

MESSZE-E A TÁVOL? PILLANATKÉP TERÜLETI ÁLLAMIGAZGATÁSUNK AKTUÁLIS RENDSZERÉRŐL ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGOLDÁSAIRÓL

BARTA ATTILA¹



Abstract

A munka alapvető célja az, hogy bemutassa a magyar államigazgatás területi szintjét, valamint képet adjon a 2018 második felében ott működő dekoncentrált szervek tevékenységéről. Az elmúlt években a közigazgatás sok más elemével egyetemben az ügyfelekkel való kapcsolatteremtés és -tartás térszerkezete és módozatai is jelentősen átalakultak. Napjainkban változatos megoldások szolgálnak a földrajzi távolság áthidalására. A tanulmány címében szereplő kérdés arra irányul, hogy vajon ezek a személyes megjelenést megkönnyítő/kiváltó eszközök milyen jellegzetességekkel rendelkeznek. Mindezeknek megfelelően az írás elsőként a fővárosi, megyei kormányhivatalok és járásaik (kerületeik) legutóbbi átalakításával foglalkozik, majd a különös hatáskörű területi államigazgatással, amit a dekoncentrált szerveknél alkalmazott ügyfélszolgálati megoldások áttekintése követ. A tanulmányt összegzés és következtetések zárják.

“How Far is Afar?” – The Current System and Customer Service Solutions of Hungarian Territorial State Administration at a Glance

This study provides an overview on the territorial level of Hungarian state administration, along with the activities of the various deconcentrated organisations that were serving that level in the second half of 2018. The recent years saw major changes in the public administration system: many elements were affected by substantial transformations, including the means and spatial expanse of establishing and maintaining customer communication. Nowadays, a diverse set of solutions are available to bridge physical distances in this regard. The underlying question present in the study's title is meant to focus on the characteristics of these solutions that can ease physical presence, or effectively be its alternative. Accordingly, the first part of the study focuses on the recent changes that affected the capital and county Government Offices (along with their District Offices). This assessment will be followed by an overview of the special-duty authorities of territorial state administration, and an analysis of the customer service solutions used at the various deconcentrated organisations. The study is then concluded with a summary of the research results, along with the conclusions drawn from them.

Jelen tanulmány² célja az, hogy – a folyóirat aktuális számának tematikájához illeszkedve – a magyar közigazgatás nagy alrendszerei közül bemutasson egyet. *A munka az ál-*

lamigazgatás területi szintjének jellemzőit ismerteti a 2018-as állapotoknak megfelelően. Tekintettel azonban arra, hogy a dekoncentrált államigazgatási szervek rendszerét érintő számos változás időben elnyújtva, 2010-től fokozatosan valósult meg, bizonyos pontokon röviden az előzményekről is szót kell majd ejteni. A visszatekintés, az államigazgatás végrehajtó szintjét elmúlt években formáló fejlesztési folyamat kulcselemeinek nevesítése egyúttal hozzásegít a címben szereplő

¹ Egyetemi adjunktus, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar Közigazgatási Jogi Tanszék. A Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán végzett jogász szakon 2008-ban. 2013-ban PhD fokozatot szerzett a Marton Géza Állam- és Jogtudományi Doktori Iskolában. 2009-től a DE-ÁJK Közigazgatási Jogi Tanszékének oktatója. Fontosabb kutatási témái a középszintű közigazgatás és a területi államigazgatás. Első önálló monográfiája 2013-ban jelent meg „*Területi államigazgatás Magyarországon*” címmel. Az elmúlt években több kutatási projektnek is résztvevője volt.

² A tanulmány megjelenését az „EFOP-3.6.3-VEKOP-16-2017-00007 azonosítószámú, „*Tebetségből fiatal kutató*” – A kutatói életpályát támogató tevékenységek a felsőoktatásban” című pályázat tette lehetővé.

kérdés megértéséhez és megválaszolásához.³ *A Jó,⁴ valamint Szolgáltató Állam⁵ ideáját megvalósítani szándékozó adminisztratív lépések között ugyanis az egyik meghatározó (egyszersmind közigazgatási ügyüket intézni kívánók számára leginkább meg tapasztalható) az ügyfelekkel való kapcsolattartás minőségének javítása, az ügyek minél egyszerűbb és gyorsabb elintézése volt.*

A tanulmány címében szereplő kérdés tehát, miszerint „messze-e a távol?“, nem teoretikus, hanem nagyon is kézzelfogható. Arra utal, hogy az elmúlt évek közigazgatás-fejlesztési (dekoncentrált államigazgatás-fejlesztési) lépései nyomán az ügyfelekkel való kapcsolatteremtés és -tartás térszerkezete és módozatai érezhetően átalakultak. A területi államigazgatás (különösen pedig a járási szisztéma és a kormányablak-hálózat) a cselekvő állam egyik legközvetlenebb megnyilvánulása lett, amellyel – a helyi (alapvetően települési) önkormányzatok mellett – előbb vagy utóbb szinte mindenki kapcsolatba kerül. Éppen ezért joggal gondolkozhatunk el azon, hogy:

- a feladatok és hatáskörök széles körének államigazgatáshoz telepítése miatt az ügyintézés messzebb került-e a potenciális ügyfelektől?
- a területi államigazgatás szervezeti és működési integrációja miként érintette az ügyfelekkel való kapcsolattartást?
- napjainkban milyen megoldások szolgálnak a földrajzi távolság áthidalására?

A fenti, valamint a fentiekhez hasonló kérdések megfogalmazása nem öncélú, hiszen a magyar közigazgatás újraformálását prognosztizáló dokumentum, a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia (továbbiakban Stratégia), valamint Operatív Program megvalósítása rövidesen végéhez ér. Emiatt, valamint a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet szakmai anyagaira tekintettel⁶ számot kell adni az elért eredményekről. Érthető módon jelen munkának nem lehet tárgya valamennyi (feladattal és hatáskörrel, szervezettel, személyzettel és működéssel összefüggő) intézkedés ismertetése, helyette kifejezetten csak a mezo-szint dekoncentrált államigazgatásához kötődők bemutatása. Ez a következő főbb gondolati egységek mentén történik meg:

- elsőként a magyar területi államigazgatás aktuális helyzetének áttekintésére kerül sor,

³ A témával korábban foglalkozott többek között:

FÁBIÁN Adrián – BENCsik András: Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok. Új Magyar Közigazgatás, 2014/2. 20–24.

HORVÁTH Imre László – KOVÁCS Zoltán – BALTAY Tímea: A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár. Új Magyar Közigazgatás, 2015/2. 71–75.

⁴ Lásd a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0) tartalmát.

<https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyar-Kozigazgatás-fejlesztési-Program.pdf> 5. (2018. 10. 25-i letöltés).

⁵ Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia.

http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf 4-6. (2018. 10. 16-i letöltés).

