyfél megismerje

- a hatósági ügytípusokat, a hivatal illetékességi körét, a hivatal címét, telefonszámait, telefax elérését, e-mail címét; továbbá azt, hogy ügyét melyik szervezeti egységnél intézik;
- ki az ügyintéző és milyen elérési lehetőségei vannak; mikor van a hivatalban ügyfél-fogadási idő.
- tájékozódjon az ügyének elintézési módjáról;

Az ügyfél megtudhatja, hogy

- milyen okiratokat, dokumentumokat szükséges bemutatni, esetleg másolatban csatolni; milyen illetékkötelezettség terheli az ügygel kapcsolatban, s azt milyen formában tudja teljesíteni;
- milyen jogorvoslati lehetőségei vannak az ügymenet során.

4.1.2 Interaktív tájékoztató szolgáltatás [Ket. 164. § (2).(5); 165. §]

Az Interneten keresztül lehetővé teszi az ügyfél és a hivatal közötti on-line kommunikációt. Általános szolgáltatás, nem igényel ügyfél azonosítást. Az egyszerű tájékoztatási funkción túlmenően itt az ügyfél

- megismerheti az ügyintézési folyamat részleteit, letöltheti a vonatkozó hatályos jogszabályokat;
- lehetősége van bizonyos eljárások távoli kezdeményezésére, elektronikus ügyindításra; például rendelkezésére állnak elektronikusan kitölthető és visszaküldhető nyomtatványok, adatlapok;
- előzetesen ügyfélfogadási időpontot tud foglalni a neki legalkalmasabb dátumot és időpontot kiválasztva;
- kérdést tehet fel, és választ kap ügyének intézésével kapcsolatban.

4.1.3 Teljes körű elektronikus ügyiratforgalom az ügyfél és a hatóság között [Ket. 166.167. §]

Ebben a formában az ügyfél és a hivatal közötti kizárólagos elektronikus kapcsolat áll fenn. Olyan szolgáltatás, amely hitelesítéshez kötött, tehát ügyfél azonosítást igényel. A hatóság és az ügyfelek közötti elektronikus információcsere biztonságos környezetben működő szoftverekkel valósul meg, amelyek ellátják

- az ügyfél-azonosítást (Ügyfélkapu);
- az elektronikus ügyirat érkeztetést, visszaigazolást, az archiválást, a biztonságos tárolást és visszakeresést (Minősített Ügyiratkezelő rendszer);
- az elektronikus díjfizetést.

Az e-ügyintézés informatikai rendszerének a következő funkciókat kell megvalósítania:

- az elektronikus kérelem fogadása,
- a fogadott dokumentum tartalmi és formai egyezőségének biztosítása,
- a fogadás/benyújtás időpontjának rögzítése,
- automatikus visszaigazolás küldése az ügyfélnek,

- az ügghöz egyedi azonosító jel képzése (ügyazonosító jel),
- az elektronikus üzenetben küldött e-dokumentumok (elektronikus eszköz útján értelmezhető adathalmaz, mely elektronikus aláírással van ellátva) iktatása és hiteles, hosszú távú archiválása,
- a dokumentumok belső mozgásának nyomon követése,
- adatszolgáltatási funkciók ellátása.

4.1.4 Az elektronikus ügyintézés szolgáltatási szintjei

A közigazgatás korszerűsítését szolgáló aktuális e-kormányzati feladatokról szóló 1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározott szolgáltatási szintek alapján az egyes szolgáltatási szintek megvalósításához szükséges, illetőleg célszerű elektronikus ügyintézési funkciókat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

1. elektronikus szolgáltatási szint: információs, tájékoztató szolgáltatás, amely csak általános információkat közöl az adott ügygel kapcsolatos teendőkről és a szükséges dokumentumokról,

Portál, Ügyleírások, Segítség, fogalomtár, GYIK

2. elektronikus szolgáltatási szint: egyirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely az 1. szinten túl az adott ügy intézéséhez szükséges dokumentumok, nyomtatványok letöltése, és azok ellenőrzéssel vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltése, amely esetben a dokumentum benyújtása hagyományos úton történik.

Portál, Ügyleírások, nyomtatványok, Segítség, fogalomtár, GYIK

3. elektronikus szolgáltatási szint: kétirányú interakciót biztosító szolgáltatás, amely közvetlen vagy ellenőrzött kitöltésű dokumentum segítségével történő elektronikus adatbevitel és a bevitt adatok ellenőrzése. Az ügy indításához, intézéséhez személyes megjelenés nem szükséges, de az ügghöz kapcsolódó közigazgatási döntés (határozat, egyéb aktus) közzétele, valamint a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés hagyományos úton történik.

Portál, Ügyleírások, nyomtatványok, Segítség, fogalomtár, GYIK, Időpontfoglalás, Ügykövetés, Hatósági ügyintézés, Közérdekű bejelentés, Egyéb, nem hatósági jellegű ügyintézés, Azonosítás, hitelesítés, Testreszabás

4. elektronikus szolgáltatási szint: teljes on-line tranzakciót (ügyintézési folyamatot) biztosító szolgáltatás, amikor az ügyhöz kapcsolódó közigazgatási döntés is elektronikus úton kerül közlésre, illetve a kapcsolódó illeték- vagy díjfizetés elektronikus úton is intézhető;

Portál, Ügyleírások, nyomtatványok, Segítség, fogalomtár, GYIK, Időpontfoglalás, Ügykövetés, Hatósági ügyintézés, Közérdekű bejelentés, Egyéb, nem hatósági jellegű ügyintézés, Azonosítás, hitelesítés, Testreszabás, Elektronikus fizetés,

5. elektronikus szolgáltatási szint: a hatóság a teljes online tranzakción kívül az ügy indítását megelőzően is tesz elektronikus úton intézkedéseket.

Portál, Ügyleírások, nyomtatványok, Segítség, fogalomtár, GYIK, Időpontfoglalás, Ügykövetés, Hatósági ügyintézés, Közérdekű bejelentés, Egyéb, nem hatósági jellegű ügyintézés, Azonosítás, hitelesítés, Testreszabás, Elektronikus fizetés

4.2 Az elektronikus ügyintézés eszközei

4.2.1 Ügyfélkapu

Az ügyfélkapu, a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszere, az e-ügyintézés egyik alapvető eszköze. A www.magyarorszag.hu Kormányzati Portálon található. Biztosítja, hogy a felhasználók a személyazonosság igazolása mellett, egyszeri belépéssel biztonságosan kapcsolatba léphessenek az elektronikus közigazgatási ügyintézés és szolgáltatást nyújtó szervekkel.

Az Ügyfélkapu használatához az ügyfélnek létre kell hoznia személyes ügyfélkapuját, mely a következő lépésekből áll:

- a regisztráció megindítása, aminek során igazolnia kell személyazonosságát (hitelesítés), alá kell írnia az Adatszolgáltatási nyilatkozatot,
- a személyes ügyfélkapu aktiválása az ügyfél egyszer használatos kódjával (első belépés).

A regisztráció bármely okmányirodában kezdeményezhető, ahol az azonosítási eljárás és regisztráció lebonyolítása érdekében személyesen kell megjelenni (kivéve a meghatározott feltételeket teljesítő elektronikus aláírással rendelkezőket).

