

AZ EGYABLAKOS ÜGYINTÉZÉS SZEGMENSEI

BARTA ÁTTILA¹ – VESZPRÉMI BERNADETT²



Abstract

Munkánkban az egyablakos ügyintézés kérdéskörét dolgozzuk fel különböző irányokból. A témával való foglalkozás különösen indokolt, ha tekintettel vagyunk arra, hogy a közigazgatással szinte mindenki kapcsolatba kerül élete különböző szakaszaiban. Miután pedig a közigazgatásról és annak működéséről kialakult kép alapvetően az ügyintézés során tapasztalt jellemzőkre épül, az ügyfelekkel való kapcsolattartásnak – legyen az akár személyes, akár távollevők közötti – rendkívül nagy szerepe van. Áttekintésünk kiterjed az egyablakos ügyintézés lényegének értelmezésére, a téma szempontjából néhány meghatározó (EU-s és magyar) dokumentum bemutatására, valamint pénzügyi és informatikai eszközök ismertetésére.

The Segments of One-Stop Shops

This study investigates the institution of one-stop shops from multiple angles. The topic is especially worthy of research if we consider that almost every citizen comes into contact with public administration to some extent in various stages of their lives. Since their understanding of the public administration system and its operational behaviour is primarily based on their personal experiences of administrative procedures, the quality of client relations plays a pivotal role in its functioning – regardless of whether we talk about personal or indirect interactions. This overview covers the core interpretation of one-stop shops, provides an analysis of the key Hungarian and EU-level documents of the topic, and also reviews the institution's financial and IT resources as well.

Bevezető gondolatok

Annak ellenére, hogy a címben szereplő fogalom, illetve annak tartalma nem új keletű,³ a kifejezés – ami napjainkban számos esetben összeforr az integrált ügyfélszolgálat, valamint a kormányablak megnevezésekkel – az elmúlt évek jelentős adminisztratív átalakításai nyomán vált széles körben ismertté. Munkánkban arra törekszünk, hogy több irányból közelítsük meg az egyablakos ügyintézés kérdéskörét. Ennek megfelelően:

- áttekintjük az egyablakos ügyintézés kialakulásához vezető fontosabb EU-s dokumentumokat,
- kitérünk a közelmúlt magyar fejlesztési dokumentumaira és a hatályos jogi rendelkezések ismertetésére,
- bemutatunk több konkrét, az egyablakos ügyintézés megvalósítására tett törekvést.

A kérdéskörrel való foglalkozás jelentőségét alátámasztja az a tény, hogy a közigazgatással szinte mindenki kapcsolatba kerül élete különböző szakaszaiban. Ma Magyarországon a végrehajtó hatalmi ági funkciókat megvalósító közigazgatás az egyik legnagyobb jogalkalmazó. A statisztikák alapján hazánkban évente több millióra rúg a közigazgatási döntések száma, amelyek jelentős része a helyi önkormányzatok tevékenysége mellett a területi államigazgatási szervek működéséhez köthető (jelen munkában mi is ez utóbbihoz kapcsolódva teszünk megállapításokat).⁴ Miután pedig a közigazgatásról és alrendszeiről kialakult összkép jelentős mértékben az ügyintézés során tapasztalt jellemzőkre épül, az ügyfelekkel való kapcsolattartásnak – legyen az akár személyes, akár távollevők közötti – rendkívül nagy szerepe van. A közelmúltban megvalósult adminisztratív reformok egyik sarkalatos

¹ Jogász, egyetemi adjunktus, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar. 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 Jogász, egyetemi adjunktus, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar. PhD értekezését a köztisztviselők felelősségéről írta, de emellett szakterülete az e-közigazgatás, e-ügyintézés is (Az információs társadalom kihívásai és a közigazgatás reakciói).

³ Már a Miniszterelnöki Hivatal Informatikai Kormánybiztossága által 2001-ben készített dokumentum, a Nemzeti Információs Társadalom Stratégia (NITS) is megfogalmazott a kormányzati egyablakos szolgáltatás kialakítására vonatkozó célkitűzést, de akkoriban ez még nem került kormányzati szinten elfogadásra. www.artefaktum.hu/kozgaz/nits_kesz.doc [2017. 08. 25].

⁴ Lásd: <http://www.kormany.hu/hu/dok?page=1&source=7&year=2019#!> DocumentBrowse [2019. 04. 30].

pontja éppen emiatt az államigazgatás végrehajtó szintjét adó dekoncentrált szervcsoport ügyfélbarát megújítása volt.⁵

A fent írtakra tekintettel, valamint amiatt, mert az elmúlt években jelentős tapasztalatok halmozódtak fel az államigazgatási ügyfélszolgálati tevékenység kapcsán, amelyek mindenképpen bemutatásra és továbbgondolásra érdemesek, úgy gondoljuk, hogy munkánk hasznos információkkal szolgálhat.

1. Mi is az az egyablakos ügyintézés?

Véleményünk szerint az egyablakos ügyintézés tágabb kategóriát jelöl, mint az integrált ügyfélszolgálat, avagy a kormányablak. Szigorúan véve ugyanis az ügyfélszolgálat csak egy, az élethelyzetet észlelő és a kérelmet befogadó ablakot jelent, míg az ügyintézés az élethelyzet teljeskörű kezelését és a szervezetek közötti kommunikáció összefogását fedi le. Ebben az értelemben az egyablakos ügyintézés szoros összefüggésben áll az interoperabilitás szervezeti szintű értelmezésével. Szervezeti szinten a fővárosi, megyei kormányhivatalok létrejötté, a járássok kialakítása, az egyes szakigazgatási szervek és feladatok kormányhivatalokba és minisztériumokba való integrálása, az átruházott államigazgatási feladatok önkormányzatoktól való átcsoportosítása, illetve az egyablakos ügyintézési pontok megteremtése járult hozzá az együttműködés megvalósításához. A szervezeti átalakítás maga után vont a feladatok átstrukturálását, mindez pedig az ügyintézéshez való hozzáállás megváltozását, hiszen az integráció lehetővé teheti az élethelyzetek komplex kezelését mind szervezeti, mind informatikai tekintetben.