⁶ OECD (2015), *Hungary: Towards a Strategic State Approach*. OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264213555-en> (2018.09.29-i letöltés). Továbbá *Hungary: Public Administration and Public Service Development Strategy, 2014-2020*.

http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/hungary-2017_9789264286535-en#WoLgc_xG3IV (2018. 09. 29-i letöltés).

- ezután a legfontosabb ügyfélszolgálati megoldások ismertetése következik,
- amit a tanulmány összegző gondolatai zárnak.

1. Pillanatfelvétel a magyar területi államigazgatásról

Az államigazgatás területi szintjét napjainkban megközelítőleg 200 darab dekoncentrált szervezet alkotja, amelyek közül 20 általános feladat- és hatáskörrel rendelkezik. Érdemes a kifejtés során előbb az általános hatáskörű, majd a különös hatáskörű intézményeket áttekinteni.

1.1. A Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szerve (feladatok, szervezet, személyzet)⁷

A kézirat lezárásakor fennálló helyzetet a 2016/2017. folyamán lezajlott hatásköri és szervezeti reform alapozta meg, amely egyszerűbb és takarékosabb szerkezetet ígérve haladt végig az államigazgatás teljes vertikumán (értsd: központi hivatal – területi kormányhivatal – járási hivatal viszonylatban).⁸ Az újragondolt feladat- és hatásköri rendszer bázisintézményeivé a 2011. január 1-jén létrehozott, majd 2013-ban járási/kerületi hivatalokkal, mint kirendeltségekkel kiegészített⁹ és 2015-ben komoly átalakításokon (belső és külső integráción) átesett¹⁰ fővárosi, megyei kormányhivatalok (röviden kormányhivatalok) váltak. A jogalkotó 2016 végén, 2017 elején – változatos megoldásokkal – nagyságrendileg kétszáz, korábban központi szinten intézett hatáskört utalt hozzájuk. Emiatt a húsz kormányhivatal napjainkra bizonyos mértékben egymáshoz képest eltérő feladatokkal rendelkezik.¹¹

Ilyen volumenű átalakításokat azonban nem lehet kizárólag hatásköri és/vagy szervezeti kérdésként kezelni. Tekintettel arra, hogy az államigazgatás „felhasználói” számára konkrét ügyük, élethelyzetük rendezésének milyensége teszi leginkább meg tapasztalhatóvá a fent jelzett átalakításokat, az eljárásjogi szabályok megújítása és a döntéseket meghozó személyzet kérdései az eddig írtakkal szorosan összefonódnak. Nem meglepő, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) esetében

⁷ Számos további hasznos információ érhető el ezeken a helyeken:

http://www.parlament.hu/documents/10181/595001/Infogyjzet_2016_39_kozponti_hivatalok.pdf/7b2a2815-ac67-43d5-ac93-1c37b921ea9a (2018. 10. 10-i letöltés).

Továbbá <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> (2018.10.10-i letöltés). Valamint LAPSÁNSZKY András – PATYI András – TAKÁCS Albert: *A közigazgatás szervezete és szervezeti joga*. Budapest, Dialóg Campus. 2017. https://akfi-dl.uni-nke.hu/pdf_kiadvanyok/WEB_Lapsanszky_Paty_Takacs_-_A_k%C3%B6zigazgat%C3%A1s%20szervezete%20%C3%A9s%20szervezeti_joga.pdf (2018. 10. 10-i letöltés).

⁸ A részletek kapcsán lásd az 1958/2015. (XII. 23.) Korm. határozatot, az 1959/2015. (XII. 23.) Korm. határozatot, az 1312/2016. (VI. 13.) Korm. határozatot és a 2016. évi CIV. törvényt.

⁹ BARTA Attila: A területi államigazgatás változásai 2010-2014. *Új Magyar Közigazgatás*, 2014/2. 1–7.

¹⁰ BARTA Attila: Területi kormányhivatalok 2.0.? A középszintű államigazgatás továbbfejlesztése 2015-ben. *Kodifikáció és Közigazgatás*, 2015/1. 39–47.

¹¹ Lásd a 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet vonatkozó szabályait.

is az az egyik alapvető cél, hogy a hatósági eljárások döntő többsége nyolc napon belül lezáruljon.¹² Az sem véletlen, hogy a hatásköri átalakításokkal és reorganizációval erőteljesen érintett kormányhivatali tisztviselők jogviszonyát ugyancsak átalakította a jogalkotó. Az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvénnyel (Áttv.-vel) igyekezett a közszolgálati szabályozást a megváltozott munkavégzéshez igazítani. 2019 folyamán ugyanakkor ebben a témakörben még további változások várhatók.

A 2016/17-es átalakítások végpontjában – a központi hivatalok és a költségvetési szervek formájában működő központi minisztériumi háttérintézmények megszüntetésével és átalakításával párhuzamosan – a járási (fővárosban kerületi) hivatalok (összefoglalóan röviden járások) megerősítése állt. A megyei (fővárosi) kormányhivatalok kirendeltségeiként, valamint az államigazgatás legalsó szintű egységeiként szakigazgatási teendők széles köre (megközelítőleg összesen ezer hatáskör) áramlott a felsőbb szintekről a járásokhoz 2017 elején.¹³ Ennek következményeként a – megyei szinthez hasonlóan – a járási feladatellátás is újragondolásra szorult, létrehozva ezzel a járási hivatalokban intézhető ügykörök három nagy kategóriáját. Vannak olyan feladatok, amiket valamennyi járásban el lehet intézni (pl. egyes köznevelési és földművelésügyi feladatok), míg más esetekben (mondjuk népegészségügyi feladatok, élelmiszerlánc-ellenőrzési és állategészségügyi feladatok kapcsán) ún. „kiemelt” járási hivatalok járnak el, amelyek ezen feladataikat koncentráltan, több (kettő, három, esetleg négy) járásra kiterjedő illetékességgel intézik. Végül az utolsó kategória az ún. megyeszékhely szerinti járási hivatalokhoz kötődik (pl. súlyos mozgáskorlátozottakkal kapcsolatos ügyek, környezet- és természetvédelmi ügyek), amikor a járás illetékessége egy egész megyére terjed ki, vagy akár több megyére is, ha korábban is így látták el a feladatot (pl. mérésügyi/műszaki biztonság, erdészeti feladatok, vetőmag-felügyelet).