Ügyfélkapu létrehozását bármely természetes személy kezdeményezheti. A személyes ügyfélkapu létrehozásához azonosítania kell magát. A felhasználó személyazonosságát igazolhatja:

- személyazonosító igazolvánnyal,
- útlevéllel,
- 2001. január 1. után kiállított vezetői engedéllyel.

4.2.2 Hivatali Kapu

A Hivatali Kapu (HKP) a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer (központi rendszer, KR) része. A HKP-n keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók.

Hivatali kaput azok az önkormányzatok használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez. A csatlakozás a Miniszterelnöki Hivatal és a csatlakozandó hivatal között megkötött megállapodás alapján történik. A KR rendszerhez való csatlakozás adminisztratív és műszaki feltételeit a mellékletben mutatjuk be részleteiben.

4.2.3 Elektronikus aláírás

Az e-ügyintézési eljárásban a hitelesítés legfőbb eszköze az elektronikus aláírás. Az elektronikus aláírás az elektronikusan aláírt e-dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt digitális jelsorozat, amely a dokumentum tartalmából és az aláíró kizárólagos tulajdonában lévő, egyedi kulcsból áll elő.

Az elektronikus aláírás során a hitelesítő személy a dokumentumot aláírva, mintegy tanúsítja, hogy az tőle származik. Az elektronikus aláírás tehát funkcionálisan ugyanúgy működik, mint a hagyományos, kézzel történő aláírás. A kézi aláíráshoz hasonlóan itt is elvárás, hogy csak egyetlen személy tudja létrehozni a rá jellemző aláírást, így az nem hamisítható és letagadhatatlan, valamint könnyen létrehozható és ellenőrizhető. Az elektronikus aláírás olyan módon kapcsolódik az aláírt dokumentumhoz, hogy az aláírást követően az már nem módosítható észrevétlenül.

Az elektronikus aláírásnak különböző biztonsági szintű megvalósításai érhetőek el a gyakorlatban.

4.2.3.1 Fokozott biztonságú elektronikus aláírás

Az, amely alkalmas az aláíró azonosítására és kizárólag hozzá köthető, olyan eszközzel hozták létre (pl. intelligens kártya, token), amely kizárólag az aláíró befolyása alatt áll. Az egyedi kulcs az eszközben jön létre, és az a digitális aláírás készítése, a titkosítás dekódolása közben sem hagyja el az eszközt, onnan kimásolni semmilyen módon sem lehet. Az e-dokumentum tartalmához technikailag oly módon kapcsolódik, hogy az aláírás elhelyezését követően az iraton, illetve dokumentumon tett minden módosítás érzékelhető.

4.2.3.2 Minősített elektronikus aláírás

Olyan fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amely biztonságos aláíró eszközzel készült, és amelyet minősített hitelesítés-szolgáltató által kiadott tanúsítvány hitelesít. Minősített tanúsítványt kizárólag azok a szolgáltatók bocsáthatnak ki, amelyeket a Nemzeti Hírközlési Hatóság minősített szolgáltatóként vett nyilvántartásba.

4.2.4 Időbélyegző

Az időbélyegző az e-dokumentum fogadási és benyújtás időpontjának rögzítésére szolgáló eszköz. Az időbélyeg bizonyítja azt, hogy az adott dokumentum egy meghatározott időpillanatban már biztosan létezett.

Maga az időbélyegzés két lépésből álló tranzakciós folyamat.

Az első üzenetet az időbélyegzést kérelmező magánszemély vagy szervezet küldi az időbélyegzést végző szolgáltatónak; ez az üzenet az időbélyegzés-kérelem.

A második üzenet az időbélyegzés szolgáltató válasza a kérelemre; ez maga az időbélyeg.

Az időbélyeg kérelem a bélyegeztetni kívánt dokumentum digitalizált formátumát tartalmazza. A válaszon az időbélyeg-szolgáltató ehhez a lenyomathoz legalább két, megbízható időforrásból vett referenciaidőt kapcsol és ezeket az adatokat saját elektronikus aláírásával el látva visszaküldi az igénylőnek.

A minősített időbélyeggel ellátott elektronikus okirat teljes bizonyító erejű magánokirat, az időbélyeg igazolja, hogy az adott e-dokumentum az időbélyegző elhelyezésének időpontjában, az adott tartalommal jött létre.

4.2.5 e-úrlap

Az e-úrlap speciális elektronikus dokumentum, amelyet az ügyfél az Internetről elérhet, a számítógépe segítségével kitölthet, elektronikus aláírásával hitelesíthet, és elküldhet a hatóságnak. Az e-úrlapok nélkülözhetetlen szerepet játszanak az e-ügyintézés folyamatában, az ügyfél ezzel az eszközzel készítheti el beadványát.

4.2.5.1 Az e-úrlapok elvárt funkciói

Ellenőrzött adatrögzítés

Az e-úrlap beépített logika alapján támogatja az ügyfelet a kitöltésében. Kitöltési workflow-val, az adatbevitelnél választási lehetőségek felajánlásával, a mezők formátum ellenőrzésével, adatokból számolható mezők számolásával megkönnyíti az ügyfélnek az úrlap kitöltését. A rögzített adatok ellenőrzésével segíti elkerülni a hibás kitöltést.

Formai elvárások

A Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2008. októberében kiadta „Útmutató a közigazgatási eljárások során használt nyomtatványok elektronizálásához” című ajánlását. A tanulmány - amely „Az államreform koncepcionális megalapozása” című, ÁROP-3.1.3-2007-0001 azonosító számú projekt keretén belül készült a Miniszterelnöki Hivatal részére - útmutatást nyújthat annak érdekében, hogy az önkormányzat által elkészítendő e-úrlapok megszabadulhassanak azoktól az előnytelen formai tulajdonságoktól, amelyek a használhatóságot jelentős módon csökkentik.

Akadálymentes használat

Az elektronikus úrlapkitöltő felületnek alkalmasnak kell lenni arra, hogy eleget tegyen annak az alapvető elvárásnak, hogy vak, gyengén látó és színtévesztő ügyfelek számára is akadálymentes legyen az elektronikus úrlapok olvasása, áttekintése, a felületen történő navigáció és az adatok bevitele. Az akadálymentesítés egyik eszköze, hogy az egyébként színes úrlapkitöltő felület egy gomb megnyomására fehér alapon fekete, vagy fekete alapon fehér, magas kontrasztú felületté alakítható, amelyen a betűméret is növelhető. Ez utóbbi az idős emberek számára is nagy segítség, hiszen az olvashatóság az ő esetükben a betű méretének is függvénye.

Feldolgozhatóság az e-ügyintézés során

Az e-úrlapnak rendelkeznie kell mindazokkal a lehetőségekkel, amelyek a kitöltött adattartalmat az e-ügyintézés folyamatában felhasználhatóvá teszik.

4.2.5.2 Az e-úrlapok használhatóságának feltételei

Az e-úrlapok megvalósítására számtalan különböző műszaki módszert alkalmaztak gyakorlatban. Közülük kizárólag azok tudtak sikeressé válni, amelyeket az ügyfelek számítástechnikai felkészültségüktől és eszközeiktől függetlenül egyszerűen tudtak használatba venni.