1.1. Az egyablakos ügyintézés kialakulásához vezető EU-s dokumentumok

1.1.1. Belső piaci szolgáltatásokról szóló irányelv⁶

A kormányablak életre hívását a *Szolgáltatási irányelv* indokolta, amelyet Magyarország a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvénnyel ültetett át. Az irányelv az alábbi területeken kívánt elérni változást:

⁵ A folyamat legfontosabb elemeiként kiemelhető, hogy a 2010. évi CXXVI. törvény nyomán 2011. január 1-jétől létrejöttek a fővárosi, megyei kormányhivatalok, amelyek a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szervei lettek. Az elkövetkező években több szakigazgatási terület, valamint különös hatáskörű területi államigazgatási szerv beintegrálódott a kormányhivatalokba, először csak osztott (szervi, szakmai) irányítást generálva, majd pedig önállóságukat elvesztve főosztályok, osztályok formájában maradtak meg a feladatok. Az államigazgatási szervezetrendszer vertikális bővítését jelentette a járási igazgatás 2013-as újraintézményesítése, mint megye alatti igazgatási egység. A járássok kialakítását követően az addig helyi önkormányzatok által ellátott államigazgatási feladatok jelentős része folyamatosan át/visszakerült a járási hivatalokhoz, mint az államigazgatás legkisebb, önállóan értelmezhető egységeihez.

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról. (OJ L 376/36, p. 36–68.).

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=HU> [2017.03.01.].

- az eljárások egyszerűsítése, jogharmonizáció a letelepedés és szolgáltatásnyújtás szabadságának biztosítása érdekében (bejelentéshez kötött eljárások a hatósági engedélyezés helyett),
- a külföldiek számára az elektronikus ügyindítás lehetőségének megteremtése,
- egyablakos, integrált ügyintézési és tájékoztatási pontok létrehozása (az ügyfél egy hatósággal teremt kapcsolatot, amely kérelmét a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé továbbítja). Ennek keretében a tagállamoknak két kötelezettsége van:
 - elektronikus úton tájékoztatás nyújtása az egyes szolgáltatási tevékenység megkezdésére és folytatására vonatkozó követelményekről, eljárásokról, hatóságokról, gyakorlati segítség nyújtásával foglalkozó szervezetekről, jogorvoslati lehetőségekről, vitarendezési módokról mind a szolgáltatást nyújtók, mind az igénybe vevők részére,
 - ügyintézés biztosítása (valamennyi eljárás cselekmény és adatszolgáltatás megtétele) a szolgáltatási tevékenységek megkezdésével és folytatásával összefüggésben egységes felületen, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő hatósági nyilvántartásokhoz hozzáférés és az adatigénylés feltételeiről való tájékoztatás.

Ezen kötelezettségeinknek tettünk eleget a kormányablakok létrehozásával, illetve az irányelv hatására született meg a <http://eugo.gov.hu> honlap, amely a külföldiek irányában történő tájékoztatást szolgálja, de sajnos e-ügyintézésre nem ad lehetőséget. Az ügyfélkapuhoz hozzáférés lehetőségét elvileg a magyarorszag.hu biztosította a külföldiek számára. Ma már – a SZEÜSZ-ök megjelenésével – ez a kör kibővült (az ügyfélkapu elérhető a szuf.magyarorszag.hu, ugyfekapu.gov.hu vagy a kau.gov.hu-n keresztül is). A gyakorlatban azonban az előbb említett honlapon az ügyfélkapura belépés lehetetlen, a magyarorszag.hu-n pedig hiányzik bármilyenű idegen nyelvű tájékoztatás. Most már létezik a külföldi személyek nyilvántartása is, amellyel talán a határokon átnyúló ügyintézés is megindulhat. A határokon átnyúló e-közszolgáltatások megteremtése már évek óta az EU kiemelt célkitűzése.⁷

⁷ eGovernment akcióterv 2011-2015.

http://www.etudasportal.gov.hu/download/attachments/17793039/EU_ekormanyzati+akcioterv_2011-2015.pdf [2018. 01. 21.].

Európai digitális menetrend, COM (2010) 245 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai digitális menetrend, Brüsszel 2010. 05. 19.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245> [2018. 01. 21.].

Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020), COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016. 04. 19.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179> [2018. 01. 21.].

Tallini nyilatkozat az e-kormányzatról, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

<https://www.eu2017.ee/news/insights/tallinn-declaration-egovernment-ministerial-meeting-during-estonian-presidency> [2018. 01. 21.].

A másik út a külföldiek számára az elektronikus aláírás használata a trusted list alapján (lásd bővebben lentebb).

1.1.2. Európa 2020 – Európai Digitális Menetrend⁸

Az Európa 2020-hoz kapcsolódóan az európai digitális menetrend kiemelt célkitűzésként jelent meg. Megalkotásának célja, hogy kulcsfontosságú szerepet jelöljön ki Európa 2020-ra kitűzött céljainak sikeres megvalósításában az IKT alkalmazásának.

A dokumentum nagy jelentőséget tulajdonít az interoperabilitás témakörének és problémaként említi hiányát. Hangsúlyozza, hogy az európai digitális menetrend csak akkor megvalósítható, ha az interoperabilitás is biztosított. A Bizottság ezen célból javasolta az európai IKT-szabványok végrehajtási szabályainak felülvizsgálatát, európai interoperabilitási stratégia és interoperabilitási keret elfogadását, ezek nemzeti szinten való alkalmazását.

Az intézkedései között szerepelt az egyablakos ügyintézési pontok teljes hatáskörű e-kormányzati központokként való működésének biztosítása és a határokon átnyúló alapvető közszolgáltatások közös jegyzékének létrehozása.

1.1.3. Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020)⁹

A dokumentum célja, hogy a digitális egységes piacon felszámolja a meglévő digitális akadályokat és a közigazgatási rendszerek modernizálásával összefüggésben megelőzze a további széttagolódást. Szakpolitikai prioritásai között szerepel az egységes digitális portálra vonatkozó javaslat. Alapját a meglévő portálok, kapcsolattartási pontok és hálózatok képezik, és amelynek segítségével valamennyi szükséges tájékoztatási, segítségnyújtási és problémamegoldó szolgáltatás kibővíthető, javítható és egységesíthető, hogy az egész Unióban hatékonyan működjenek, és ezáltal a felhasználók a leggyakrabban használt nemzeti eljárásokat teljes mértékben online bonyolíthassák le.

Kiemelt területként kezeli az európai e-egészségügyi portálnál az európai igazságszolgáltatásra vonatkozó információkhoz való egyablakos hozzáférés biztosítását.