A fentiek miatt a korábbi járási szerkezet és személyzeti viszonyok módosultak. A dolgozók jelentős része megyei (fővárosi) szintről a járásokhoz (fővárosi kerületekhez) került, így a kézirat lezárásakor a nagyságrendileg 36 000 főt foglalkoztató¹⁴ kormányhivatali kör állami tisztviselőinek megközelítőleg 70%-a dolgozik az alsó-középszinten. Mindez összhangban van a Stratégiából kiolvasható azon törekvéssel, hogy a járás váljék „a közigazgatás mindenésévé”, hatósági ügyintézés szempontjából pedig olyan „belépési ponttá”, ami képes az ügyek döntő többségében eljárni.¹⁵

1.2. Különös hatáskörű területi államigazgatási szervek Magyarországon 2018-ban

A polgári közigazgatás szakigazgatási feladatainak területi ellátása a rendszerváltástól kezdve dezintegrált szervezeti keretek között

valósult meg Magyarországon. Habár a hazai területi államigazgatás fejlődése nem mindig volt egyenesvonalú¹⁶, a 2010–2018 közötti időszakban a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Programban (továbbiakban röviden Magyar Program, ami jelentős mértékben igazából az államigazgatás megújítására fókuszált)¹⁷, valamint a Stratégiában tételezett célok között is külön kiemelésre került a különös hatáskörű dekoncentrált államigazgatási szervek számának csökkentése.¹⁸

Tekintettel a terjedelmi korlátokra, az előzmények kapcsán ehelyütt csak arra utalok, hogy 2010-ről 2011-re a különös hatáskörű területi államigazgatási szervcsoport – egy kiterjedt szervösszevonás eredményeként – nagyságrendileg megfelelőddött. 2011 elején 14 féle különös hatáskörű dekoncentrált szerv működött Magyarországon amiatt, mert tizenkét olyan szervezet volt, amelyeket nem érintett a fúzió, továbbá újonnan létesült két olyan is, amelyek korábban nem működtek. 2012-ben 15 féle (két új intézmény létesülése, valamint egy kormányhivatalokba olvadása miatt), 2013-ban két új intézményfenntartó dekoncentrált szerv felállítása nyomán 17 féle, 2014-ben 16 féle, 2015-ben (két szervezetnek a kormányhivatalokba olvasztása és egy szervezet jogállásának a megváltozása nyomán) 13 féle, míg 2016-ban változatlanul 13 féle. 2017-ben 10 féle (egy megszűnése, egy másik beolvadásos különválással történő megszűnése, illetve egy dekoncentrált egységeinek jogállásbeli változása miatt). Látható, hogy bár voltak kilengések, közép-, illetve hosszabb távon vizsgálva mégis egyértelműen a dekoncentrált államigazgatási szervek számának a csökkentése valósult meg.

A tanulmány lezárásának időszakában, azaz 2018 második felében az alábbi különös hatáskörű területi államigazgatási szervek működnek a magyar közigazgatás mezo-szintjén:¹⁹

- Állami Egészségügyi Ellátó Központ Térségi Igazgatóságai, melyekből országosan 9 darab van, alapvetően régiós lehatárolás mentén kialakítva azzal, hogy a Közép-Magyarországi Térségben 3 Igazgatóság működik,²⁰
- 10 nemzetipark-igazgatóság, amelyek sajátos, természetföldrajzi lehatárolást követnek,²¹

¹⁶ BALÁZS István: *A közigazgatás változásairól Magyarországon és Európában a rendszerváltástól napjainkig*. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2011.

¹⁷ <https://magaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyar-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> 5. és 21. (2018. 10. 25-i letöltés).

¹⁸ http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zizg%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf 28., 31. és 47. (2018. 10. 16-i letöltés).

¹⁹ Tekintettel arra, hogy az ide sorolható szervek köre vitára adhat alapot (pl. az itt külön fel nem tüntetett KSH belső szervezeti egységei kapcsán is felmerülhetnek kérdések), a felsorolás a különböző szakmai anyagokban eltérhet. Álláspontom szerint, mivel a 2010. évi CXXVI. törvény 1. § 1. pontja alapján területi államigazgatási szerv a 2010. évi XLIII. törvény hatálya alá tartozó központi államigazgatási szerv bármely jogállású területi szerve, a felsorolt intézmények területi egységei maradéktalanul az előbbi szakasz hatálya alá tartoznak.

²⁰ Lásd az 56/2017. (XII. 13.) EMMI utasítás III./3.2. c) pontját, valamint https://www.aek.hu/documents/20182/39010/%C3%81EEK_szmsz_organogram+562017.+%28XII.+13.%29+EMMI+utas%C3%AD-%C3%A1s+az+%C3%81EEK+szervezeti+%C3%A9s+m%C5%B1k%C3%B6d%C3%A9si+szab%C3%A1lyzat%C3%A1r%C3%B3l.pdf/35ec9d81-ac99-6ae5-c328-d4733345baf6 (2018. 10. 05-i letöltés).

²¹ <http://magyarnemzetiparkok.hu/a-np-igazgatosagok-mukodesi-terulete/> (2018. 10. 26-i letöltés).

¹² A Ket. utolsó évében ez az esetek 75%-ában megvalósítható volt.

¹³ <http://jarasinfo.gov.hu/jarasokrol> (2018. 10. 25. letöltés).

¹⁴ 5/2018. (II. 6.) MvM utasítás alapján az egyes hivatalok létszámkerete alapján.

¹⁵ Erre vezethető vissza az, hogy a járások (kerületi hivatalok) vonatkozásában az Ákr. megtartja az időközben kivételes jogorvoslattá váló fellebbezés intézményét. Ákr. 116. § (2) bekezdés a) pont.

- Klebelsberg Központ Tankerületi Központjai, amelyekből az eredeti szisztémához képest (amikor még ún. tankerületek működtek) kevesebb van, jelenleg országosan 60,²²
- Magyar Államkincstár 19 Megyei Igazgatósága (Budapest és Pest megye közösen egy szervezetben megjelölve),²³
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal Igazgatóságai, amelyekből összesen 25 darab van,²⁴
- Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő Területi Hivatalai, amelyekből 7 található az országban azzal, hogy mindegyik megye tartozik valamelyik Területi Hivatalhoz (Budapest és Pest megye együtt a Közép-magyarországi Területi Hivatalhoz),²⁵
- Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal Regionális Igazgatóságai, amelyekből 7 darab működik az országban,²⁶
- Országos Meteorológiai Szolgálat egységei,²⁷
- 12 Vízügyi Igazgatóság, amelyek alapvetően a vízgyűjtőterületekhez igazodva látják el feladataikat,²⁸
- Szociális és Gyermekevédelmi Főigazgatóság 19 megyei és 1 fővárosi Kirendeltsége.²⁹

A fent írtak alapján rögzíthető, hogy a kezdeti elképzelésekhez képest immár nem feltétlenül a területi kormányhivatalokba történő szervezeti betagozás az elsődleges cél, helyette a hangsúly a feladat- és hatásköri rendszer újragondolására helyeződött. Az elmúlt évek átalakításait vizsgálva megállapítható, hogy a területi kormányhivatalokhoz elsősorban hatósági típusú államigazgatási feladatok kerültek. Ezt erősíti többek között a korábbi Bevándorlási és Állampolgársági Hivaltól az állampolgársági és anyakönyvi ügyeknek a Fővárosi Kormányhivatalhoz mozgatása, vagy az, hogy az intézményfenntartói feladatokra külön államigazgatási szervezetek létesültek. Ugyanakkor a nem integrált területi államigazgatási szervek kapcsán is folyamatos volt az átalakítás (erre szolgálhat példaként az uniós és hazai agrár- és vidékfejlesztési támogatások kifizető ügynökségeként működő Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal feladatainak a Magyar Államkincstárhoz telepítése).³⁰

²² <http://kk.gov.hu/tankeruletek> (2018. 10. 05-i letöltés). Az ún. szakpécsi centrumok kérdésével jelen tanulmány külön nem foglalkozik.