A használatot megkönnyítő feltételek:

- Az e-úrlap használata minél kevesebb szoftver eszköz telepítését igényelje: Az ügyfeleket meg kell kímélni attól, hogy hosszadalmas letöltési és telepítési folyamat után tudják csak használni az e-úrlapot. A hosszas és gyakran bizonytalan kimenetelű telepítés az időigényesség mellett biztonsági aggályok miatt is távol tarthatja a felhasználókat az e-úrlap használatától.
- Platform függetlenség: Az e-úrlapok használatát valamennyi, az ügyfél használatában valószínűsíthető platformról (Windows, Linux, Mac) biztosítani kell.
- Ismert, sokak által használt dokumentum szerkezetre épüljön: Célszerű, ha az e-úrlap megjelenésében és kezelő felületében hasonlít valamely széles körben elterjedt irodai eszközre. Így a kevesebb számítástechnikai gyakorlattal rendelkező ügyfelek számára is ismerős, megbízható eszközként fog jelentkezni, ami megkönnyíti az elfogadását.
- A magyar önkormányzatokban jelenleg az ADOBE PDF formátumra épülő úrlapokból dolgoznak fel a legtöbbet, többet, mint az összes többi módszerrel együttvéve. Ennek oka, hogy a fenti feltételeknek igen jól megfelel ez az eszköz.
- Az úrlapba építhető logikát standard nyelvi eszközök (Java) biztosítják. Rendelkezik elektronikus aláírási és 2D vonalkód integrálási lehetőséggel.
- Úrlap tervező rendszere hatékony segítséget nyújt az e-úrlapok gyors, a formai elvárásoknak megfelelő elkészítésére.
- Beépített funkciókkal rendelkezik az akadálymentesítés támogatására, automatikusan biztosítja a megfelelést az akadálymentességi feltételeknek.

Az űrlapok használatához csupán az Adobe Reader ingyenes szoftvere szükséges, amely a felmérések adatai szerint a Windows felhasználók 80%-ának egyébként is a gépén van, tehát külön letöltést nem igényel.

Az ADOBE PDF formátumra épülő űrlapok valamennyi, az ügyfelek használatában valószínűsíthető platformról (Windows, Linux, Mac) elérhetőek.

Az Adobe cég PDF formátuma a legjobban elterjedt formátum az Internetes dokumentumok kezelésének világában.

4.2.6 2D vonalkód

Az űrlapok elektronikus feldolgozását támogató eszköz a kétdimenziós vonalkód. Az elektronikus ügyintézés 2. és 3. szintje között húzódó jelentős távolságot lehet vele sikeresen áthidalni. Vagyis amikor az ügyfelek már az Internetről töltik le a nyomtatványokat, de elektronikus aláírás illetve ügyfélkapu kapcsolat híján az űrlapokat még a hagyományos módszerekkel hitelesítik (aláírás) és juttatják el a hivatalba (pl. postai úton).

A 2D vonalkóddal támogatott ügyintézés során, az űrlapot az ügyfél kitöltés után kinyomtatja az adatokat tartalmazó vonalkóddal együtt. Aláírja és eljuttatja az önkormányzathoz. Az űrlapon levő adatokat nem kell rögzíteni, a vonalkód segítségével beolvasható a megfelelő feldolgozó szakalkalmazásokba.

A gyakorlati tapasztalat azt mutatja, hogy az ügyfelek jelentős része torpan meg az elektronikus ügyintézés 2. szintjén. A felmérések azt mutatják pl. helyi adó ügyekben, hogy míg az ügyfelek szinte kizárólag az elektronikus űrlapok kitöltését választják a hagyományos papír alapú bevallások kitöltése helyett, a kitöltött adóbevallásokat mégis legalább 70%-uk hagyományos módszerekkel küldi be, akkor is, ha az elektronikus beküldést is lehetővé teszi a hivatal.

A 2D vonalkód használatának azokban az esetekben van gyakorlati szerepe, amikor az egymástól elválasztott informatikai rendszerek között az adatkapcsolat papír alapon valósul meg. Ebben az esetben a papírra a szöveges információk mellett ezek sűrített és gépi módszerekkel feldolgozható formája is felkerül 2D vonalkód formájában.

A kétdimenziós vonalkódok (1. kép) nagyságrendekkel több információt képesek tárolni, mint a hagyományos vonalkódok. Akár egy 8 oldalas adóbevallási nyomtatvány teljes adattartalmát is képes magában tárolni.



1. kép

Az adatok egyetlen biztonságos, logikai fájlban vannak összekapcsolva. Közismert, szabványos kódolási eljárással készül, valamint nagyfokú olvasási biztonságot, és sérülés esetén akár 100%-os hibajavítást biztosít. Valamennyi médiára nyomtatható és minden felhasználási területen jól olvasható.

Az elektronikusan kitölthető űrlapokra a kétdimenziós vonalkód beilleszthető, és az űrlap kitöltése közben folyamatosan feltöltődik az adatokkal. Az űrlapok kitöltés után e-mailben és hagyományos úton egyaránt beküldhetők. A postai úton beküldött nyomtatványokon található vonalkód leolvasható, így a korábban kitöltött adatokat nem kell manuálisan rögzíteni.

4.2.7 SMS használata az e-ügyintézési folyamatban

A mobil kommunikáció napjaink legdinamikusabban fejlődő területe. Mára a hétköznapi élet nélkülözhetetlen eszközévé váltak a mobiltelefonok. Méretük egyre csökken, tudásuk napról-napra nő. Az önkormányzatok munkájuk során nem nélkülözhetik ennek az igen elterjedt és népszerű kommunikációs eszköznek a használatát.

A mobil kommunikáció egyik leggyakrabban alkalmazott eszköze az SMS. Előnyei (halasztott üzenet fogadás, gyors és pontos adatcsere, jó dokumentálhatóság) az ügyintézői munka során is megmutatkozhatnak. Nem véletlen, hogy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (KET) módosítására született 2008. évi CXI törvény már az elektronikus kapcsolattartás hivatalos eszközeként nevesíti a Rövid Szöveges Üzenetet (SMS).

Az önkormányzati gyakorlat évekkal megelőzte a jogalkotót, hiszen számos hivatal évek óta működtet sikeresen SMS szolgáltatást a napi ügyintézési folyamatban. Hivatalos statisztikai adat nem áll rendelkezésünkre, de a gyakorlati tapasztalatainkra építve kijelenthetjük, hogy legalább 200 olyan önkormányzat van, ahol az ügyintézési munka során rendszeresen igénybe veszik olyan eszköz segítségét, amellyel a szakalkalmazásokhoz integrálva, vagy

azoktól függetlenül automatizált SMS üzeneteket küldhetnek az ügyfelek, intézményeik, képviselőik számára.

Jelenleg az ügyfelek értesítésének elektronikus módszerei közül az SMS az önkormányzatok körében az egyik legelterjedtebb. Nem véletlenül, hiszen az eszköz a következő jelentős előnyökkel rendelkezik:

Az ügyfelek nagy része rendelkezik az SMS fogadására alkalmas mobiltelefonnal. A napi használatban bevált gyakorlat az SMS fogadása.

Az ügyfelek maguknál hordják a mobiltelefonjukat, az üzenetet azonnal megkapják.

Az üzenetküldés dokumentált, a szolgáltató státuszjelentése alapján az ügyintéző tudomást szerez róla, hogy az ügyfél telefonjára mikor érkezett meg az üzenet.

Az üzenetküldés automatizálható, a szakalkalmazások önállóan tudják kezdeményezni.