2. Az államigazgatás ügyfélszolgálati tevékenysége a Magyary Program, a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia, valamint a hatályos magyar rendelkezések tükrében

2.1. Magyary Program

A 2010-től kezdődő időszak számos szempontból – így konkrét témánkat illetően is – egy új éra kezdetének tekinthető a magyar közigazgatás fejlesztésében. A Magyary Zoltánról elnevezett közigazgatás-fejlesztési dokumentumok 2011-ben (továbbiakban *MP 11.0*) és 2012-ben (*MP 12.0*) is azt hangsúlyozták, hogy az állam megújítására van szükség, ami csak akkor lehetséges, ha az olyan nagy alrendszerek is átalakulnak, mint amilyen a közigazgatás.¹⁰ A hatékonyság fokozását hangsúlyozó, valamint a klasszikus hatósági eszközök újbóli elterjesztését preferáló megközelítés kezdettől fogva számolt az ügyfélkapcsolatok minőségének javításával.¹¹ Az ennek érdekében bevezetni tervezett többszornás (értsd: személyes-, elektronikus- és telefonos) kormányzati ügyfélszolgálati-rendszer egyik hangsúlyos megoldása az ekkor már működő „integrált” területi kormányhivatalok mellett felállított 29 ügyfélszolgálatból álló kormányablak-hálózat (röviden KAB) lett. Az *MP 11.0* az egyablakos ügyintézés lényegében a kormányablakokra helyezte ki, és azt, mint egy helyszínen történő közigazgatási (igazából államigazgatási) ügyintézés-ként jelölte meg.¹²

A fenti törekvések előrevetítették, hogy a közigazgatás (különösen pedig a területi államigazgatás) ügyfélszolgálati tevékenységének fejlesztése nem egy egyszeri mozzanat, hanem több, egymásra épülő lépés sorozata. Ezt az *MP 12.0* is visszaigazolta, ahogy a Magyary Programhoz kapcsolódó Intézkedési Terv is, amikor kiemelte, hogy a közigazgatás megfelelő szintű elektronizálása és a járási adminisztráció bevezetése mellett elengedhetetlen a többszornás, egyablakos, integrált ügyfélszolgálati rendszer országos kiterjesztése, valamint az intézhető ügyek körének bővítése.¹³

2.2. Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia

A Magyary Programok több elemére is épít a *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia* (továbbiakban *KKFS*), ugyanakkor szakít a korábbi, évről évre történő tervezési metódussal, helyette az EU-s költségvetési ciklushoz igazítja a beavatkozások időhorizontját, azaz a 2014–2020 közötti időszakra vonatkozóan tesz megállapításokat egy erős, szolgáltató (és mindenekelőtt ügyfélbarát) állam megvalósulása érdekében.¹⁴ Jelentős eltérés, hogy a *KKFS*-ben minden ko-

⁸ COM (2010) 245 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai digitális menetrend, Brüsszel 2010. 05. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245> [2018. 01. 21.].

⁹ COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016. 4. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179> [2018. 01. 21.].

¹⁰ Lásd például az *MP 11.0*-ban a 4., 19. és 20. oldalakat, míg az *MP 12.0*-ban a 17., 26., 28., 39. oldalakat.

¹¹ *MP 11.0* 20. oldal.

¹² *MP 11.0* 41. oldal.

¹³ Lásd pl. a Kormányablakok felállításáról és az ehhez szükséges pénzügyi fedezet biztosításáról rendelkező 1300/2011. (IX. 1.) Korm. határozatot, valamint az *MP 12.0* 54. oldalát.

¹⁴ https://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zszolg%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf [2019. 04. 30.].



Az első 29 kormányablak országos elhelyezkedése

Forrás: Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 2012. 55.

rábbi fejlesztési dokumentumnál intenzívebben jelenik meg az ügyfelek középpontba állítása. Ez egy olyan „horizontális” elvárás a dokumentum célrendszerében, ami a stratégia rendelkezései között több helyen és többféleképpen is visszaköszön. Így például az alábbi három nagy intézkedéscsoportnak, az azokat részletező alintézkedéseknek és konkrét beavatkozásoknak vannak direkt ügyfélszolgálati kötődései:

- A szolgáltató közigazgatás szervezési feltételeinek fejlesztése kapcsán:
 - A területi államigazgatás fejlesztése és ésszerűsítése
 - Az ügyfélkapcsolati pontok (kormányablakok, ügysegédi rendszer) fejlesztése
 - Önkormányzatok szervezési feltételeinek fejlesztése
 - Önkormányzatok belső folyamatainak és ügyfélkapcsolatainak fejlesztése
- Hely- és időfüggetlen közigazgatási szolgáltatások fejlesztése
 - Ügyintéztést támogató rendszerek fejlesztése
 - Az elektronikus ügyintézés ügyféloldali lefedéséhez szükséges kiegészítő fejlesztések
- A közszolgáltatások színvonalának javításával összefüggésben:
 - Közszolgáltatásokhoz kapcsolódó bürokráciacsökkentés
 - Egységes és összehasonlítható módszertanon alapuló ügyfélelégedettség-mérés bevezetése
- Az elektronikus támogatások fejlesztése, szakrendszerek egységesítése („Digitális Állam” felépítése) vonatkozásában:
 - Az ügyfélközpontú közigazgatás informatikai támogatása
 - Belső folyamatok informatikai támogatása, belső rendszerek fejlesztése
 - Biztonságos működés feltételeinek biztosítása

A KKFS-t átolvastva azonnal feltűnik egy másik témánkat érintő különbség is a korábbiakhoz képest. Nevezetesen az, hogy bár a Stratégia is kiemelt figyelmet szentel a kormányablakoknak, ugyanakkor a Magyar Programoktól eltérően mellettük számos további megoldást nevesít, amelyek napjainkra legalább annyira elterjedté váltak, mint az időközben megyei szintről a járásokhoz áttelepített integrált államigazgatási ügyintézési pontok rendszere, amelyek az egyablakos ügyfélkiszolgálás jegyében nem csak számbelileg gyarapodtak, de

visszaszorult azoknak az ügyeknek a köre is, melyek kapcsán a kormányablak nem kereshető fel, illetve az ügyfél csak tájékoztatást kap, vagy a kormányablak tevékenysége csak arra redukálódik, hogy továbbítja a beadványt az eljáró hatóságához.