²³ http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/a-kincstar/megyei_igazgatóságok (2018. 10. 05-i letöltés).

²⁴ <https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatóságok> (2018. 10. 26-i letöltés). Ez a szám a budapesti és megyei dekoncentrált szervek mellett tartalmazza a Bevetési Igazgatóságot, a Kiemelt Adó- és Vámigazgatóságot, valamint a Repülőtéri Igazgatóságot, azonban nem tartalmazza a Szakértői Intézetet.

²⁵ Részleteik kapcsán lásd a NEAK SzMSZ-éről szóló 29/2017. (VII. 6.) EMMI utasítás 2. sz. függelékének Ellátási és Koordinációs Főosztály I-VII. alatt írtakat. Ez alapján egyértelmű, hogy ezek az intézmények a központi szerv kihelyezett belső szervezeti egységei, azonban a 2010. évi CXCVI. törvény területi államigazgatási szervekre vonatkozó meghatározásával ezek is összhangba hozhatók.

²⁶ http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=175&Itemid=462&lang=hu (2018. 10. 05-i letöltés).

²⁷ Tekintettel arra, hogy ezek jogi megítélése bizonytalan, az összesített számokban nem szerepelnek.

²⁸ Vö. http://vpf.vizugy.hu/reg/ovf/doc/OVF_SZMSZ_20171227.pdf 1. sz. függelék.

²⁹ <https://szgyf.gov.hu/hu/> (2018. 10. 24-i letöltés).

³⁰ Utóbbi kapcsán megjegyzendő, hogy az Államkincstárral a megyei kormányhivatalok megállapodást kötöttek, amely alapján delegált feladatként kérelemkezelési, valamint ügyfélszolgálati tevékenységet látnak el.

2. Ügyfélszolgálati megoldások az államigazgatás végrehajtó szintjén

2.1. Kormányablakok és kiegészítő megoldásai

Tekintettel arra, hogy az elmúlt években lezajlott módosítások nyomán a járási adminisztráció szolgálna az ügyfelek számára elsődleges „belépési pontként”, egyáltalán nem mellékes az, hogy az ügyfelekkel való kapcsolattartás milyen keretek között zajlik. *A rendszerváltás nyomán fragmentálódott dekoncentrált szervei kör ebből a szempontból sem volt fenntartható.* Nem véletlen, hogy már a kilencvenes évek elején feladatként fogalmazta meg a jogalkotó a különböző szakigazgatási területekhez tartozó ügyfélszolgálati tevékenységek összehangolását.³¹ Miután azonban a szabályozás szerény eredményeket hozott, ez visszatérő kívánalom maradt a későbbiekben is.³² *Az előzmények ismeretében logikus, hogy a Magyar Program³³ és a Stratégia sem kívánta megkerülni a kérdést. Megoldásként azonban egy univerzális államigazgatási ügyfélkapcsolati pont (ún. kormányablak, röviden KAB) kialakítását tűzte ki célul.*

Ahhoz, hogy a már 2006/123/EK irányelv (amely a belső piaci szolgáltatásokról szól, röviden Szolgáltatási Irányelv) által megjelölt³⁴ egyablakos ügyintézés a KAB-ok keretében megvalósulhasson, rendezni kellett az okmányirodák fennálló viszonyukat, mivel a két intézmény eltérő közigazgatás-fejlesztési logika terméke. Többek között ez tetten érhető abban, hogy ameddig az okmányirodák elsősorban hatósági igazolványokkal és bizonyítványokkal kapcsolatos ügyeket intéztek, addig a kormányablakok ügykörét ettől kezdettől fogva szélesebbnek szánták. További eltérés, hogy az okmányirodák települési önkormányzatoknál kerültek elhelyezésre, a kormányablakok viszont a területi államigazgatásban. *Az eltéréseket lehetne még sorolni, azonban az eddig leírtakból is kitűnik, hogy az integrált államigazgatási ügyfélkapcsolati pontok egy olyan közigazgatás-fejlesztési folyamatba illeszkednek, amiben a területi államigazgatás ügyfélközpontúságát kívánja erősíteni a jogalkotó.*

A kormányablak-hálózat dinamikusan fejlődött az elmúlt években. Országos kiterjesztése kétféleképpen történt. Egyrészt az ügyfélkapcsolati helyek számának gyarapításával. Célként fogalmazódott meg az, hogy az ügyfelek lakóhelyének 30 km-es körzetében működjön ilyen intézmény.³⁵ Ezzel összefüggésben érdemes megemlíteni, hogy a kormányablakokat jellemzően olyan önkormányzati tulajdonban álló ingatlanokban helyezték el, amelyek az ügyfelek számára könnyen és gyorsan megközelíthetők. Hasonló megfontolásból került sor vasútállomásokon is KAB-ok létesítésére.³⁶

³¹ 77/1992. (IV. 30.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdés és 8. § (2) bekezdés.

³² Lásd például a 161/1994. (XII. 2.) Korm. rendelet 8. § (1) bekezdés b) pontját, a 318/2008. (XII. 23.) Korm. rendelet 11. § (2) bekezdés c) pontját, valamint a 214/2010. (VII. 9.) Korm. rendelet 19. § (1) bekezdés f) pontját.

³³ *Magyar Program 2011.* 41.

³⁴ Irányelv (48) bek. Továbbá Józsa Zoltán: *Az egyablakos ügyintézés. Európai gyakorlat, hazai távlatok. De Iurisprudentia et iure publico*, 2013/1. 1–12.

³⁵ 1304/2011. (IX. 2.) Korm. határozat a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának elfogadásáról.

³⁶ Lásd pl. TEVAN Imre: *Állomásfelújítás és kormányablak-telepítés a MÁV-nál. Indóház*, 2013/6. 24–27.

1. számú táblázat
Többféle forrás alapján saját szerkesztés

Évszám	Kormányablakok száma	Kormányablakokban intézhető ügyek/ügycsoportok száma	További megjegyzés
2011 és 2012	29 „első generációs”	29	2011. március 15-től az állampolgársági kérelmek is előterjeszthetővé váltak a KAB-okban, így 30-ra emelkedett az intézhető ügyek száma. 2011. október 15-től 61-re emelkedett.
2013	29 „első generációs” és 1 „második generációs”. Utóbbi már a korábbi okmányirodai feladatok ellátására is alkalmas	63	A kormányablakok megyei (fővárosi) szintről járási szintre kerültek. A fővárosban megkezdte működését az első kerületi KAB. A KAB-ok eredeti ügycsoportjai átalakultak.
2014	15 „első generációs” és 56 „második generációs” integrált ügyfélszolgálat	256	–
2015	5 „első generációs” és 240 „második generációs” járási ügyintézési pont	509	–
2016	2 „első generációs” és 261 „második generációs” KAB	1474	–
2017	2 „első generációs” és 264 „második generációs” KAB	1558	–

A járási ügyfélszolgálati pontok fejlesztésének másik eszköze a KAB-okban intézhető ügyek, ügycsoportok számának bővítése volt. Mivel ez szorosan összefügg az előbb írtakkal, a könnyebb áttekintés érdekében táblázatba foglalva ismertem az elmúlt évekhez tartozó adatokat, majd a táblázattal összefüggésben további részleteket osztok meg.