Az SMS küldést végző alkalmazások képesek a szakalkalmazásokban illetve saját telefonkönyvükben rögzített adatok alapján akár csoportos hívásokat is kezdeményezni.

Az SMS kommunikáció leggyakoribb e-ügyintézési alkalmazási területei a következők:

- Okmányiroda: értesítés az okmány elkészültéről és átvételéről.
- Intézményi kapcsolatok: intézmények vezetőinek értesítése.
- Testületi szervezési munka: képviselők értesítése.
- Választási feladatok: választási bizottsági tagok értesítése.
- Szakigazgatási feladatok: hiánypótlási értesítés, időpont egyeztetés, értesítés engedély elkészültéről.
- Adó feladatok: információszolgáltatás, adófizetési, bevallási kötelezettségre emlékeztetés.

4.3 Az elektronikus ügyintézés megvalósításának gyakorlati tapasztalatai az önkormányzatoknál

4.3.1 Az önkormányzatok e-ügyintézési jellemzői a MEH 2008. év végi adatai alapján

A számítógéppel rendelkező önkormányzatok 67%-a rendelkezik saját honlappal, ami összesen mintegy 2000 önkormányzati weboldalt jelent. A honlap-penetráció igen jelentősen nőtt a számítógépet használó önkormányzatok körében a 2004-ben mért 40%-hoz képest.

4.3.1.1 Ügymenetleírások

A honlappal rendelkező önkormányzatok 35%-ának weboldalán találkozhatunk az ügymenetekről szóló információkkal, ügymenetleírásokkal; ez jelentős előrelépés a 2005-ös 12%-os arányhoz képest. Összesen mintegy 720 darab olyan önkormányzati honlap van Magyarországon, amelyeken ügymenetleírások találhatóak, ezek közül 440 községi, 69 nagyközségi, 182 városi és 28 megyei jogú városi, illetve kerületi önkormányzat.

4.3.1.2 Űrlapok letöltése

Az önkormányzati honlapok 24%-áról tölthetők le nyomtatványok, űrlapok, ami azt jelenti, hogy összesen 500 ilyen lehetőséget biztosító önkormányzati honlap van Magyarországon.

4.3.1.3 Űrlapok elektronikus úton történő benyújtása

A honlappal rendelkező önkormányzatok 3%-ánál van lehetőség a letöltött űrlapok elektronikus benyújtására, ami egész Magyarországra vetítve összesen 54 önkormányzatot jelent. Ezen a téren lassabb fejlődés figyelhető meg, mint az űrlapok letöltése kapcsán, az online beküldhető űrlapok tekintetében az igazi áttörés még nem következett be. Az űrlap letöltését lehetővé tévő, honlappal rendelkező hivatalok 7%-ánál van lehetőség az űrlap elektronikus benyújtására.

4.3.1.4 Teljes körű online ügyintézés

A honlappal rendelkező önkormányzatok körében a teljes körű online ügyintézés lehetősége még nagyon ritkának számít, és általában az ügyeknek csak egy kis részét (általában a kevésbé jelentős ügyeket) érinti.

Leggyakrabban az adóügyek esetében létezik valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás, erre a honlappal rendelkező önkormányzatok 33%-ánál van példa. Az elektronikus szolgáltatás az adóügyek esetében legtöbbször már letölthető nyomtatványokat jelent (16%), közel

ilyen arányban az Internet segítségével teljes körű információ szerezhető be az adóügyekkel kapcsolatban, valamint 2%-ban már elektronikus úton űrlapok is beadhatóak az önkormányzathoz. Az elektronikus ügyintézés igénybevétele második leggyakrabban a szociális és egészségügyi igazgatással kapcsolatosan lehetséges. A szolgáltatás elektronizálása a honlappal rendelkező önkormányzatok 14%-ánál érte el az interakciós és 13%-ánál az információs szintet. Az előző kettőn kívül az általunk felsorolt szolgáltatások közül még az építés-hatóság esetében van a honlappal rendelkező önkormányzatok több, mint 20%-ánál lehetőség valamilyen szintű elektronikus szolgáltatás igénybevételére.

4.3.2 Az önkormányzati e-ügyintézési fejlesztések tapasztalatai

Az elmúlt évek legjelentősebb e-ügyintézési fejlesztése az NFT I. Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) 4.3 jelű, e-közigazgatás fejlesztését célzó intézkedése keretében valósult meg. Összesen 40 települési önkormányzat, illetve kistérségi társulás számára ítéltek meg több mint 12 milliárd forint értékű pályázati támogatást, társfinanszírozást. Az intézkedés célja az volt, hogy az önkormányzatok magasabb szintű e-ügyintézési szolgáltatásokat nyújtsanak az ügyfelek számára.

A pályázat keretében megvalósított e-ügyintézési fejlesztések eredményeit vizsgálva az önkormányzatok honlapjain úgy tűnik, hogy a megvalósítások költség – hatékonyság mutatója nem a várt eredményt mutatja. Egyelőre nem született olyan központi értékelés ezekről a munkákról, ami magyarázatot adna az eredményekre (eredménytelenségre), illetve levonná a szükséges következtetéseket.

A jövőben lényegesen szerényebb támogatásra számíthatnak az önkormányzatok e-ügyintézési programjaikhoz, ezért is fontos ezeknek a munkáknak a tapasztalatait minél alaposabban vizsgálni és felhasználni az elkövetkező fejlesztések során. A számunkra elérhető információk alapján ezeket a tanulságokat a következőkben összegezzük:

A legszembetűnőbb probléma a megvalósított e-ügyintézési megoldásokkal kapcsolatban, hogy az ügyfelek elenyésző számban, gyakorlatilag egyáltalán nem használják ezeket a szolgáltatásokat. Gyakran találni olyan önkormányzatot, olyan ügýtípust, ahol a százmilliós nagyságrendű fejlesztéssel létrehozott e-ügyintézési rendszert az elmúlt évben 10-20 felhasználó vette igénybe. Gyaníthatóan ezek egy része is csupán fejlesztési vagy tesztelési használat volt.

A GVOP 4.3 pályázatok eredményeinek vizsgálata alapján jelentős kockázati tényezőnek ítéljük, és ennek megfelelően a javaslatunkban kiemelt szerepet kap, hogy az önkormányzat

által megvalósítandó e-ügyintézési rendszer valódi használatot eredményezzen, az ügyfelek számottevő részének ügyintézésében szerepet kapjon.

4.4 Az e-ügyintézési szolgáltatások sikerességét befolyásoló tényezők

4.4.1 Megfelelő e-úrlap kialakítása

Az e-úrlapok használata az önkormányzati ügyek nagy részében ma már nem nélkülözhető, nem a létjogosultsága a kérdés, hanem a kialakításának a mikéntje. Az úrlapok formai kialakítására megfelelő ajánlások léteznek, ennek ellenére a megvalósított e-úrlapok egy részét figyelembevételük nélkül készítették el. Ez teremthet olyan helyzetet, hogy az ügyfelek inkább a hagyományos, papír alapú úrlapot töltik ki, mert az átláthatóbb, jobban érthető, mint az elektronikus forma.

Az e-úrlapokat olyan módszerrel kell kialakítani, hogy azt az átlagos informatikai képzettséggel és számítógéppel rendelkező ügyfél is gond nélkül ki tudja tölteni. Sok e-úrlap sikertelenségét okozza, hogy a használatához különböző segéd programokat kell az Internetről letöltenie és telepíteni a gépére az ügyfélnek. Egy olyan heterogén informatikai környezetben, amellyel az átlagos ügyfél rendelkezik, minden újabb telepítés kimenete bizonytalan, az e-úrlap használhatóságát csökkentő tényező.