2.3. Új szabályozás az államigazgatásban

A 2018 végén, 2019 elején bekövetkezett államigazgatási szervezeti és személyzeti változások érdemben nem módosítottak ezeken az intézményeken. A *kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény* (továbbiakban: *Kit.*) ugyan részletesen foglalkozik a fővárosi és megyei kormányhivatalok – mint területi kormányzati igazgatási szervek¹⁵ – kérdéseivel, valamint a különös hatáskörű területi államigazgatási szervek (mint a központi kormányzati igazgatási szervek területi, helyi szervei)¹⁶ kapcsán is megfogalmaz rendelkezéseket, ugyanakkor az ügyfélszolgálatokra vonatkozóan részletes szabályokat nem hordoz. Ezt korábban a *kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet* (továbbiakban: *KAB rendelet*) tette meg, a tanulmány lezárásának időpontjában azonban már a *fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet* (továbbiakban: *Khr.*) intézi. A *Khr.* a kormányablakok vonatkozásában sok kérdést a korábbi *KAB* rendelethez hasonlóan szabályoz. A hatályos rendelkezések az alábbi ügyköröszinteket nevesítik:¹⁷

- A kormányablakban azonnal intézhető ügyek (pl. értesítési cím bejelentése),
- A kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek (pl. törzskönyv cseréjére irányuló kérelem),
- A kormányablak által végzett kiegészítő szolgáltatások (pl. internethasználat és -hozzáférés biztosítása a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásához),
- A kormányablakban hivatalból intézhető ügyek (pl. a mozgásukban korlátozott személyek parkolási igazolványának visszavonása),
- Azon ügykörök, amelyekre a benyújtott kérelem ügyintézési állapotára vonatkozó tájékoztatás a kormányablakban biztosítható (pl. gyermeknevelési támogatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelem).

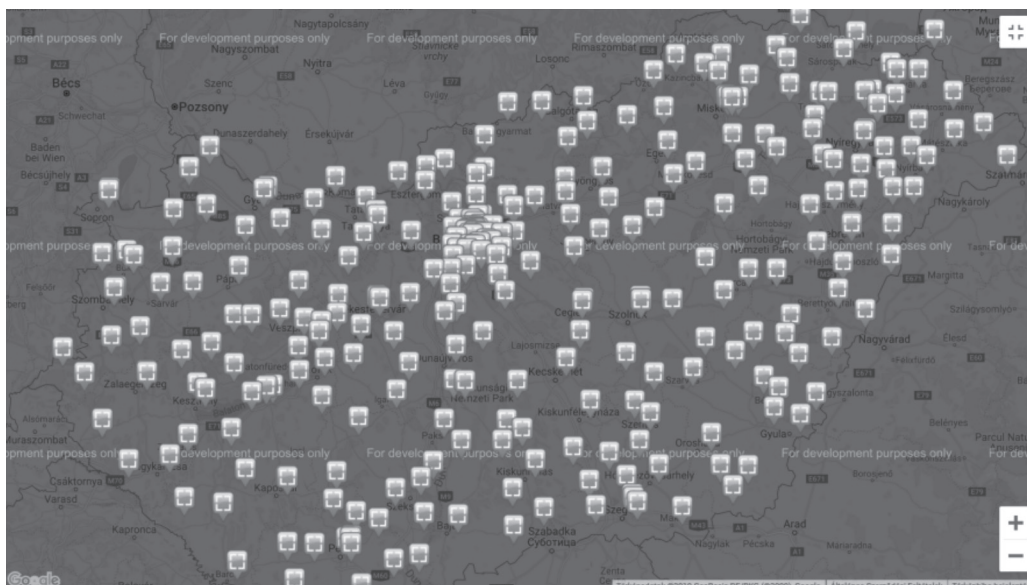
A fentiekből látszik, hogy a jelenlegi *Khr.* a *KAB* rendelethöz eltérően nem tér ki az eltérő eljárásrendben működő kormányablakokra meghatározott ügykörökre.

A Stratégia logikája szerint ennek a folyamatnak végső soron oda kellene elvezetnie, hogy a jövőben a járási hivatalok és ügyfélszolgálatok amolyan „univerzális állami kapcsolattartási ponttá” kellene, hogy váljanak, ahol az államigazgatási ügyeken túl többek között postai szolgáltatások is igénybe vehetők, értékpapír-forgalmazás is zajlik, továbbá lehetőség van közszolgáltatókkal történő kapcsolattartásra. Amennyiben ez megvalósulna, kétségtelenül az állam és ügyeit intézni kívánó közönség kapcsolattartásának egy új szintjét jelentené.

¹⁵ *Kit.* 2. § (1) bekezdés b) pont.

¹⁶ *Kit.* 2. § (1) bekezdés a) pont.

¹⁷ Lásd a *Khr.* 5-9. mellékleteit!



A kormányablak országos elhelyezkedése 2019 közepén
 Forrás: <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> [2019.05.02.]

A Stratégia felvetéseit olvasva, valamint azokat a hatályos jogi szabályokkal összevetve jelenleg az alábbi megoldások emelhetők még ki a KAB-ok mellett:

- „Kormányhivatalok (járásai hivatalok) KAB melletti további szakterületi ügyfélszolgálatai”. Ilyen például a társadalombiztosítási ügyfélszolgálat. Meghatározott ügytípusokban mind a mai napig van létjogosultsága annak, hogy a kormányhivatalokba integrálódott egyes szakigazgatási területeken önálló, a KAB-tól független ügyfélszolgálati tevékenység is megvalósuljon / tovább folyjon, hiszen ez kedvez az ügyfeleknek.
- „Mobilizált kormányablakok”.¹⁸ A megoldás a kezdeti elképzeléshez képest (értsd: katasztrófák miatt kialakuló tömeges okmányvesztés és annak kezelése) napjainkra egyre szélesebb körben (pl.: KAB üzemzavarok és leállások esetén, rendezvényeken, vagy speciális ügyfélkör elérése érdekében) nyer alkalmazást. Okmányügyek intézése mellett a mozgó KAB alkalmas kérelmek befogadására is.
- „Települési ügysegédek”.¹⁹ Mobilitásuk miatt bizonyos értelemben a kormányzati buszokhoz hasonló tevékenységet végeznek, ugyanakkor a járási hivatalok ezen dolgozói számára az elsődleges feladat nem a kitelepült ügyintézés, hanem az, hogy az ügyfelek részére tájékoztatást nyújtsanak, valamint dokumentumaikat eljuttassák a járási hivatalba.
- „Kormányhivatalon kívüli szakigazgatási ügyfélszolgálatok”, amelyek léte elvitathatatlan, hiszen az olyan jelentős ügyfélforgalmat bonyolító – és a fővárosi, megyei kormányhivatalokba nem integrálódott – különös hatáskörű területi államigazgatási szervek, mint pl.: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, vagy a Magyar Állam-

kincstár megyei igazgatóságai, ugyancsak önálló ügyfélkapcsolati pontokat igényelnek.²⁰

A fentebb felsorolt intézmények adják ma annak az ügyfél-kiszolgálási rendszernek a magját, amelynek keretében az államigazgatással kapcsolatba kerülők döntő többsége ügyért intézi. A nemzeti megoldások után érdemes áttekinteni, hogy milyen pénzügyi (pályázati) eszközök álltak/állnak rendelkezésre a vizsgált területen.