2018-ban a kormányablak-hálózat elemeinek a száma megközelítőleg 300, az előttük intézhető ügyek száma pedig több, mint 2000. A vonatkozó kormányrendelet³⁷ áttekintése alapján rögzíthető, hogy a kormányablakok ügycsoportjai hat nagyobb csoportba oszthatók. Egy részük azonnal, míg másik részük a KAB saját hatáskörében intézhető (előbbire példa a forgalmi engedély cseréjére irányuló kérelem, míg utóbbira az egyéni vállalkozói igazolvány kiállítása iránti kérelem). Ezekon kívül vannak ún. kiegészítő szolgáltatások (pl. Ügyfélkapu-regisztráció), hivatalból intézhető ügyek (pl. mozgásukban korlátozott személyek parkolási igazolványának visszavonása), eltérő eljárásrendben működő kormányablakokra meghatározott ügykörök (TAJ kártya igénylés befogadása), valamint olyan ügyek, amelyek ügyintézési állapotára vonatkozóan tájékoztatás biztosítható (pl. gyermeknevelési támogatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelem).

A teljes képhez hozzátartozik továbbá, hogy napjainkban a járási integrált ügyfélszolgálatokban más (tehát a kormányhivatalba nem integrált) szakigazgatási területek tevékenységei is megjelenhetnek. Az egyik ilyen, ami széles körben ismertté vált, az az állampapírok forgalmazása, a másik az adóigazgatás területe. Míg az állampapírok KAB-okban történő forgalmazásának lehetősége már az elmúlt években megnyílt, az adóigazgatási ügyek becsatornázására 2018-ban került sor, nagyságrendileg 90 ügy kapcsán.³⁸ Igaz, hogy egyik le-

hetőség sem országos egyelőre (az adóigazgatási kérdésekben például a kézirat lezárásakor megközelítőleg 100 helyszínen van mód eljárni),³⁹ ugyanakkor a távlati célra jól rávilágítanak. *A járási ügyintézésben is meg kell válni a területi kormányhivatalokba nem integrálódott dekoncentrált államigazgatási szervek feladat- és hatáskörébe tartozó ügyeknek.*

Az eddig felvázolt jellemzők alapján úgy tűnhet, hogy a KAB-ok fejlesztése kizárólag az ügyfélszolgálatok számának és cselekvési lehetőségeik körének gyarapítására irányult. A kormányablakok rendszere azonban más jellegű változásokon is átesett. Ilyen például az ún. Gépjármű Ügyintézési Pontok, mint specializált ügyfélszolgálatok felállítása (lásd pl. Budapesten, a XVIII. kerületben). Ez igazgatásracionálitási és munkaszervezési okokra, tipikusan a nagyobb márkakereskedők és szállítmányozási cégek nem ritkán egyszerre akár több száz közlekedés-igazgatási ügyének gyorsabb intézésére vezethető vissza.

Persze vannak olyan esetek is, amikor önmagában a KAB-ok „szakosítása” nem elegendő, miután a potenciális ügyfelek a kiterjedt hálózat és a széles ügykör ellenére sem tudják felkeresni a járási ügyfélszolgálatot. Azért, hogy ezek a személyek se essenek el az ügyintézés lehetőségétől, a fix ügyintézési helyek mellett megjelentek olyan kiegészítő megoldások, amelyek mobilitásukkal képesek áthidalni a földrajzi távolságból fakadó problémákat.

Az egyik intézmény, amilaki képes arra, hogy az ügyintézés egyes elemeit, lépéseit „helybe vigye”, az ún. települési ügysegéd. A nagyjából 2400 települést lefedő, megközelítőleg 800 főből álló ügysegédi rendszer lényege, hogy a járási hivatal dolgozója (az állandó/ideiglenes ügysegéd) az ügyfél lakóhelyére ellátogat. Ügyfélfogadása során segítséget nyújt az ügyintézésben (természetesen abban, ami a járási hivatal hatáskörébe tartozik), illetve közreműködik az intézni kívánt ügy meg-

³⁷ 1515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet.

³⁸ Így például mód van igazolások kiadására, adóártya ügyintézésre, vagy bevallások javítására.

³⁹ A KAB-okkal közös ügyfélszolgálati helyeket a NAV honlapján külön feltüntetik. <http://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolgo> (2018. 10. 26-i letöltés).

indításában, valamint szükség szerint az eljárásban. Az ügysegédek elé kerülő legtöbb ügy a családtámogatás, valamint szociális igazgatás területére esik, azonban a Stratégia mind az ügysegédek által látogatott települések számának további gyarapításával, mind pedig az általuk nyújtott szolgáltatások körének bővítésével kalkulál.⁴⁰

A másik megoldás, ami az ügyintézési helyet közelíti az ügyfelekhez ahelyett, hogy tőlük várná el annak felkeresését, az ún. mobilizált kormányablak. Lényegében ez egy olyan specializált járási ügyfélszolgálat, amely alkalmas változó helyszíneken ügyek intézésére. Bár a települési ügysegédekkel összevetve tevékenysége kiterjedtebb, mivel nem csak a közreműködésre irányul, a kormányablak kisbusz sem jár el valamennyi KAB-os ügyben, hanem alapvetően okmányokkal (személyazonosító igazolvánnyal, lakcímkártyával, vezetői engedéllyel, útlevelemmel) összefüggő kérdésekben.⁴¹ Ez nem meglepő, ha figyelemmel vagyunk arra, hogy a mobil kormányablakot eredetileg katasztrófa esetén bekövetkező okmányvesztés miatti helyszíni ügyintézésre fejlesztették ki. Az ilyen és ehhez hasonló megoldások – elterjedésük körétől függetlenül – hasznos tapasztalatokkal szolgálnak a jövőre nézve. Nem véletlen, hogy a mobilizált kormányablakok számának gyarapítása szerepel a fejlesztési elképzelések között (10-ről megközelítőleg 50-re).

A KAB-os ügykörök bővülése az elmúlt években folyamatos volt és szinte feltartóztatatlannak tűnt, hiszen a területi államigazgatásban zajló átalakítások nyomán újabb és újabb teendők jelentek meg az ügyfélszolgálatokon. Az elkövetkező időszakban azonban a KAB-ok előtt intézhető ügyek racionalizálása várható. A párhuzamosságok felszámolása érdekében a tervek szerint azok egy részét megszünteti a jogalkotó, másokat egyszerűsít, illetve, ha szükséges, más szervezetekhez telepíti át.