Az ügyfelek jelentős részének kevés a gyakorlata az informatikai rendszerek használatában, ezért azokban az alkalmazásokban tud könnyen eligazodni, amely ismerős neki. Az úrlapokat célszerű tehát olyan eszközzel kialakítani, amelynek működésével, felhasználói felületével nagy valószínűséggel már találkozhattak, illetve használhatták.

4.4.2 Az e-ügyintézésre alkalmas üggtípusok kiválasztása

Az e-ügyintézés sikerét jelentős mértékben befolyásolhatja, hogy milyen üggtípusok esetén kerül kialakításra. Olyan üggtípus alkalmas az e-ügyintézés megvalósítására leginkább:

- amelyben kevés az elektronikusán nem támogatható eljárási lépés (illetékhizetés, személyes megjelenés, hiteles iratok benyújtása)
- az ügyfelek életkor és szociális helyzet alapján becsülhető informatikai affinitása megfelelő szintű
- az ügy elektronikus intézése számottevő előnyöket biztosít.

4.4.3 Az e-ügyintézés 2. és 3. szintjének hatékony áthidalása

Az e-ügyintézési eljárások használatának egyik akadálya, hogy az ügyfelek jelentős részének az elektronikus ügyintézés 2. és 3. szintje között átléphetetlen a távolság. Vagyis az ügyfelek már az Internetről töltik le a nyomtatványokat, elektronikusan töltik ki azokat, de elektronikus aláírás illetve ügyfélkapu kapcsolat híján még a hagyományos módszerekkel hitelesítik (aláírás) és juttatják el a hivatalba (pl. postai úton).

Ezt a körülményt figyelembe kell venni, és ameddig az ügyfelek nagy részének nem lesz természetes az elektronikus azonosítási és hitelesítési eljárás, az elektronikusan feldolgozott és hagyományosan hitelesített űrlapokat is valamilyen módszerrel (pl. 2D vonalkód) be kell kapcsolni az e-ügyintézési folyamatba.

4.4.4 GSM kommunikációs eszközök használata

A mobil telefonok jelentős elterjedése olyan, minden ügyfélnek rendelkezésére álló kommunikációs eszközt biztosít, amit a hivatalnak mindenképpen ki kell használnia az ügyintézés folyamatában.

A GSM kommunikáció felhasználására számtalan sikeres és kevésbé sikeres megoldás látható az önkormányzatoknál. Általában azok a megoldások számíthatnak sikerre, amelyek:

- a mobiltelefon alap szolgáltatásaira építenek (nem igényelnek WAP vagy más Internet elérést);
- az ügyfelek számára nem jelentenek még minimális költséget sem (az emelt díjas hívásokkal szembeni bizalmatlanság);
- inkább az ügyfelek információ fogadására, és nem küldésére építenek.

4.4.5 Szervezeti illetve humán tényezők szerepe az e-ügyintézés sikerességében

Az elektronikus ügyintézési rendszer kialakítása szükségszerűen az ügyintézési folyamatok újragondolását, a korábbi ügyintézési modell átalakítását igényli. Ezt a feladatot csak a megfelelő közigazgatási képzettséggel és szervezeti kultúrával rendelkező hivatal tudja sikeresen megvalósítani.

Az elektronikus ügyintézés megvalósításával nagyobb szerepet kapnak bizonyos számítástechnikai eszközök (számítógép, Internet, email, elektronikus aláírás), amelyeket korábban

csak részben, vagy egyáltalán nem használták az ügyintézők munkájuk során. A siker nagymértékben múlik azon is, hogy az ügyintézők mennyire nyitottak az új eszközök és eljárások felhasználására, mennyire képzettek informatikai szempontból.

5 Helyzetfelmérés és javaslatok

A Polgármesteri Hivatalban jelenleg az elektronikus ügyintézés 2-es szintjét alkalmazzák legelterjedtebben. Bizonyos ügyek esetében a 3-as szint is megvalósításra került, de a magasabb szintű ügyintézési modell (elektronikus űrlapok) kihasználtsága mérsékelte.

5.1 Az alkalmazott technológia

Az elektronikus ügyintézés a NEOSOFT informatikai Kft NeoForm nevű programja segítségével valósul meg. A program legfontosabb funkciói:

- formanyomtatványok kezelése
- komplett ügymenetek kezelése
- iktató szoftverekkel való kommunikáció (IRMA)
- felhasználói regisztráció
- magyarorszag.hu ügyfélkapu interface
- bankkártyás fizetés interface (OTP Bank-on keresztül)

A felhasználóknak az elektronikus ügyintézés hitelesítéséhez kétféle lehetősége nyílik. Amennyiben a felhasználó már rendelkezik digitális aláírással, akkor a nyomtatvány beadásakor egyszerűen a digitális aláírása használatával igazolja személyazonosságát. Amennyiben még nem rendelkezik digitális aláírással, akkor szükséges, hogy a www.magyarorszag.hu honlap ügyfélkapu rendszerén regisztrálja magát a felhasználó, amelyet később személyesen is meg kell erősítenie az önkormányzat ügyfélszolgálatán. Ezután ugyanezekkel az adatokkal regisztrálnia kell magát a portálon. A Single Sign On rendszerrel, az ügyfélkapus bejelentkezés után a portál már bejelentkezettként kezeli a felhasználót. Tapasztalataink szerint a regisztrációs és bejelentkezési eljárás megfelelő - sőt az átlagosnál jobb - szolgáltatási színvonalon működik.

A NeoForm rendszerrel a formanyomtatványok elkészíthetőek, és közzétehetőek. Azok az ügyfelek, akik nem akarnak elektronikusan ügyeket intézni, szintén hozzájuthatnak a nyomtatványokhoz PDF, HTML, WORD formátumokban, akár kitölthetik a saját számítógépükön és így nyomtathatják ki, vagy az üres dokumentumot tölthetik le, és kézzel is kitölthetik a

benyújtás előtt. Minden formanyomtatványhoz hozzákapcsolható az ügy leírása, az ügyintézés helye és a vonatkozó jogszabály.

5.2 A Neoform űrlapok helybeni megítélése

A program a szakmai elvárásoknak alapvetően megfelel, mégis az elektronikus ügyintézés továbbfejlesztésének vizsgálata során mindenképpen figyelembe kell venni a következő felhasználói észrevételeket.

Az űrlap-szerkesztés a szakterületeken dolgozók számára túlságosan bonyolult feladat. Ennek következtében a rendszerben jelenleg elérhető űrlapok jelentős része már nem aktuális. Az aktuális űrlapok az önkormányzat WEB oldalának más részéről, többnyire MS WORD dokumentumok formájában letölthetők, és ezeket használják az ügyfelek.

A NeoForm-mal szerkesztett és szinte teljes mértékben manuális feldolgozásra kerülő, kézzel vagy számítógéppel kitöltött űrlapok feldolgozása nehéz, a szövegek/számok olvashatósága (kis betűméret) miatt. Emiatt is előnyben részesítik az ügyintézők és a felhasználók egyaránt az önkormányzat WEB oldalának más részéről, többnyire MS WORD letölthető dokumentumokat.