3. Az egyablakos ügyintézés megvalósítására tett pénzügyi törekvések

Már ha magát az elektronikus ügyintézés szabályozását nézzük, megállapítható, hogy a kormányzat sem merte felvállalni sokáig a kötelező jellegű bevezetést, ezért a haladni akaróknak, az innovációt kereső (elsősorban) szerveknek más forrásokat kellett keresniük. Ez alapvetően az uniós támogatásokat jelentette. Ha az uniós pénzügyi forrásokból megvalósult projekteket nézzük, akkor két tendencia különíthető el. Az államigazgatásban a centralizáció a pályáztatásban is érezteti hatását, főként kiemelt projektek jellemzők az e-közigazgatás területén, ahol konkrét, kijelölt fejlesztők számára írják ki a pályázatokat, és tipikus, hogy a létrehozott rendszerek bevezetése kötelező lesz. Míg az önkormányzati szférában sokkal kevesebb a pályázati lehetőség, csak ritkán jelenik meg koncentrált, az e-közigazgatás fejlesztésére kiírt pályázat, amelyek megvalósítása szigetszerű alkalmazásokat eredményez.

Az egyablakos ügyintézés tekintetében különösebben a következő pályázatok említhetők meg.

²⁰ Habár az elmúlt időszakban itt is tapasztalható közeledés azért, hogy bizonyos adóügyek intézhetővé váltak meghatározott KAB-okban, valamint állampapírok forgalmazása is történik az integrált ügyfélszolgálatokban, ez még nem teszi feleslegessé a különös hatáskörű területi államigazgatási szervek ügyfélszolgálatait.

¹⁸ Khr. 47. § (3) bekezdés.

¹⁹ Khr. 58. §.

3.1. EKOP 2.1.3. – Belső piaci szolgáltatásokról szóló irányelv végrehajtása²¹

A kiemelt projekt célja a korábban már említett Szolgáltatási Irányelvben meghatározott integrált ügyintézési pontok létrehozása és elektronikus ügyintézési szolgáltatások biztosítása volt az Irányelv szabályozási hatáskörébe tartozó eljárások és alaki követelmények teljesítésére, közel két milliárdos uniós forrásból. Az alábbi követelmények meglétét hangsúlyozta a kiírás:

- az Irányelv bevezetése kapcsán előirányzott uniós szintű megbízható hitelesítés-szolgáltatói lista („trusted list”) alapján a megfelelő elektronikus aláírással ellátott dokumentumok is fogadhatók legyenek;
- az egyablakos felületen történő ügyintézéshez biztosítani kell a cégszerűen benyújtott elektronikus dokumentumok ellenőrzését, hitelesítését, illetve eljuttatását az érintett szervhez;
- *intelligens e-úrlapok* létrehozása a personalizáció megvalósítására;
- az érintett közigazgatási szervezetek felkészítése az egyablakos ügyintézésben való közreműködésre;
- ki kell alakítani azokat a felületeket, amelyeken a szolgáltatók a várhatóan nagyobb adminisztratív terhet jelentő (például az ismétlődő) adatszolgáltatási kötelezettségeiket informatikai rendszereikből programozott felületen keresztül is megadhatják; valamint
- az egyablakos ügyintézés úgy kell kialakítani, hogy az igazodjon a vállalkozások igényeihez.

3.2. EKOP 2.1.11. – Elektronikus ügyegédi rendszer kialakítása²²

A projekt keretében egy Elektronikus Ügyegédi rendszer került kialakításra 40 millió Ft-os keretből, amely

- legalább 15 ügyben (összhangban az Integrált Ügyfélszolgálati rendszer kialakítása c. projektekkel) biztosítja az egyszerű tájékoztatási kötelezettséget,
- arculata illeszkedik az integrált ügyfélszolgálatok egységes arculatához,
- alkalmas arra, hogy az állampolgárok az adott ügyben tájékoztatást kapjanak az ügyintézés menetéről, feltételeiről esetleges egyéb tudnivalóiról,
- az ekkor még 29 integrált ügyfélszolgálati irodában elektronikus ügyegédi terminálok kerülnek kihelyezésre,
- a kihelyezett ügyegédi terminálok használatát a helyszínen ún. ügyegédek segítik, mely ügyegédek az ügyintézők közül kerülnek ki, (kiválasztásuk és képzésük a kapcsolódó projektekben kerül megvalósításra)
- az elkészült Elektronikus Ügyegédi Rendszer alkalmazásával felkészült ügyfelek indítják el ügyintézésüket az ügyfélszolgálati irodákban, ami gyorsabb ügyintézés, kevesebb várakozási időt, kisebb számú hiánypótlást eredményez.

3.3. EKOP 2.1.15. – Az integrált ügyfélszolgálatok interoperabilis informatikai infrastruktúrájának kialakítása²³

A projekt 800 millió Ft-os uniós keretből az Okmányirodák (OI) és kormányablakok (KAB) informatikai és hálózati hátterének működés-fejlesztését, illetve az okmányirodák működéséhez szükséges kiegészítő eszközök (pl. biometrikus adat-felvételző eszköz, bankkártyás fizetéshez POS terminálok beszerzése) és szolgáltatások biztosítását tűzte ki célul.