2.2. További szervezetek ügyfélszolgálati megoldásai

A leírtak alapján kikövetkeztethető, hogy a kormányablakok a Kormány területi hivatalainak ügyfélszolgálati, így a szervezetenként és költségvetésileg elkülönülten működő különös hatáskörű területi államigazgatási szervek továbbra is önálló ügyfélkapcsolati pontokkal rendelkez(het)nek. A korábban már megnevezett szervezetek közül a:

- Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal Regionális Igazgatóságainak Budapesten 4, valamint az egyes régiókhoz tartozó nagyobb városokban további 18 ügyfélszolgálat működik,⁴²
- Klebelsberg Központ 60 Tankerületi Központja a hét előre meghatározott napján fogad ügyfeleket,
- Magyar Államkincstárnak országosan 73 településen működnek ügyfélszolgálati,⁴³

- Nemzeti Adó- és Vámhivatal Igazgatóságainak több mint 100 ügyfélszolgálati helye működik országszerte (ezek egy része kirendeltség, másik része a KAB-okkal való együttműködés jegyében NAV ablak elnevezéssel).⁴⁴

Továbbá nem szabad elfelejteni, hogy bár az Ákr. szerint a kérelmek előterjesztésére az illetékes hatóság mellett alapvetően a kormányablak előtt is mód van,⁴⁵ ezt törvény vagy kormányrendelet kizárhatja. *2018-ban negyven olyan eljárás van, ami nem indítható meg az integrált ügyfélszolgálat előtt (pl. szabadalmi ügyekben, mozgóképzakmai hatósági eljárásokban).⁴⁶ Ezekben az esetekben értelemszerűen az eljáró szervezeteket (Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalát, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalát) kell megkeresni.*

2.3. Röviden az elektronikus ügyintézés kapcsolódó intézményeiről⁴⁷

Ha választ akarunk kapni arra a kérdésre, hogy vajon a legutóbbi közigazgatási átalakítások (értve ezalatt a korábban bemutatott fix és mozgó ügyintézési lehetőségek mindegyikét) eltávolították-e az ügyfelektől az ügyintézési helyeket, vagy sem, mindenképpen utalni kell az e-ügyintézés változásaira is. Napjaink közigazgatása nem hagyhatja figyelmen kívül a fejlett technológiák nyújtotta lehetőségeket, amelyek a belső folyamatok mellett az ügyfélkiszolgálás során is számos előnnyel kecsegtetnek. Mivel a társadalmon belül egyre inkább nő azoknak az ügyfeleknek a száma, akik – ha erre a lehetőség adott – elsőként az elektronikus megoldásokat részesítik előnyben, érthető, hogy a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése érdekében az eddig leírt hatásköri és szervezeti változások kiegészítéseként komoly informatikai fejlesztések is megvalósultak.⁴⁸ Ezeknek végpontjában a távolról intézhető ügyek számának bővítése és a hatékony ügyféltámogatás áll, amihez az elmúlt években racionalizált területi államigazgatás kiszámíthatóbb kereteket biztosít(hat). Tekintettel arra, hogy a tanulmány elsődlegesen nem az e-ügyintézésről szól, a továbbiakban csak néhány ismertebb szolgáltatás rövid áttekintésére kerül sor.

Az egyik ilyen az Ügyfélkapu,⁴⁹ amit a kormányablakokban is létre lehet hozni. Amellett, hogy napjainkban számos helytől és időtől független ügyintézési szolgáltatást biztosít (pl. adó- és járulékbekvétel, felsőoktatási felvételi jelentkezés stb.), olyan további elemek is elérhetők a felületen, mint az

⁴⁴ <http://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszol> (2018. 10. 26-i letöltés).

⁴⁵ Ákr. 37. § (1) bekezdés.

⁴⁶ Lásd <http://www.kormanyhivatal.hu/download/d/e/7/24000/TER-3-50-3-2018%20KAB.pdf> (2018. 10. 20-i letöltés).

⁴⁷ További hasznos információk olvashatók többek között a Magyar Zoltán E-közigazgatástudományi Egyesület honlapján, <https://www.magyary.hu/> (2018. 10. 26-i letöltés), valamint BUDAI Balázs – GERENCSÉR Balázs Szabolcs – VESZPRÉMI Bernadett: *A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai*. Dialóg Campus, Budapest, 2018.

⁴⁸ http://akfi.uni-nke.hu/uploads/media_items/jo-allam-jelentes-2016.original.pdf (2018. 10. 10-i letöltés) Jó Állam Jelentés (2016), 123. Valamint 2015. évi CCXXII. törvény.

⁴⁹ <https://ugyfekapu.magyarorszag.hu/> (2018. 10. 05-i letöltés). VESZPRÉMI Bernadett: *Az információs társadalom kihívásai és a közigazgatás reakciói*. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2015.

⁴⁰ Lásd a Stratégia 52. oldalán írtakat.

⁴¹ <http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok> (2018. 10. 26-i letöltés).

⁴² http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=175&Itemid=462&lang=hu (2018. 10. 05-i letöltés).

⁴³ <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/ugyfelszolgalatok/> (2018. 10. 10-i letöltés).

autópálya információkat hordozó oldalra vezető link, a hadifogoly adatbázisra mutató hivatkozás vagy az ún. hivatalkereső. Bizonyos értelemben ennek tovább gondolását jelenti az ún. *személyre szabott ügyintézési felület* (röviden SZÜF), mint negyedik generációs portál.⁵⁰ A SZÜF lényegében egy olyan keretrendszer, amelyre nem csupán különböző szolgáltatások helyezhetők el (pl. csecsemőgondozási díj intézése, egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésének bejelentése, önkormányzati hivatali portál elérése stb.), hanem olyan virtuális tér, amiben a felhasználóval közösen alakíthatók a tartalmak.⁵¹ A platform hitelesített üzenetküldő szolgáltatással is rendelkezik (ePápir),⁵² aminek segítségével az állampolgárok szabadszöveges online kérelmeket fogalmazhatnak meg.