5.3 A jelenleg elérhető elektronikus űrlapok

Kereskedelmi Igazgatás

Üzletek működési engedélye

Működési engedély iránti kérelem

Kérelem működési engedély módosításához

Üzlet megszűnése

Bejelentés az üzlet nyitva tartási idejének megváltozásáról

Bejelentés a vendéglátó üzletben alkalmazott szórakoztató lehetőségekről

Kérelem adatszolgáltatáshoz

Szálláshelyek

Magánszálláshely nyilvántartásba vételéhez kérelem

Magánszálláshely megszüntetéséről szóló bejelentés

Statisztikai adatszolgáltatás

Bejelentés nem üzleti szálláshely megszűnéséről

Nem üzleti célú szálláshely nyilvántartásba vételi kérelme

I. és II.kategóriájú játékterem létesítéséhez hozzájárulás

Kérelem II. kategóriájú játékterem létesítéséhez

Kérelem I. kategóriájú játékterem létesítéséhez

Közterület-használat

Közterület használati engedély

Közterület-használati engedély iránti kérelem

Kérelem helyi közút nem közlekedés célú igénybevételéhez szükséges hozzájárulás iránt

Ipari és szolgáltató tevékenységek

Telephelyengedélyezés

Telephelyengedély kérelem

Bejelentés a telephelyengedély adataiban bekövetkezett változásról

Kérelem adatszolgáltatáshoz

Bejelentés tevékenység megszüntetéséről

Környezetvédelem

Kérelmek

Kérelem - Fakivágási engedély iránt

Kérelem - Talajvízkút létesítése iránti engedély

Kérelem - Zajterhelési határérték megállapítása iránt

Panaszügyek és ellenőrzés

Panaszügyek és ellenőrzés

Panasz-bejelentés

Parkolási ügyek

Parkolási Büntetés

Parkolási büntetés befizetése

Az elektronikusan intézhető ügyek listájában jelenleg egyáltalán nem szerepelnek az adó-, szociális- és gyámügyek, annak ellenére, hogy ezeken a területeken számos olyan kérelem illetve adatkérés fordul elő, ami alkalmas lehet a teljes körű elektronikus ügyintézésre.

A rendszer lehetővé teszi az adóegyenlegek lekérdezését, ennek azonban előfeltétele egy három napos átfutási idejű funkció-aktiválási eljárás.

5.4 E-ügyintézésrel kapcsolatos tapasztalatok az egyes szakterületeken

5.4.1 Adóigazgatás

A jelenleg megvalósítottnál magasabb szintű elektronikus ügyintézésre számos szakterületen jelentkezik igény, mind az ügyintézők, mind az ügyfelek oldaláról. Ezek közül is kiemelendő az önkormányzati adók kezelésének eljárása. Ebben az ügykörben a következő feltételek azok amelyek különösen indokolják az elektronikus ügyintézési forma fejlesztését:

- Az adózás folyamata más területen jelentős mértékben elektronizált folyamat
- A kezelt adatok mennyisége és jellege alapján jól támogathatóak az elektronikus ügyintézés lehetőségével
- Az ügyfelek (adózők) jelentős része vállalkozás, aki az egyéb kötelező járulék bevételek és adatszolgáltatások miatt már hozzászokott, és jól alkalmazza az elektronikus bevételek formákat.

Az adó iroda vezetője szerint az adó ügyeket a jelenleginél lényegesen jobban lehetne informatikával támogatni. Gyakran szembesülnek az ügyfelek kritikájával, akik komolyabb informatikai ellátottsághoz szoktak az egyéb adó illetve járulékok bevételeivel kapcsolatban. A település jelentős mennyiségű iparüzési adót szed be, közvetlenül a főváros és Győr után következik a maga 10 milliárd körüli, a beszedett adó értékével. A bevételek adatok rögzítése időszakos, szoftver eszközökkel való gyorsítása és pontosítása szükséges lenne.

Jelenleg az önkormányzati adózás elektronikus támogatása nem elégséges. A NeoForm rendszer által nyújtott szolgáltatásokat nem akarják (nem tudják) használni az ügyfelek. A rendszer által nyújtott űrlapok nem alkalmasak még kézi kitöltés és hitelesítés után sem a feldolgozásra.

A 3-as szintű elektronikus ügyintézési lehetőség használatnak ilyen váratlanul alacsony szintje a következő okokra vezethető vissza:

- Kevesen rendelkeznek elektronikus aláírással.
- Kevesen vállalják az Ügyfél kapun történő regisztrációt.
- Az alkalmazás illetve az űrlapok nem támogatják megfelelően az ügyintézés.
- Az ügyfelek idegenkedése az Internettől nem okozhatta az alacsony szintű használatot, hiszen az űrlapok elektronikus kitöltését jelentős számban választották.

5.4.2 Közterület foglalás

A 3-as szinten megvalósított ügyintézési eljárások közül a közterület foglalási engedély iránti kérelem benyújtása tekinthető az egyik legegyszerűbben és legeredményesebben megvalósítható eljárásnak. Ennél talán csak a vándorméhek vándorlásának bejelentése egyszerűbben implementálható elektronikus ügyintézés formájában. Mindezek ellenére a jelenlegi rendszerben, 2008-ban egyetlen közterület foglalási eljárás sem indult elektronikus módon, viszont a felhasználók jelentős része (20%-a) a kitöltött nyomtatványokat nyújtotta be, ami a 2-es szintnek felel meg. Ez azt mutatja, hogy az Internet elérés és a használat hajlandósága megvan az ügyfelekben, a problémát az elektronikus ügyintézés megvalósításában kell keresni.

5.4.3 Szociális igazgatás és gyámügy

A szociális és gyámügyi munkatársaknak van jogosultságuk új web-űrlapok létrehozására vagy meglévők módosítására, de ezen a területen is érvényes az a megállapítás, hogy nagyon bonyolult a szerkesztési rendszer. Egy korábbi pályázat keretében elkészítették a szükséges űrlapokat, de azóta nem javították, ezért ezek részben már nem aktuálisak. A WEB lap másik helyén egyszerűbb és általuk jobban kezelhető WORD nyomtatványokban töltötték fel az aktuális nyomtatványokat.

5.5 Az e-ügyintézés hatékonyságának javítása

A 2-es szinten megvalósított ügyintézés során is számtalan megoldandó feladat van. A rendszerben jelenleg elérhető űrlapok egy része több verzióban is letölthető, jelentős része már nem aktuális. Egyes űrlapok formátuma nem felel meg maradéktalanul a feldolgozhatósági szempontoknak.

Ezen okok indokolják, hogy stratégia célként jelöljük meg az Internetről letölthető űrlapok átdolgozását.

A Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2008 októberében kiadta „Útmutató a közigazgatási eljárások során használt nyomtatványok elektronizálásához” című ajánlását. A tanulmány - amely „Az államreform koncepcionális megalapozása” című, ÁROP-3.1.3-2007-0001 azonosító számú projekt keretén belül készült a Miniszterelnöki Hivatal részére - sok kérdésben útmutatást nyújthat annak érdekében, hogy az elkészülő nyomtatványok megszabadulhassanak a fenti előnytelen tulajdonságoktól, amelyek a használhatóságot jelentős módon csökkentik. Az űrlapok átdolgozása során feltétlenül figyelembe kell venni a dokumentum ajánlásait.

Az űrlapok átdolgozásának igénye különösen kiélezett formában jelentkezik a 3-as szintű szolgáltatást nyújtó NeoForm űrlapok esetében. A NeoForm rendszer által nyújtott szolgáltatásokat nem akarják (nem tudják) használni az ügyfelek. A hivatal munkatársainak általánosan elterjedt álláspontja szerint, a rendszer által nyújtott űrlapok nem alkalmasak még kézi kitöltés és hitelesítés után sem a feldolgozásra.

Javasoljuk a jelenlegi űrlapok továbbfejlesztését, hogy azokat az ügyfelek ellenőrzött és támogatott módon, elektronikusan ki tudják tölteni, az ügyfélkapun keresztül, vagy hagyományos módon hitelesíteni tudják és beküldhessék, az ügyintézők, pedig minél kevesebb manuális munkával feldolgozhatók.

Mivel az elektronikus űrlapoknak kiemelt használati értéke lehet az adó adóügyek esetében, javasoljuk, elsősorban a gyakoribb felhasználói adatszolgáltatást igénylő adóügyek esetében (Talajterhelési díj, építmény és telekadó) a bevezetésüket.

Javasoljuk olyan űrlapok kialakítását, amelyek a rögzített adatok automatikus ellenőrzésére képesek, mivel ez hasznos támogatást nyújt az ügyfelek számára, amivel elkerülhetőek a hibásan kitöltött beadványok.

Javasoljuk olyan űrlapok kialakítását, amelyek lehetővé teszik a rögzített adatok automatikus feldolgozását. Az űrlap adatainak elektronikus feldolgozása meggyorsítja, és pontosabbá teszi az űrlapon rögzített adatok bevitelét a nyilvántartást végző ONKADO programba. Az ügyintézőnek nem kell begépelnie az űrlapon lévő adatokat a programba, az ügyfélkapu illetve az alkalmazott 2D vonalkód segítségével közvetlenül kerülhet be az adat a nyilvántartó programba.

A 3.2.5 fejezetben leírt indokok alapján ADOBE PDF formátumra épülő űrlapok kialakítását javasoljuk.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításában (2008. évi CXI. törvény) jól kivehető az a cél, hogy a Hivatali Kapu minél nagyobb szerepet töltsön be az önkormányzatok elektronikus ügyintézési folyamatában. Javasoljuk a Hivatali Kapu kialakítását az önkormányzat számára, a mellékletben leírt eljárás szerint.

A tapasztalat alapján az e-ügyintézési eljárások használatának egyik akadálya, hogy az ügyfelek jelentős részének az elektronikus ügyintézés 2. és 3. szintje között átléphetetlen a távolság. Vagyis az ügyfelek már az Internetről töltik le a nyomtatványokat, elektronikusan töltik ki azokat, de elektronikus aláírás illetve ügyfélkapu kapcsolat híján még a hagyományos módszerekkel hitelesítik (aláírás) és juttatják el a hivatalba (pl. postai úton).

Ameddig az ügyfelek nagy részének nem lesz természetes a Hivatali Kapu használata, az elektronikusan feldolgozott és hagyományosan hitelesített űrlapokat a 2D vonalkód alkalmazásával javasoljuk bekapcsolni az e-ügyintézési folyamatba.

Az SMS szolgáltatás jól használható tényleges segítséget nyújtó lehetőség az ügyfelek tájékoztatásában. Az ügyfél a KET alapján kérheti, hogy az okmánya elkészültéről, és az átvételének lehetséges időpontjáról SMS-ben értesítsék.

Javasoljuk GSM kommunikációs rendszer bevezetését, hogy valamennyi, az ügyfelekkel kapcsolatot tartó ügyintéző az Interneten keresztül, automatizált és dokumentált formában SMS üzenetekkel tájékoztathassa az ügyfeleket a folyamatban levő eljárással kapcsolatban.

5.6 Egy hatékony áthidaló megoldás: két dimenziós vonalkódok

1044/2005. (V. 11.) Korm. határozatban meghatározott szolgáltatási szintek mellett a gyakorlatban megvalósításra került néhány a szintek között elhelyezkedő, de a gyakorlati jelentőségét tekintve fontos elektronikus ügyintézési szint, aminek alkalmazása jelentős mértékben növelhetné a jelenlegi elektronikus szolgáltatási szintet.

A 2-es és a 3-as szint közé helyezhető az az elektronikus ügykezelési forma, amikor az elektronikusan kitöltött űrlap az ellenőrzött kitöltés után két dimenziós vonalkódba tömöríti a rögzített adattartalmat. Az kitöltött űrlap nyomtatása után az ügyfél hagyományos módon hitelesíti a dokumentumot (aláírja), és hagyományos módon juttatja el az önkormányzathoz (posta, személyes benyújtás). A hitelesített dokumentum feldolgozása elektronikus eszkö-

zökkel végezhető, a vonalkód segítségével. A két dimenziós vonalkód használata jelentős előnyöket szolgáltathat azokban az ügymenetekben, ahol egy számítógépes rendszer papír alapú dokumentumon kapcsolódnak egy másik információs rendszerhez.

- A két dimenziós vonalkóddal támogatott elektronikus ügyintézés legfontosabb lépései:
- Az Internetről letölthető űrlap elektronikus ellenőrzött és támogatott kitöltése.
- Az űrlap végső ellenőrzésekor vonalkód generálása a rögzített adatokból.
- A kitöltött űrlap kinyomtatása, hitelesítés és benyújtása.
- Az űrlap elektronikus feldolgozása a két dimenziós vonalkód beolvasásával.

A két dimenziós vonalkóddal támogatott elektronikus ügyintézés legfontosabb előnyei:

- A nyomtatványok távoli elérése.
- Ellenőrzött, támogatott kitöltés.
- Elektronikus feldolgozás.

Ez az elektronikus ügyintézési forma a jelenleginél lényegesen nagyobb felhasználási eredményt tudna mutatni, mivel kiküszöböli a használat jelenlegi akadályait (elektronikus aláírás hiánya, ügyfélkapu regisztrálás igénye), ugyanakkor rendelkezik a 3-as szint legfontosabb előnyével, hogy elektronikusan feldolgozható a beküldött adatok.

A NeoForm rendszer a kitöltött formok alapján generál PDF formátumú dokumentumokat. Ebben a folyamatba a fejlesztő beilleszthetné a vonalkód generálását is. Ezt valószínűleg csak jelentős fejlesztői munkával történhetne, ezért az eredményesség előzetes vizsgálatára javasoljuk pilot projekt indítását. Ennek a projektnek a keretében egy kiemelt szakterületen (javasoljuk az önkormányzati adózás területét) készülnének egyenlőre a jelenlegi rendszertől független PDF-formok. Ezek használatával lehetne ellenőrizni a várakozásokat, jóval kisebb költséggel, mintha azt a jelenlegi rendszerben kellene megvalósítani.

A pilot projekt keretében használandó PDF űrlapoknak a következő jellemzőkkel rendelkezni:

Az űrlapok legyenek kitölthetőek az ingyenes PDF olvasó segítségével, hogy minden felhasználó elérhesse a rendszert.

Az űrlapok feleljenek meg a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség 2008 októberében kiadott „Útmutató a közigazgatási eljárások során használt nyomtatványok elektronizálásához” című ajánlásának.

Az űrlapok ellenőrizték és támogassák a kitöltést.

Az űrlapok generáljanak két dimenziós vonalkódot a helyes kitöltés után.

6 Mellékletek

6.1 Az elektronikus ügyintézés érintő változások a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény módosításában (2008. évi CXI. törvény)

6.1.1 A jogszabályi változás hatásai az e-ügyintézési folyamatokra

A jogszabályi változás egyaránt érinti az ügyfelek és a helyi önkormányzatok jogait és kötelezettségeit. Több lépcsőben jelentősen csökkenti az eljárási határidőket, a jelenleginél szélesebb körben teszi lehetővé az egyablakos ügyintézés, és előbb fakultatívan, majd bizonyos körben kötelezően is alkalmazni rendeli az elektronikus kapcsolattartást.

6.1.2 A jogszabály változás fontosabb elemei:

- A hatóság adatbeszerzési kötelezettségének mélyítése
- Belső eljárási határidők megszüntetése
- A „kijelölt hatóság” szerepének növelése
- A hangsúly eltolódik, az e-ügyintézés helyett az elektronikus úton történő kapcsolattartás a cél
- Az e-aláírás háttérbe szorulásával a biztonságos, azonosítható kapcsolattartás teljes mértékben a Központi Rendszeren történik
- A hatóságoknak csupán hivatali kapuval kell rendelkezniük ahhoz, hogy elektronikus úton tudjanak ügyet intézni
- A jövőben az e-ügyintézés csak törvény zárhatja ki, illetve teheti kötelezővé
- Tájékoztatási kötelezettség a hatóság részéről
- A hatóságok elektronikus kapcsolattartásra kötelezhetők

A jogszabályváltozás koncepcionálisan változtat a Ket. szabályain az elektronikus kapcsolattartás tekintetében. Az elmúlt évek tapasztalatai egyértelműen azt tükrözik, hogy a Ket.-nek az elektronikus eljárást lehetővé tévő rendelkezése – néhány kivételtől eltekintve – nem valósult meg a gyakorlatban. A jogszabályváltozás egyértelműen a hatóság és az ügyfél közötti

elektronikus kommunikáció általánossá válása mellett foglal állást annak rögzítésével, hogy ha azt törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben önkormányzati rendelet nem zárja ki, az ügyfél jogosult elektronikus úton kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve, ha az elektronikus kapcsolattartás értelmezhetetlen.

2011. január 1-jén lép hatályba az a módosítás, amely a hatóságokat elektronikus úton való kapcsolattartásra kötelezi.

6.2 A Központi elektronikus Szolgáltató Rendszerhez (KR) történő csatlakozás lépései

A KR-hez csatlakozás feltétele az Ügyfélkapu használatának. Lépései a következők:

A csatlakozási szándékra vonatkozó – kapcsolattartó személy kijelölését tartalmazó – nyilatkozat szolgáltató szervezet általi megküldése a Miniszterelnöki Hivatal Informatikáért Felelős Kormánybiztosának – Dr. Baja Ferenc kormánybiztosnak – címezve.

A csatlakozás jóváhagyását követően – igény szerint – a MeH Hálózati és Rendszerfelügyeleti Főosztály (HRF), a Kopint-Datorg ZRt. technikai munkatársainak, a szolgáltató szervezet képviselőjének és az elektronikus ügyintézési rendszer kivitelezőjének részvételével személyes egyeztető megbeszélést tart a csatlakozás általános és technikai kérdéseiről.

A MeH HRF hozzáférést biztosít a csatlakozó által kijelölt kapcsolattartóknak a www.ekk.gov.hu (EKK portál) oldalon elérhető védett tartalomhoz, ahonnan letölthető a csatlakozási kérdőív és a csatlakozással kapcsolatos információkat tartalmazó egyéb dokumentumok.

A csatlakozó szervezet a KR HelpDesk segítségével kitölti a kérdőívet, majd postai úton és elektronikusan (krcsolakozas@ekk.gov.hu) is elküldi azt a MeH HRF részére.

A csatlakozási kérdőív megküldésével egyidejűleg a csatlakozó szervezet megküldi a MeH HRF részére a 84/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet 2. § (2) bekezdésében felsorolt, a rendelet 1. számú mellékletében részletezett követelményeknek megfelelő szabályzatait, valamint a megfelelőséget a csatlakozó szervezet részéről igazoló nyilatkozatot.

Hivatali Kapu csatlakozás esetén a MeH HRF intézkedik a nyomtatványtervező program intézmény részére történő regisztrációjáról, majd elküldi az intézményi kapcsolattartó részére a regisztrációs állományt.

A MeH HRF a kitöltött kérdőívvel együtt munkaelrendelést küld a KR HelpDesknek a csatlakozáshoz szükséges teendők elvégzésére vonatkozóan.

A szolgáltató szervezet és a KR HelpDesk szakemberei kialakítják a fizikai kapcsolatot a Központi Rendszer tesztrendszere és a szolgáltató (javasoltan teszt-) rendszere között, majd ezt követően a KR HelpDesk értesíti a MeH HRF-t a kapcsolat létrejöttéről.

A HRF a jelen kérdőívben a csatlakozó szervezet által – az 1. számú kérdőívben – megadott technikai kapcsolattartóknak megküldi az Ügyfélkapuhoz csatlakozó szakrendszer alkalmazásának teszteléséhez szükséges további paramétereket és a tesztfelhasználók adatait, illetve a Hivatali Kapu teszteléséhez szükséges paramétereket.

A szolgáltató szervezet funkcionálisan teszteli az Ügyfélkapu és a Hivatali Kapu szolgáltatásait. A KR HelpDesk munkatársai szükség esetén szakmai távsegítséget nyújtanak az esetleges hibák feltárásában és elhárításában. A sikeres tesztről a csatlakozó szervezet értesíti a MeH HRF-t és kérelmezi az éles Központi Rendszerbe történő csatlakozás megkezdését.

A sikeres tesztet követően, amennyiben a Kopint-Datorg Zrt. munkatársainak nincs indokolt ellenvetése a MeH HRF – a csatlakozó szervezet jelzése alapján – elrendeli a fizikai csatlakozás kialakítását az éles üzemű Központi Rendszerhez.

A csatlakozó szervezet és a KR HelpDesk szakemberei kialakítják a fizikai kapcsolatot az éles üzemű Központi Rendszer és a csatlakozó szervezet rendszere között, majd ezt követően a KR HelpDesk értesíti a MeH HRF-t a kapcsolat létrejöttéről.

A Hivatali Kapu csatlakozás esetén a HRF intézkedik a csatlakozó intézmény intézményi postafiókjának kialakításáról, gépi csatlakozás esetén a hozzá tartozó azonosító intézmény részére történő eljuttatásáról, illetve böngészős csatlakozási mód esetén az ügykezelők regisztrálásáról.

A csatlakozó szervezet az éles üzemű Központi Rendszerben is elvégzi a funkcionális tesztelést, amelyről jelzést küld a HRF felé.

A MeH HRF és a szolgáltató szervezet egyeztetik a csatlakozási megállapodás részleteit, majd a végleges csatlakozási szerződés aláírásra kerül.

A sikeres csatlakozást követő utómunkálatok keretében kerül sor például a <http://www.magyarorszag.hu> portálon és a szolgáltató portálján a megfelelő hivatkozások elhelyezésére.

Végül a folyamatos üzemeltetés, ügyfél- és hibakezelés szakasza következik.