3.4. KÖFOP-1.2.3. – Az egyablakos ügyintézés elérhetőségének bővítése

A projekt keretében a fejlesztés az egyablakos ügyintézés elérhetőségének bővítésére a kormányablakokban, települési ügyegédeknel, telefonos és interaktív virtuális ügyfélszolgálaton elérhető szolgáltatásokra irányult. A közel öt milliárdos pályázat célja az üzleti tevékenységet és az állampolgárok ügyintézési lehetőségeit korlátozó bürokrácia mértékének, azaz az egyablakos ügyintézési lehetőségek bővítésével az ügyfelek (lakosság és vállalkozások) ügyintézésrel kapcsolatos terheinek csökkentése és minél több szolgáltatás (ügy) minél több településen, egy helyen való elintézési lehetősége, illetve a személyes megjelenést nem igénylő (elektronikus, telefonos) csatornákon keresztül elintézhető eljárások számának bővítése volt.

4. Európai ügyfélkapu

Bár nem a szűk körben értelmezett egyablakos ügyintézés témájához tartozik, mégis szót érdemel az európai ügyfélkapu fogalma.²⁴ Az „*Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 – A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása*” című, 2016. április 19-i bizottsági közlemény²⁵ már a 2017-re tervezett fellépései között megemlítette egy egységes európai digitális kapu létrehozását. Az európai ügyfélkapu létrehozásáról 2018-ban EU-s rendelet született.

A kapunak egyrészt a polgárok és a vállalkozások, másrészt pedig az illetékes hatóságok közötti kommunikációt kell elősegítenie azáltal, hogy hozzáférést biztosít az online megoldásokhoz, megkönnyítve ezzel a polgárok és a vállalkozások mindennapi tevékenységeit, és minimalizálva a belső

²³ <http://palyazat.gov.hu/doc/3950> [2015. 01. 01.].

²⁴ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1724 rendelete (2018. október 2.) az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító egységes digitális kapu létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról. (HL L 295., 2018. 11. 21., 1–38. pp.) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?qid=1543680980402&uri=CELEX:32018R1724> [2018. 12. 01.]

²⁵ Uniós e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020), COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Uniós e-kormányzati cselekvési terv (2016–2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016. 04. 19.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179> [2018. 12. 02.].

²¹ <http://palyazat.gov.hu/doc/1738> [2015. 01. 01.].

²² <http://palyazat.gov.hu/doc/2617> [2015. 01. 01.].

piacon számukra felmerülő akadályokat. A kapun keresztül a polgárok és a vállalkozások hozzáférhetnek az azokra a szabályokra és követelményekre vonatkozó információkhoz, amelyeket az uniós vagy nemzeti jog értelmében be kell tartaniuk. Egyszerűbbé és hatékonyabbá kell tennie a polgárok és a vállalkozások kapcsolatát az uniós vagy nemzeti szinten létrehozott segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal. A kapunak az online eljárásokhoz való hozzáférést és azok lefolytatását is meg kell könnyítenie. Ha ezen követelményeket lefordítjuk, akkor a Szolgáltatási irányelvben nevesített integrált ügyintézési és tájékoztatási pont EU-s kiterjesztéséről beszélünk.

A rendeletben felsorolt eljárásokat teljes mértékben online elérhetővé kell tenni. E rendeletnek a teljes mértékű online elérés követelményét ki kell terjesztenie számos egyéb eljárásra, amely kulcsfontosságú a polgárok és a vállalkozások túlnyomó többsége számára a jogaik és kötelezettségeik határon átnyúló gyakorlása, illetve teljesítése szempontjából. Határon átnyúló tevékenység esetén, ha az érintett tagállamban nem rendelkezik lakóhellyel vagy székhellyel, az online, belső piaci jog gyakorlása szempontjából nem releváns nemzeti eljárások tekintetében a rendelet kivételt enged.

Egy eljárás akkor tekinthető teljes mértékben online jellegűnek, ha a felhasználó az eljárás elérésétől annak befejezéséig minden lépést az illetékes hatósággal (azaz az ügyintézési felülettel) folytatott interakció révén elektronikusan végezhet el, távolról és online szolgáltatáson keresztül, azaz megvalósul a CLBPS ajánlás 4. szintje. Ennek az online szolgáltatásnak végig kell vezetnie a felhasználót a teljesítendő követelmények és a benyújtandó igazolások listáján, lehetővé kell tennie a felhasználó számára, hogy benyújtsa az információkat és a valamennyi ilyen követelmény teljesítéséhez szükséges igazoló adatot, valamint a benyújtás megtörténtéről automatikus megerősítést kell küldenie a felhasználónak, kivéve, ha az eljárás eredménye azonnal kézbesítésre kerül. Amennyiben az alkalmazandó uniós és nemzeti jog azt lehetővé teszi, az illetékes hatóságoknak az eljárás e rendeletben meghatározott eredményét is elektronikus úton kell megküldeniük a felhasználóknak.²⁶

Az egységes európai digitális kapu az Európa Önökért portálba²⁷ integrálódik és közös felhasználói felületet is tartalmaz. A felület központi hozzáférési pontként szolgál majd az EU-n belüli mozgás szabadságának gyakorlására vonatkozó információkhoz, és teljes körű, megkülönböztetés-mentes hozzáférést biztosít majd számos online eljáráshoz. A hatály-

²⁶ A rendelet 6. cikk (2) bekezdése.

a) a felhasználók azonosítása, az információ és az alátámasztó igazolások benyújtása, az aláírás és a végső benyújtás mind elektronikus úton, távolról, olyan szolgáltató csatornán keresztül végezhető el, amely lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy az eljáráshoz kapcsolódó összes követelményt felhasználóbarát és strukturált módon teljesítsék;

b) a felhasználók automatikus átvételi elismervényt kapnak, kivéve, ha az eljárás eredménye azonnal kézbesítésre kerül;

c) az eljárás eredményét elektronikusan, vagy ha az alkalmazandó uniós vagy nemzeti jognak való megfeleléshez szükséges, fizikai úton kézbesítik; és d) a felhasználókat elektronikus úton értesítik az eljárás befejezéséről.

²⁷ https://europa.eu/youreurope/citizens/about/index_hu.htm?fbclid=IwAR3JpM-pTQYMkowFiR60gtQQxu124haniMBupBkotYt9OCWo5n1uOBKUddg [2019. 05. 03.].

balépés után a tagállamoknak az adott rendelkezésektől függetlenül, négy vagy öt év áll rendelkezésükre ahhoz, hogy kialakítsák az összes releváns információ és eljárás online elérhetőségét.

A rendelet nem érintheti a nemzeti, regionális vagy helyi szinten megállapított eljárások tartalmát, és nem határoz meg anyagi vagy eljárási szabályokat. Célja, hogy meghatározza az ilyen eljárások teljes mértékben online elérhetővé tételéhez szükséges technikai követelményeket, amennyiben az adott eljárásokat az érintett tagállamban létrehozták.