A fenti, széles körben ismert megoldásokon túl a területi államigazgatási szervek által elektronikusan intézett ügyek kapcsán további lehetőségek is megemlíthetők. Így például:

- a Magyar Államkincstár értékpapír forgalmazással kapcsolatban WebKincstár elnevezéssel működtet elektronikus felületet,⁵³
- ugyancsak az Államkincstár az, ami nyugdíjjal összefüggő e-ügyintézés lehetőségét,⁵⁴ illetve az ún. társadalombiztosítási egyéni számla elektronikus megtekintését biztosítja,⁵⁵
- kiemelhető továbbá a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő e-nyomtatványainak a köre,⁵⁶
- ide sorolható a Nemzeti Adó- és Vámhivatal egyik elektronikus fejlesztése, az ún. e-SZJA,⁵⁷
- vagy a Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal részéről például az általános menekültügyi ügyek köréből a hatósági bizonyítványok kiállítása kapcsán a státuszról történő lemondás bejelentése.⁵⁸

3. Összegzés, következtetések

Hazai⁵⁹ és nemzetközi⁶⁰ fejlesztési dokumentumok egyaránt úgy foglalnak állást, hogy a tanulmányban megjelölt megoldások révén racionálisabb, kiegyensúlyozottabb közigazgatási működés érhető el, ami végső soron az állami kiadások csökkenéséhez is hozzájárulhat. Az elmúlt években

a közigazgatási (államigazgatási) ügyek intézéséhez szükséges szervezeti, személyi és eljárásjogi háttér változásával az egész területi államigazgatás megújult. Ez szükségszerű volt, hiszen a pénzügyi-gazdasági válság utáni időszakban a hazai fejlesztések homlokterébe az erős és hatékony végrehajtó hatalom került.⁶¹ *Ez az igény egyenesen vezetett oda, hogy a Kormány irányítása alá tartozó államigazgatásban az ágazati partikularizmus helyett az összkormányzati szempontok váltak meghatározóvá.*⁶²

Az államigazgatás területi szintjének újrakódolása jelentős részben korábbi hiányosságok és diszfunkciók ellenpontosására irányult. Végpontjában egy feladatait tekintve racionálisabb, szerkezetében összevontabb, működésében koordináltabb és olcsóbb dekoncentrált államigazgatás megteremtése áll. A fenti elképzelések megvalósításához a döntéshozó egyértelműen a területi államigazgatás szervezeti és működési integrációjának fokozását választotta, ami azonban nem vált teljeskörűvé. *A középszintű államigazgatás napjainkban is többszereplős azaz, hogy a dekoncentrált szervek száma kétségtelenül csökkent, a területi szint integrátorai pedig egyértelműen „a Kormány multifunkciós hivatalaivá” fejlesztett fővárosi és megyei kormányhivatalok.* A poszt-NPM jegyeket hordozó,⁶³ egyszersmind széles körben technokrata értékeket preferáló átalakítások mellett ugyanakkor legalább ekkora hangsúly helyeződik a közigazgatás polgár- és vállalkozásbarát jellegének erősítésére, ezen belül az államigazgatás ügyfélközpontú működésének fokozására, az élethelyzet alapú ügyintézés bővítésére.⁶⁴ Ezekre láthattunk korábban néhány konkrét példát.

A feladatok áttekintése nyomán rögzíthető, hogy strukturális megközelítésben a kormányablakok a járási hivatalok ügyfélszolgálati, eljárásjogi szempontból pedig kérelmek befogadására alkalmas szervezetek,⁶⁵ amelyek bizonyos esetekben nem csak a járási hivatalokhoz telepített feladatokat intéznek, hanem más szakigazgatási (pl. adóigazgatási, kincstári) kérdésekben is eljárnak. *Az is egyértelmű, hogy a fővárosi, megyei kormányhivatalok és a járások feladataihoz hasonlóan a területi államigazgatás ügyfélszolgálati rendszere is differenciálódáson ment keresztül.* Nem minden területi államigazgatási szerv ügyfélkapcsolati pontját váltják ki a kormányablakok, mivel a szervezetileg önálló dekoncentrált intézményeknek (ahogy korábban láhattuk, pl. BMH, NAV) továbbra is elkülönült egységei vannak. Ráadásul, ahol a feladatok bizonyos mértékű integrálása ennek ellenére mégis megvalósult (lásd az adóigazgatás területét), ott is csak meghatározott ügyekben és csak egyes KAB-ok előtt van mód ilyen szakigazgatási kérdések intézésére azzal, hogy a korábbi ügyfélszolgálatok továbbra is elérhetőek.

Napjainkban a járások integrált ügyfélszolgálati mellett nagy hangsúlyt kapnak a mobilizálható megoldások és

⁵⁰ <https://ekozig.magyarorszag.hu/> (2018. 10. 05-i letöltés).

⁵¹ Vö. BUDAI – GERENCSE – VESZPRÉMI: *i.m.* 83.

⁵² <https://epapir.gov.hu/> (2018. 10. 05-i letöltés).

⁵³ <https://webkincstar.allamkincstar.gov.hu/#/login> (2018. 10. 05-i letöltés)

⁵⁴ <https://e-ugyintezes.onyf.hu/> (2018. 10. 28-i letöltés).

⁵⁵ <https://egyeniszamla.onyf.hu/> (2018. 10. 28-i letöltés).

⁵⁶ http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/eugyintezes_enyomtatvanyok (2018. 10. 20-i letöltés).

⁵⁷ <http://nav.gov.hu/nav/szja/szja> (2018. 10. 05-i letöltés).

⁵⁸ <http://www.bmbah.hu/images/E-%C3%BCgy-int%C3%A9z%C3%A9s%20Szolg%C3%A1ltat%C3%A1si%20T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3.pdf> (2018. 10. 28-i letöltés).

⁵⁹ http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf (2018. 10. 16-i letöltés).

⁶⁰ Lásd a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet *Kormányzati Körkép* 2017. c. kiadványát. http://www.keepk.com/Digital-Asset-Management/ocd/governance/government-at-a-glance-2017_gov_glance-2017-en#page1 (2018.10.26-i letöltés).

⁶¹ Lásd pl. STUMPF István: A „szuperkapitalizmus” válsága, avagy erős állam és társadalmi kiegyezés. *Közigazgatási Szemle*, 2008/3–4. 19.

⁶² Vö. ZÖLD-NAGY Viktória – VIRÁG Rudolf: *A területi államigazgatás integrációja*. Nemzeti Köszolgálati és Tankönyv Kiadó, Budapest, 2013.

⁶³ G. FODOR Gábor – STUMPF István: Neoweberi állam és jó kormányzás. *Nemzeti Érdek*, 2008/3. 15–18.

⁶⁴ Ennek egyik konkrét megnyilvánulása az Ákr. „kapcsolódó eljárásra” vonatkozó konstrukciója. Ákr. 45. §.