5. Informatikai eszközök az egyablakos ügyintézés szolgáltatásában

Az informatikai eszközök áttekintése során elsősorban nem a mindennapi ügyintézésért szolgáló hardver és szoftver eszközökre gondoltunk, és részletesebben itt már nem kívánunk szólni a korábban kifejtett ügyfélszolgálat munkájáról sem. Három területet kívánunk röviden felvillantani.

A kormányablak feladatainak ellátása érdekében az informatikai üzemeltetési és szolgáltatói feladatok ellátását az e-közigazgatásért felelős miniszter biztosítja, és ezen feladatok ellátása érdekében bevonja a fővárosi és megyei kormányhivatalokat, és a NISZ Zrt.-t. A kormányablak munkájának komplexitása miatt az ügyintézés támogatására és a felmerülő élethelyzetek kezelésére egy digitális adatbázis, a *kormányablak-tudástár*²⁸ szolgál, amely front és back office segíti a tájékoztatást közel 2500 ügypontban.

Nemcsak mobilizált, kormányzati buszok járnak az országot, kihelyezett kormányablakként, hanem a technikai oldalt hivatott megvalósítani a kormányzati szakrendszerek közötti logikai kapcsolat megteremtésével és az automatikus információátadással²⁹ a *Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz* (KKSzB) KEÜSZ is.³⁰ A busz segítségével megvalósulhat a magyar közigazgatásban a rendszer-rendszer kapcsolatok kialakításának egységes, letisztult felületeken történő kezelése. A KKSzB a hozzá csatlakozott állami szerveken túl a piaci szereplők számára is lehetővé teszi, hogy a jogszabályokban meghatározott adatokat, szolgáltatásokat modern felületek segítségével, egy csatlakozási ponton keresztül érhék el.³¹

²⁸ A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) Korm. határozat. http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=166031.255639 [2018. 06. 03.].

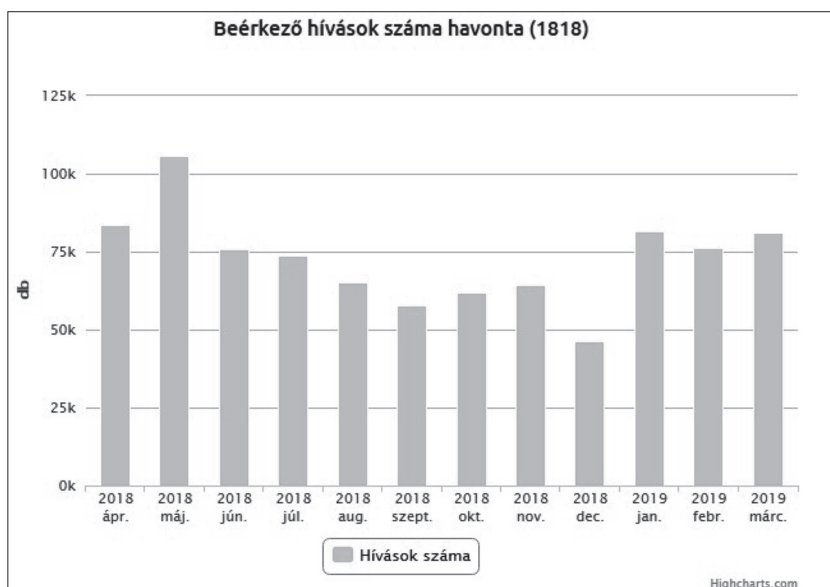
²⁹ Kovács A. Tamás: Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás, Új Magyar Közigazgatás, 2017/2. 68.

³⁰ Olyan fizikai és logikai réteg, amely adatforgalmat biztosít az egyes szakrendszerek, adatbázisok között, ezzel megalapozva az elektronikus ügyintézés biztosító szervek közötti szabványos kapcsolatot. Az állami szervek informatikai fejlesztéseinek koordinációjáról szóló 228/2016. (VII. 29.) Korm. rendelet 1. § 4. pontja.

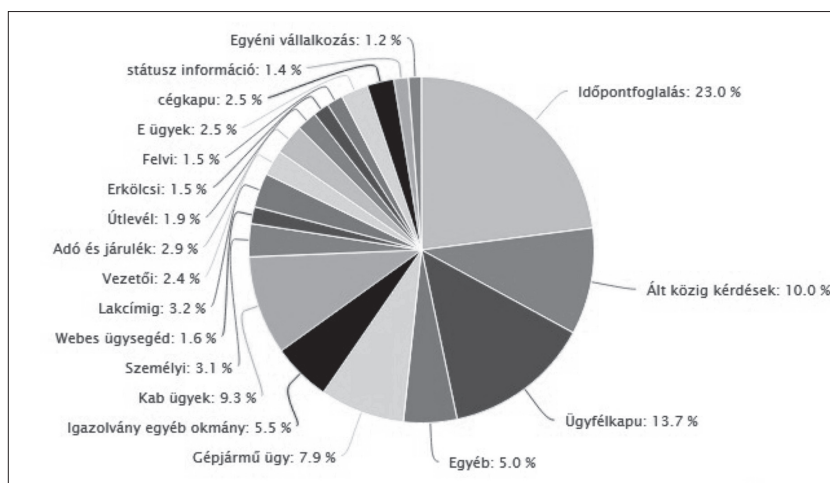
https://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1600228.KOR&-timeshift=fffff4&txtreferer=00000001.TXT [2017.12.19.].

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

³¹ <https://www.idomssoft.hu/index.php/rolunk/termekek-es-szolgáltatások/123-termekeink/308-kozponti-kormanyzati-szolgáltatás-busz-kkszb> [2019. 05. 03.].



A Kormányzati Ügyfélvonalra beérkező hívások száma 2018. 04. és 2019. 03. között
 Forrás: 1818.hu [2019. 05. 03.]



A Kormányzati Ügyfélvonal ügyeloszlása
 Forrás: 1818.hu [2019. 05. 03.]

Ahogy fentebb említettük, az elektronikus út nemcsak az Interneten való tájékoztatást vagy ügyintéztést jelenti, hanem telefonos kapcsolattartásra is lehetőség van már évek óta a *Kormányzati Ügyfélvonalon* (1818.hu, illetve telefonon a 1818-as számon), leánykori nevén a Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központban. Mint a fenti ábrákból is látszik, még mindig igény van ennek a kapcsolattartási formának a biztosítására.

6. Záró gondolatok

A magyar közigazgatás az elmúlt években folyamatos változásoknak volt kitéve. Ezek egyik része a feladatrendszer érintette, másik része a szervezetet, ugyanakkor a személyzetre és eljárásra/működésre vonatkozó előírások is komoly átalakuláson mentek keresztül. Szakmai megalapozottságuk és eredményeik mellett sem szabad azonban elfelejteni azt, hogy az adminisztratív reformok nem önmagukért valók. A köz-

igazgatás az emberekért van, működésének végső célja az, hogy alakítsa, formálja a társadalmi, gazdasági viszonyokat.

Kétségtelen, hogy a modern állam végrehajtó apparátusa nem csupán az ügyintéztés során alkalmaz diverzifikált eszközöket, de ahogy az áttekintésünkben is kiolvasható, az ügyfelekkel való kapcsolattartásban is megteremti és fenntartja a többcsatornás jellegét. Az egyablakos ügyintéztés gondolata ennek kétségkívül fontos eleme, ugyanakkor bizonyos értelemben napjainkra már meghaladottnak is tűnhet, ha figyelemmel vagyunk arra, hogy az e-ügyintéztés miként tört magának utat a verseny- és a közszektorban.

Bizonyos értelemben a klasszikus „élőerős” ügyfélszolgálati tevékenység ellen szólhat az, hogy ez a fajta „front-office” működés az egyik leginkább humán erőforrás-igényes tevékenység. Ugyanakkor nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az e-ügyintéztés esetén a kiépített rendszerek és infrastruktúra jelentős üzemeltetési és fejlesztési költségeket generálhat, ráadásul sok esetben az ügyfelek szívesebben intézik személyesen ügyeiket (avagy eleve kötelező is számukra így eljárni).

Tanulmányunkban tudatosan törekedtünk az egyablakos ügyintézés jelentőségének hangsúlyozása mellett rávilágítani a kérdéskör jogi, szervezeti, pénzügyi, valamint informatikai kötődéseire. Reméljük, ez a fajta komplex megközelítés alkalmasnak bizonyul ahhoz, hogy érzékeltessük a fejlesztések mögött meghúzódó célokat valamint nehézségeket.

Összességében leszögezhető, hogy az elmúlt évek átalakításai ezen a téren is minden korábbinál messzebbre jutottak. A járáások és kormányablakok, a mobil KAB-ok és a települési ügyegedek közvetlenül megtapasztalhatóvá tették a közigazgatási reformokat. Az „*állam arcának*” szánt területi államigazgatási ügyfélszolgálatok és valamennyi további, korábban említett megoldás végpontjában az ügyféli bizalom elnyerése, megerősítése áll. Ennek egyik legjobb módja az, ha az ügyintézés nem csak gyors és olcsó, hanem barátságos és segítőkész is. Mindezek alapján az elektronikus ügyintézés térnyerése mellett szükségesnek tartjuk a személyes kapcsolattartás megőrzését is az egyablakos ügyintézési pontok formájában.

Irodalomjegyzék

- HORVÁTH Imre László – KOVÁCS Zoltán – BALTAY Tímea: A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár. In: Új Magyar Közigazgatás, 2015/2. 71–75.
- KOVÁCS A. Tamás: Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás, Új Magyar Közigazgatás, 2017/2. 68.
- SÁNTHA György: A teljes körű elektronikus ügyintézés közigazgatási bevezetésének 2018. évi tapasztalatai – A digitális fordulópontra az élenjáró szervezeteknél, Új Magyar Közigazgatás, 2018/4. 54–62.
- SÁNTHA György: A teljes körű elektronikus ügyintézés közigazgatási bevezetésének tapasztalatai – e-ügyintézési beszámoló az elmúlt évekről, Új Magyar Közigazgatás, 2018/3. 52–60.

Internetes hivatkozások

www.artefaktum.hu/kozgaz/nits_kesz.doc
<http://www.kormany.hu/hu/dok?page=1&source=7&year=2019#!DocumentBrowse>
<http://palyazat.gov.hu/doc/1738>
<http://palyazat.gov.hu/doc/2617>
<http://palyazat.gov.hu/doc/3950>
<https://www.idomsoft.hu/index.php/rolunk/termekek-es-szolgaltatasok/123-termekeink/308-kozponti-kormanyzati-szolgaltatas-busz-kkszb>

EU-s jogszabályok, stratégiák

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1724 rendelete (2018. október 2.) az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító egységes digitális kapu létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról. (HL L 295., 2018. 11. 21., 1–38. pp.) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?qid=1543680980402&uri=CELEX:32018R1724>

Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020), COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016. 04. 19. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX-%3A52016DC0179](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179)

Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról (HLL 376. 2006. 12. 27. 36–68. pp.) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&rid=1>

Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról. (OJ L 376/36, p. 36–68.) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0123&from=HUEGovernment%20akcioterv%202011-2015>

http://www.etudasportal.gov.hu/download/attachments/17793039/EU_ekormanyzati+akcioterv_2011-2015.pdf

Európai digitális menetrend, COM (2010) 245 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai digitális menetrend, Brüsszel 2010. 05. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245>

Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020), COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016. 04. 19. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX-%3A52016DC0179](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179)

Tallini nyilatkozat az e-kormányzatról, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

<https://www.eu2017.ee/news/insights/tallinn-declaration-egovernment-ministerial-meeting-during-estonian-presidency>

COM (2010) 245 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Az európai digitális menetrend, Brüsszel 2010. 05. 19. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1516639859029&uri=CELEX:52010DC0245>

COM (2016) 179 végleges: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Unió e-kormányzati cselekvési terv (2016-2020). A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása, Brüsszel 2016.04.19. [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX-%3A52016DC0179](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:%3A52016DC0179)

http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf 5.

**Hazai jogszabályok,
közjogi szervezetszabályozó eszközök**

2018. évi CXXV. törvény a kormányzati igazgatásról
86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról

228/2016. (VII. 29.) Korm. rendelet az állami szervek informatikai fejlesztéseinek koordinációjáról
515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet a kormányablakokról
2039/2013. (XII. 30.) Korm. határozat a kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról
1300/2011. (IX. 1.) Korm. határozat a Kormányablakok felállításáról és az ehhez szükséges pénzügyi fedezet biztosításáról