⁶⁵ Ákr. 37. § (1) bekezdés.

az elektronikus fejlesztések. Ezekre szükség is van, hiszen a 2010 óta zajló átalakítások során bizonyos esetekben a korábbi ügyintézési helyek eltávolodtak a potenciális ügyfelektől (pl. jegyzőktől járásokhoz átkerült feladatok miatt). *Miután pedig annak nincs realitása, hogy valamennyi településen kormányablak, vagy akár csak mozgó ügyintézési pont létesüljön, a szolgáltatások ügyfelekhez közelítése, valamint az arányosabb feladatmegosztás érdekében elkerülhetetlen az e-közigazgatás (e-ügyintézés) fejlesztése.*

Az eddig írtak megerősítik, hogy az ilyen összetett kihívások csakis többféle eszköz együttes alkalmazásával kezelhetők sikerrel. Kombinált használatukkal a földrajzi távolságok áthidalhatóvá válnak. A bemutatott megoldások részben vagy egészben elkerülhetővé teszik a dekoncentrált államigazgatási szervek, illetve ügyfélszolgálataik személyes felkeresését, az utazással járó nehézségeket és a várakozást. Miután azonban nem minden ügytípus alkalmas arra, hogy személyes megjelenés nélkül intézzék, amelyek pedig távolról intézhetők, azok kapcsán a hozzáférés lehetősége is jelentősen változhat, egyelőre még bizonyosan nem váltják ki maradéktalanul a személyes ügyintézését. A fenti, fajsúlyos átalakítások ellenére sem szabad megfeledkezni arról, hogy a társadalomnak (és ez nem csak a magyarra igaz) mindig lesz egy olyan része, akik különböző okokból kifolyólag, de sokkal inkább a személyes ügyintézés, a szóbeliséget és a közvetlen kommunikációt fogják preferálni ügyeik intézése során. *Úgy tűnik, hogy a közeljövőben és talán később is a többszintű (értsd hagyományos és elektronikus) ügyintézés együttese lesz a célravezető, aminek megvalósításában komoly eredmények születtek az elmúlt években.*

Irodalomjegyzék

Tanulmányok, kötetek

- BALÁZS István: *A közigazgatás változásairól Magyarországon és Európában a rendszerváltástól napjainkig*. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2011.
- BARTA Attila: A területi államigazgatás változásai 2010-2014. *Új Magyar Közigazgatás*, 2014/2. 1-7.
- BARTA Attila: Területi kormányhivatalok 2.0.? A középszintű államigazgatás továbbfejlesztése 2015-ben. *Kodifikáció és Közigazgatás*, 2015/1. 39-47.
- BUDAI Balázs – GERENCSÉR Balázs Szabolcs – VESZPRÉMI Bernadett: *A digitális kor hazai közigazgatási specifikumai*. Dialóg Campus, Budapest, 2018.
- FÁBIÁN Adrián – BENCSIK András: Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok. *Új Magyar Közigazgatás*, 2014/2. 20-24.
- G. FODOR Gábor – STUMPF István: Neoweberi állam és jó kormányzás. *Nemzeti Érték*, 2008/3. 15-18.
- HORVÁTH Imre László – KOVÁCS Zoltán – BALTAY Tímea: A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár. *Új Magyar Közigazgatás*, 2015/2. 71-75.
- JÓZSA Zoltán: Az egyablakos ügyintézés. Európai gyakorlat, hazai távlatok. *De Iurisprudentia et iure publico*, 2013/1. 1-12.
- LAPSÁNSZKY András – PATYI András – TAKÁCS Albert: *A közigazgatás szervezete és szervezeti joga*. Budapest, Dialóg Campus, 2017.
- STUMPF István: A „szuperkapitalizmus” válsága, avagy erős állam és társadalmi kiegyezés. *Közigazgatási Szemle*, 2008/3-4. 19.
- TEVAN Imre: Állomásfelújítás és kormányablak-telepítés a MÁV-nál. *Indóház*, 2013/6. 24-27.
- VESZPRÉMI Bernadett: Az információs társadalom kihívásai és a közigazgatás reakciói. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2015.
- ZÖLD-NAGY Viktória – VIRÁG Rudolf: *A területi államigazgatás integrációja*. Nemzeti Közszerológiai és Tankönyv Kiadó, Budapest, 2013.

Jogszabályok és közjogi szervezetszabályozó eszközök

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
2016. évi CIV. törvény a központi hivatalok felülvizsgálatával és a járási (fővárosi kerületi) hivatalok megerősítésével összefüggő egyes törvények módosításáról, valamint egyes költségvetési szervek feladatainak átadásáról
2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formájában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről
- 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet, a kormányablakokról
- 214/2010. (VII. 9.) Korm. rendelet a fővárosi, megyei közigazgatási hivatalokról
- 318/2008. (XII. 23.) Korm. rendelet a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szervéről
- 161/1994. (XII. 2.) Korm. rendelet a fővárosi és a megyei közigazgatási hivatalokról
- 1312/2016. (VI. 13.) Korm. határozat a központi hivatalok és a költségvetési szervek formájában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával kapcsolatos intézkedésekről
- 1959/2015. (XII. 23.) Korm. határozat a járási (fővárosi kerületi) hivatalok megerősítéséről, valamint az ehhez szükséges hatáskör-racionalizálásról
- 1958/2015. (XII. 23.) Korm. határozat a központi hivatalok és a költségvetési szerv formájában működő központi minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatáról
- 1304/2011. (IX. 2.) Korm. határozat a Magyar Program Egyszerűsítési Programjának elfogadásáról
- 77/1992. (IV. 30.) Korm. rendelet a köztársasági megbízott egyes feladatairól
- 5/2018. (II. 6.) MvM utasítás a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról szóló 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás módosításáról
- 56/2017. (XII. 13.) EMMI utasítás az Állami Egészségügyi Ellátó Központ szervezeti és működési szabályzatáról

29/2017. (VII. 6.) EMMI utasítás a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő szervezeti és működési szabályzatáról

Internetes hivatkozások

http://akfi.uni-nke.hu/uploads/media_items/jo-allam-jelentes-2016.original.pdf
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264213555-en>
<http://jarasinfo.gov.hu/jarasokrol>
<http://kk.gov.hu/tankeruletek>
<http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok>
<http://magyarnemzetiparkok.hu/a-np-igazgatosagok-mukodesi-terulete/>
<http://nav.gov.hu/nav/szja/szja>
http://vpf.vizugy.hu/reg/ovf/doc/OVF_SZMSZ_20171227.pdf
http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/a-kincstar/megyei_igazgatosagok
<http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/ugyfelszolgalatok/>
<http://www.bmbah.hu/images/E-%C3%BCgy-int%C3%A9z%C3%A9s%20Szolg%C3%A1ltat%C3%A1si%20T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3.pdf>
http://www.bmbah.hu/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=175&Itemid=462&lang=hu
http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/government-at-a-glance-2017_gov_glance-2017-en#page1

http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/hungary-2017_9789264286535-en#.WoLgc_xG3IV
http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf
<http://www.kormanyhivatal.hu/download/d/e7/24000/TER-3-50-3-2018%20KAB.pdf>
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu>
<http://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolgalat>
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/eugyintezes_enyomtatvanyok
http://www.parlament.hu/documents/10181/595001/Infogyujtet_2016_39_kozponti_hivatalok.pdf/7b2a2815-ae67-43d5-ae93-1c37b921ea9a
<https://egyeniszamla.onyf.hu/>
<https://ekozig.magyarorszag.hu/>
<https://epapir.gov.hu/>
<https://e-ugyintezes.onyf.hu/>
<https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyar-Kozigazgatasi-Fejlesztési-Program.pdf>
<https://szgyf.gov.hu/hu/>
<https://ugyfelkapu.magyarorszag.hu/>
<https://webkincstar.allamkincstar.gov.hu/#/login>
<https://www.magyar.hu/>
<https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatosagok>