

DR. HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ

OSZTÁLYVEZETŐ

MINISZTERELNÖKSÉG KORMÁNYABLAKOKÉRT FELELŐS HELYETTES ÁLLAMTITKÁRSÁG

KORMÁNYABLAK IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

KORMÁNYABLAK TUDÁSTÁR OSZTÁLY



A területi közigazgatás reformja 2010-től napjainkig, különös tekintettel az ügyfélszolgálati modell újraértelmezésére¹

DR. IMRE LÁSZLÓ HORVÁTH

HEAD OF DEPARTMENT

PRIME MINISTER'S OFFICE, DEPUTY-STATE-SECRETARIAT RESPONSIBLE FOR GOVERNMENT

WINDOWS

GOVERNMENT WINDOW ADMINISTRATIVE CHIEF DEPARTMENT

GOVERNMENT WINDOW KNOWLEDGE-MANAGEMENT DEPARTMENT



The reform of the territorial public administration from 2010 to the present, with special emphasis on the re-interpretation of the customer-service model¹

Alapvetés

A Kormány a közigazgatás legfőbb szerve, törvényben meghatározottak szerint államigazgatási szerveket hozhat létre.² Magyarország Alaptörvényéből származó deklaráció alapján a Kormány – amellet, hogy a végrehajtó hatalom általános letéményese – jogosult saját szervezeti struktúrájának kialakítására, átszervezésére; tehát törvényi felhatalmazás alapján az államigazgatási szerveket létrehozhatja.

² Kézirat lezárva: 2016. december 1.

² Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) 15. cikk (2) bekezdés

Fundamentals

The government is the main organ of public administration that may create public administrative organs prescribed by Law.² Based on the declaration rooted in the Fundamental Law of Hungary, the Government – besides having executive power – is authorized to create and reorganize its organi-

¹ Manuscript closed down: 1 december 2016.

²The Fundamental Law of Hungary (25 April 2011) Article 15, Paragraph 2

Ezen – Alaptörvényből fakadó – felhatalmazás alapján a Kormány él és gyakorolja is ezen jogát; ezen szervezetalakítás és a közigazgatás szervezetének átalakítás folyamatosan megfigyelhető: többek között a járások megszűnése (1983)³, a fővárosi és megyei közigazgatási hivatalok létrejötte (1995), majd a fővárosi és megyei kormányhivatalok (2010) és a járások (2013) megalakulása. A szervezetalakítás mindenkor célja a hatékonyság növelése kell, hogy legyen. „A 2010-ben megalakult Kormány egyik kiemelt célkitűzése volt a közigazgatás hatékonyságának a növelése. Ennek egyik hangsúlyos eleme volt a Kormány területi feladatellátása hatékonyságának és eredményességének megalapozása.”⁴ Az állam működésének hatékonysága, a közszolgáltatások színvonalának emelése, a közügyek jobb átláthatósága fontos és Alaptörvényi szintre emelt cél (Alaptörvény XXVI. cikk).

„A közigazgatás az állam leghatalmasabb tényezője”, írja Magyary Zoltán 1922-ben.⁵ A fenti állítás napjainkban még jelentősebb súllyal bír, elegendő csupán arra gondolni, hogy az emberek államról alkotott képe az állammal való találkozásuk alapján alakul ki, formálódik. Ezen találkozás pedig többféle lehet, azonban egyértelműen kijelenthető, hogy a találkozás leggyakoribb helyszíne a közigazgatás, azon belül is leginkább az államigazgatásban valósul meg.

Nem mondhatjuk tehát, hogy a Kormány pusztá eszköze volna az Országgyűlésnek, mert bár a Kormány számára a törvények végrehajtása egyfelől kötelességet jelent, másfelől azonban a legkiterjedtebb hatalmat is biztosítja számára.⁶

A Kormány célja a jó állam megteremtése. Anélkül, hogy a jó, mint fogalom értelmezésében elmerülnénk, kiindulási pontunk szerint az állam attól tekinthető jónak, hogy az egyének, közösségek és vállalkozások igényeit a közjó érdekében és keretei között, a legmegfelelőbb módon szolgálja. A jó állam egyetlen önérdeke, hogy a közjó érvényesítésére minden körülmények között és hatékonyan képes legyen, azaz megteremti a hatékony joguralmat, ennek részeként az intézményi működést, az egyéni és közösségi jogok tiszteletben tartását és számonkérhetőségét. A jó állam fogalom magába foglalja a versenyképességet is, hiszen jogi céltételezésben megjelenő, versenyképességet és fejlődést szolgáló értékeket védi és érdekeket szolgálja.⁷

A területi közigazgatás reformja és a kormányablakok

A 2010–2014. évben megkezdett átfogó kormányzati reform egyik fő iránya, a közigazgatás szervezeti és működési megújítása volt, ezen szervezetalakítási program a Magyar

zational structure; thus based on a legal authorization may create the public administrative organs.

Based on this authorization – rooted in the Fundamental Law – the government makes use of and practices this right and this creation of organizations and the transformation of the organization of the public administration may be continuously perceived: among others the termination of districts (1983)³, the creation of capital and county public administrative offices (1995), then the creation of capital and county government offices (2010) and the creation of districts (2013). The increase of the efficiency of public administration should always be the relevant aim of the organizational transformation. „In 2010, one of the priorities of the government was the increase of the efficiency of public administration. One of the key elements of this priority was the realization of the efficiency and effectiveness of the territorial service provision of the Government.”⁴ The efficiency of the operation of the state, the increase of the quality of public services, the greater transparency of public issues are important and are priorities raised to the level of Fundamental Law. (Fundamental Law, Article XXVI).

„The public administration is the most important factor of the state”, wrote Zoltán Magyary in 1922.⁵ The statement above has a more significant weight, it is enough to consider the fact that the vision of the people about the state is formed based on their encounters with the state. This encounter may be of different types, however it can clearly be stated that the venue of this encounter is most frequently the public administration and within it, it is most often realized within the realm of state administration.

Thus, we may not say that the Government is a simple tool of the Parliament, because while on the one hand, the implementation of laws is a responsibility of the Government, on the other hand, it also provides the Government with the most extensive power.⁶

The aim of the government is the creation of a good state. Without plunging into the interpretation of 'good' as a concept, our starting point is that the state may be considered as good, if it serves the needs of the individuals, communities and the enterprises in the framework of and interests of public good in the most adequate way. The only interest of a good state is to be able to validate public good under all circumstances and in an efficient way, thus create efficient rule of law, and as its part institutional operation, the respect and accountability of the individual and community rights. The concept

³ A tanácsokról szóló 1971. évi I. törvény 75. § (8) bek.: Ha feladatot és hatáskört megállapító jogszabály eltérően nem rendelkezik, a járási hivatal és elnöke helyett, a városi (városi jogú nagyközségi) tanács végrehajtó bizottságának megfelelő szakigazgatási szervét kell érteni. A járás, mint jogszabályi megjelölés hatályát veszti. (Hatályos: 1984. január 1-től)

⁴ KOVÁCS ZOLTÁN – PILZ TAMÁS: *A területi államigazgatás 2015. évi integrációjáról*. In: Új Magyar Közigazgatás, 2015. szeptember.

⁵ MAGYARY ZOLTÁN: *A közigazgatási reform és államtudományi oktatásunk mai állapota*. In: Budapesti Szemle, LXV. évf. 547 (1922), 15–30. o.

⁶ TRÓCSÁNYI LÁSZLÓ – SCHANDA BALÁZS: *Bevezetés az alkotmányjogba*. HVGORAC Budapest 2012. 265. o.

⁷ 1.1.1. Magyary Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Program (MP 11.0) 1.1.1. A Magyar Program helye, 5. o.

³ Section 8 of § 75 of Act I. of year 1971 on Councils: If the regulation determining the tasks and powers has no other dispositions, instead of district office and its president, the adequate professional administrative body of the town (big commune of town rank), the executive committee is to be understood. The district as a legal category loses its applicability (Applicable: 1 January, 1984).

⁴ Kovács, Zoltán – Pilz, Tamás: *On the integration of territorial state administration in 2015* In: Új Magyar Közigazgatás (New Hungarian Public Administration), 2015. September.

⁵ Magyary, Zoltán: *The present state of the public administration reform and the state science education*. In: Budapesti Szemle, (Budapest Review) LXV. year. 547 (1922), p. 15–30.

⁶ Trócsányi, László – Schanda, Balázs: *Introduction to constitutional law* HVGORAC Budapest 2012. p. 265.

Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Programban⁸ öltött testet. Ennek során átalakult az államigazgatás területi tagozódása: létrejöttek a fővárosi-megyei kormányhivatalok,⁹ majd azok legalsóbb területi egységei, a járások, a megyei kormányhivatalok alárendeltségében, az adott járásban jelen lévő szakigazgatási szervekből és az okmányirodákból.¹⁰

Azonban a közigazgatási szervezetalakítás nem járhat azzal, hogy az ügyintézési helyszínek messze kerüljenek az állampolgároktól, épp ellenkezőleg. A járási hivatalok egyik legfontosabb alapelve éppen ezért az volt, hogy az ügyintézési helyszínek ne kerüljenek messzebb az ügyfelektől.¹¹ Ezen alapelv megvalósítására kerültek bevezetésre a kirendeltségek, illetve az ügyegedék, valamint további célként jelent meg az ügyfélközpontú szolgáltató működés kialakítására, valamint az ügyfélterhek csökkentésére és mindenki által hozzáférhető, egységes szolgáltatások kialakítására az integrált ügyfélszolgálat, a kormányablak kialakítása.

2011-től kezdődően a területi közigazgatási szervek közel fele a kormányhivatalokba integrálódott. A fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló törvény kimondja, hogy a fővárosi és megyei kormányhivatal a kormány megbízott által közvetlenül vezetett szervezeti egységekből (törzshivatal), valamint ágazati szakigazgatási szervekből áll.¹²

Az Államreform Bizottság felállításáról szóló 1602/2014. (XI. 4.) Korm. határozatában a Kormány döntött az állami szolgáltatások reformjáról, az állami ügyintézés reformjáról (ennek keretében a kormányablakok országos hálózatának kiépítéséről), valamint a területi közigazgatás átalakításának folytatásáról (a szakigazgatási szervek működési és szervezeti kereteinek hatékonyabbá tétele és a kormányhivatali szervezetrendszeren kívül eső területi államigazgatási szervek – ide nem értve a rendvédelmi és adóigazgatási szerveket – kormányhivatalokba történő integrálása).

A Magyar Program 11.0 fő beavatkozási területként határozta meg a közigazgatási eljárásrend egyszerűsítését, amely több lépcsőben valósult meg: a hatékony államigazgatási rendszer kialakításában, a közigazgatási eljárások egyszerűsítésében, az elektronikus ügyintézési környezet megteremtésében, illetve az államnak a jó ügyfélkapcsolati viszonylatában. Az utóbbi területen a Kormány a kormányablakok kialakításával törekszik a „Jó Állam” deklarált céljainak megvalósítására.

A megkezdett közigazgatási reform következő állomása tehát egyrészt az egységes kormányhivatal megteremtése volt: az integráció eredményeképpen egy horizontális, egyben működési integráció valósult meg, amely biztosította az erőforrások megyénként és a fővárosban egységes szervezetben

⁸ Magyar Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Program (MP 11.0 és 12.0) – A Haza üdvére és a köz szolgálatában

⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény

¹⁰ A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény

¹¹ ZÖLD-NAGY VIKTÓRIA – VIRÁG RUDOLF: *A területi államigazgatás integrációja*. Nemzeti Közzolgálati és Tankönyv Kiadó, Budapest 2013. 223. o.

¹² A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény 3. § (1) bek.

of a good state also includes competitiveness, as it serves and protects values and interests that appear in the list of legal aims and provide for competitiveness and development.⁷

The reform of the territorial public administration and the government windows

The main direction of the general government reform, started in 2010–2014, was the operational and organizational renewal of the public administration, this organizational transformation program was implemented in the form of the Public-administration-development program of Zoltán Magyar.⁸ During this, the territorial division of the state administration was transformed: the capital-county governmental offices,⁹ were created, their lowest territorial units, the districts – subordinated to the county governmental offices – were also created – from the professional management organs and registration offices¹⁰ present in the given district.

However, the transformation of the public administration organization may not result in the administrative offices being further away from the citizens, quite the opposite is true. One of the basic principles of the creation of district offices, therefore was for the administrative offices not to be further away from the citizens.¹¹ In order to implement this basic principle, branch offices, external administrators were introduced, as a further goal the creation of integrated client services, government windows were created to provide for a client-oriented service-provisional operation, the decrease of burdens on clients and the creation of uniform services accessible to everyone.

From 2011, approximately half of the territorial public administrative organs have integrated into government offices. The Act on capital and county government offices states that the capital and county offices consist of organizational units directly led by the appointed governmental official (main office) and sectorial administrative bodies.¹²

In *the government decree 1602/2014.(XI. 4.) on the setting up of the State Reform Committee*, the government decided on the reform of state services, the reform of state administration services (in the framework of this, the creation of the national network of government windows) and the continuation of the transformation of the territorial public administration (making the operational and organizational framework of professional management organs more efficient and

⁷ 1.1.1. Zoltán Magyar Public Development Program (MP11.0) 1.1.1. The place of the Magyar program p. 5.

⁸ Zoltán Magyar Public Administration Program (MP11.0 and 12.0) – For the sake of the country and in the service of the public

⁹ Act CXXVI. of year 2010 on capital and county government offices and on legal modifications connected to the transformation of capital and county government offices and territorial integration

¹⁰ Act XCIII on the creation of townships and the modification of related laws

¹¹ Zöld-Nagy, Viktória – Virág, Rudolf: *The integration of territorial state administration*. Nemzeti Közzolgálati és Tankönyv Kiadó (National Public Service and Textbook Publishing House, Budapest 2013. p. 223.

¹² 3. § paragraph (1) of Act CXXVI. of year 2010 on capital and county government offices and on the legal modifications connected to the transformation of capital and county government offices and territorial integration

– egy költségvetési szervben – történő hatékony felhasználását, ugyanakkor fenntartotta a szakmai irányítás gyakorlását és a szakmai döntések önállóságát is.¹³ Az új kormányhivatali működési modellben az ügyfélszolgálati és az ún. back office elem egységes integrációja valósult meg.

A Kormány kiemelt társadalompolitikai céljai közt jelenik meg tehát a Jó, illetve a Szolgáltató Állam definíciója. A „Jó Állam”, amely a Magyary Program krédója: a Kormány célja a jó állam megteremtése, azaz az állam attól tekinthető jónak, hogy az egyének, közösségek és vállalkozások igényeit a közjó érdekében és keretei között, a legmegfelelőbb módon szolgálja, továbbá megteremti a hatékony joguralmat, ennek részeként az intézményi működést, az egyéni és közösségi jogok tiszteletben tartását és számonkérhetőségét.¹⁴

Az állam és az állampolgárok viszonyát döntően befolyásolja, hogy az ügyfelekre mekkora terheket rónak azok a közigazgatási eljárások, amelyekkel találkoznak. A hazai gyakorlatban az állammal való érintkezést és kapcsolattartást megnehezíti az ügyfelek számára, hogy szinte az összes hivatal saját eljárásokkal, űrlapokkal, szokásokkal és arculattal rendelkezik.¹⁵

E körülmények egyszerűsítése és az állam és polgárai közötti viszony átalakítása céljából a Magyary Program 11.0. kiemelt célként jelölte meg az ügyfelek igényeit és érdekeit figyelembe vevő, ügyfélközpontú szolgáltató állam kialakítását egységesen magas színvonalú, mindenki által hozzáférhető szolgáltatások kialakításával.

Ügyfélszolgálat a közigazgatásban: az ügyablakos ügyintézés szabályozási környezete

A közigazgatási ügyfélszolgálat értelmezhető az egyes közigazgatási szervezetek szintjén, valamint a közigazgatás szakterületeire, illetve teljes szervezetrendszerére is.¹⁶ A kormányablak ebben a teljes, kormányhivatali vertikumban – és esetenként azon túlmutatva is – kíván eleget tenni minden elvárásnak.

A Kormány kiemelt célkitűzései között jelent meg a kormányablakok létrehozása, valamint hogy az ügyfelek minél több ügyet intézhessenek a kormányablakokban. Mindez a jól szervezett és hatékony közigazgatás mellett erősíti a közigazgatásba vetett bizalmat és így az ügyfélbarát közigazgatás alapelveinek széleskörű, élethelyzetekhez igazított alkalmazását. Az ügyfelek szempontjából elsődleges célkitűzés az ügyintézés menetének egyszerűsítése, valamint a kormányablakoknál kezelhető és egy helyen intézhető ügykörök folyamatos bővítése. A kormányablakokban intézhető ügyek

integrating the territorial state administrative organs outside of the government office organization system –excluding the law enforcement and tax administrative organs – into the government office.)

The Magyary Program 11.0 determined as the main area of intervention the simplification of the public administrative procedures, which was implemented in several steps: the creation of an efficient state administrative system; the simplification of state administrative processes; the creation of an electronic administrative environment; the transformation of the state for good customer relations. In this later area, with the creation of government windows, the Government is making efforts to realize the aims determined in the framework of the „Good State”.

The next step of the public administration reform was the creation of the unified government office: as a result of the integration a horizontal and at the same time operational integration was realized which provided for the efficient use of resources in a unified organization – in one budgetary organ – in each county and the capital and at the same time maintained the practice of professional management and the independence of professional decisions.¹³ In the new government office operation model, the unified integration of the customer-service and back office elements was implemented.

Thus, the definition of the Good, or Service-providing state appears in the key social-political aims of the Government. The „Good State” which is the essence of the Magyary Program: The aim of the government is to create the good state, thus a good state is where the needs of the individuals, communities and enterprises are served in the most adequate way for the sake of and in the framework of the public good, furthermore, creates efficient rule of law, and as part of this process, institutional operation, the respect and accountability of individual and community rights.¹⁴

The relationship of the state and the citizens is decisively influenced by how much burden is put on the clients by the public administrative processes that they meet. In the domestic practice, the relationship and keeping of contacts with the state is made more difficult for the clients by the fact that all offices have their own processes, documents, customs and image.¹⁵

For the simplification of these circumstances and the creation of a relationship between the state and its citizens, the Magyary Program 11.0 sets as a priority goal the creation of a client-oriented service-providing state through the creation of unified, high quality services accessible for everyone.

¹³ KOVÁCS ZOLTÁN – PILZ TAMÁS: *A területi államigazgatás 2015. évi integrációjáról*. In: Új Magyar Közigazgatás, 2015. szeptember. 61. o.

¹⁴ Magyary Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Program (MP 11.0) 1.1.1. A Magyary Program helye, 5. o.

¹⁵ Magyary Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Program (MP 11.0) 3.3.2.3. A jó ügyfélkapcsolat, ügyfelvétel – kormányablak 40. o.

¹⁶ Konceptcionális javaslat az ügyfélszolgálat működésének fejlesztésére – Kerekegyháza Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatala részére – Komplex szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Kerekegyháza Város Önkormányzatánál. 2009.03.04. 6. o.

¹³ Kovács, Zoltán – Pilz, Tamás: *On the integration of territorial state administration in 2015* In: Új Magyar Közigazgatás (New Hungarian Public Administration), September, 2015. p. 61.

¹⁴ Zoltán Magyary Public Development Program (MP11.0) 1.1.1. The place of the Magyary program p. 5.

¹⁵ Zoltán Magyary Public Development Program (MP11.0) 3.3.2.3. Good client relationship and registration of cases – government window p. 40.

bővítése, az ügyintézési szintek minél magasabbra emelésének elérése érdekében szükségessé vált a közigazgatási eljárások kódexében, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) általános hatásköri szabályok beiktatása, biztosítandó ezzel, hogy a kormányablak – törvényben vagy kormányrendeletben – meghatározott ügyekben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnak minősüljön az ügyfajtára vonatkozó külön jogszabályban kijelölt hatóság mellett, és például ne csak továbbíthassa egy adott ügyben a kérelmet és az egyéb benyújtott iratokat, hanem maga is intézhesse el azt.¹⁷

A fenti hatásköri szabályok megteremtésével az integrált ügyfélszolgálati rendszer back office elemének szabályozási környezete is megvalósult; az okmányügyintézés, mint tényleges ügyintézési helyszín és az egyéb szakhatóságokhoz tartozó közigazgatási ügyek egy helyen elérhetővé tétele megtörtént, míg a beadványok szakhatóságokhoz történő továbbítására a jogszabály az általánostól eltérő, az ügyfelek számára mindenképp kedvezőbb, egy munkanapos határidőt¹⁸ állapított meg. Megjegyzendő azonban, hogy ezen ügykörök esetében a kormányablakok csak közreműködő hatóságként járnak el, tehát továbbra is az ún. front office elem erősítése valósult meg, míg a beadványok, kérelmek, bejelentések feldolgozása és az azzal kapcsolatos ügyintézés helyszínei nem a kormányablakok.

A törvényi indokolás megjegyzi továbbá, hogy az eljárási törvény jelen lehetőség biztosításával nem a párhuzamos eljárások körét kívánja bővíteni a jogalkotó, hanem egy általános, hatáskört kijelölő szabályt kíván biztosítani a kormányablakok első fokú hatósági eljárásaihoz. Az új szabályozás értelmében tehát törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott ügyekben az integrált ügyfélszolgálat (a továbbiakban: kormányablak) az ügyre vonatkozó külön jogszabályban meghatározott, az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság mellett az elsőfokú eljárás lefolytatására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnak minősül.¹⁹

A kormányablakokban megvalósult a fenti elvárás, nevezetesen az, hogy a kérelemre induló közigazgatási eljárásoknak kezdő helyszíne lehessen a kormányablak, illetve cél, hogy amennyiben ezt az infrastrukturális és szabályozási keretek is lehetővé teszik, valóban egy helyen el tudják intézni ügyeiket, tehát a back office elem erősítése egy olyan cél, amely hosszú távon hozzájárulhat a korábban ismertetett eljárás-egyszerűsítési célkitűzésekhez.

Client service in the public administration: the environment of the one-window administrative process

The public administrative client service may be interpreted at the level of each public administrative organizations, the areas of public administration or for the whole system of organization.¹⁶ The government window is to live up to all these expectations in the whole verticality of the government office system – at times even beyond this.

Among the main objectives of the Government was the creation of government windows and the fact that the clients may manage more administrative processes in the government windows. All this, besides the well organized and efficient public administration, strengthens the confidence in public administration and the wide-range application of the concept of client-friendly public administration adjusted to different circumstances of life. From the point of view of the clients, the primary goal is to simplify administrative processes and continuously increase the number administrative tasks that may be treated at government windows and handled at one office, place. The increase of the administrative issues to be handled in the government windows, the raising of the administrative levels as much as possible made it necessary to include the general rules of competence of the CXL Act of 2004 on the general rules of public administrative authority process and service (in what follows Ket) into the code of public administrative processes, in order to secure that the government window – by law or decree – serves as an authority with power and responsibility in certain areas along with the authority set by the legislation and could not transfer requests or further documents that had been handed in to it, but would be able to handle them on its own.¹⁷

Through the creation of the competence rules above, the legal regulatory environment of the back office element of the integrated client-service system was created; the document administration as the real venue of administration, the accessibility of administrative processes belonging to other professional authorities at one place; the possibility of transferring complaints to professional authorities within a deadline of one working day¹⁸ was determined by the legislation differently than the usual practice. It is to note that in the case of these administrative cases, the government windows only act as contributor authorities, thus only the front office element is strengthened, while the processing of complaints, requests and reports and related administration do not take place at the government windows.

¹⁶ *Conceptual proposal for the development of customer service operation – for Kerekegyháza Town Local Government – Complex organizational development project at Kerekegyháza* 04.03.2009. p.6.

¹⁷ The explanation of the LXXXIV Decree of year 2013 on laws related to public administrative authority processes, certain public debt authority registers and other legal amendments.

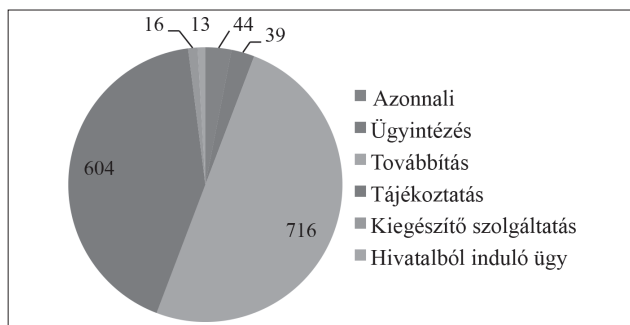
¹⁸ 5. § (1) Paragraph of the Government Decree 515/2013. (XII. 30.) on Government windows: „The complaints determined in Appendix 3 may be submitted in the government windows, which should be transferred immediately or the latest within one working day following the submission by the government window for administration to the authority with responsibility and right to process it.”

¹⁷ Egyes törvényeknek a közigazgatási hatósági eljárásokkal, az egyes közhiteles hatósági nyilvántartásokkal összefüggő, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2013. évi LXXXIV. törvény indokolása: II. A kormányablakokban intézhető ügyek bővítéséhez kapcsolódó hatásköri szabályok (részlet)

¹⁸ A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet 5. § (1) bek: „A kormányablakban előterjeszhetőek a 3. mellékletben meghatározott beadványok, amelyeket a kormányablak haladéktalanul, de legkésőbb a benyújtást követő munkanapon további ügyintézés végett az eljárásra hatáskörrel rendelkező illetékes hatósághoz továbbít.”

¹⁹ Ket. 19. § (1a) bek. Hatályos: 2013. július 1-jétől.

A fővárosi és megyei kormányhivatal a járási (fővárosi kerületi) hivatalokban (a továbbiakban: járási hivatal) integrált ügyfélszolgálatot (a továbbiakban: kormányablak) működtet.²⁰ A kormányablakok jogállásukat tekintve a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási hivatalainak integrált ügyfélszolgálatoként – csekély kivételtől eltekintve – országos illetékességgel működnek. A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet rögzíti a kormányablakok illetékességét, a kormányablak eljárásának szabályait, valamint a kormányablakban intézhető ügyeket. Az utóbbiakat a hivatkozott jogszabály melléklete ügycsoporton belül meddig terjed a kormányablak közreműködési, intézkedési és eljárási jogosultsága.



1. ábra: Ügyintézési szintek szerinti megoszlás (2016. szeptember 1-jei állapot)

A kormányablakok életre hívásával tehát megfigyelhető, hogy elválnak az ügyintézési helyszín és a hatáskör gyakorlójának helyszíne; több ügyindítási helyszín jelenik meg (front-office); az ügykezdeményezés sok helyszínűvé válik, az integrált ügyintézési folyamatok elengedhetetlen módszertani eleme pedig a Kormányablak Tudástár alkalmazás.

Ügykörbővítés és további integráció

A Kormány célkitűzései között kiemelt célként jelent meg a kormányablakok létrehozása, és az, hogy minél több ügyet minél magasabb ügykör-szinten, minél kevesebb eljárási teherrel intézhessenek az ügyfelek, ezáltal megalapozva a közigazgatásba vetett bizalmat és így az ügyfélbarát közigazgatás alapelveinek széleskörű, élethelyzetekhez igazított alkalmazását. A Jó Állam program egy hatékony, koordinált és ügyfélközpontú közigazgatás megvalósítását jelenti, amelyből kifolyólag fel kell számolni az ügyfelek hatósági ügyeinek intézését nehezítő, bürokratikus hatósági folyamatokat, valamint meg kell erősíteni mind az ügyfelekben, mind az ügyintézőkben és a közigazgatás valamennyi szereplőjében a közigazgatás szolgáltató jellegét. Az ügyfelek szempontjából elsődleges célkitűzés az ügyintézés menetének egyszerűsítésé-

The legal reasoning also notes that the legislator does not wish to increase the parallel processes with the present opportunity provided by the procedural law, but only wishes to provide a general, competence rule for the first-grade authority processes of the government windows. According to the new regulation, in cases determined by the law or the government decree, the integrated client service (in what follows government window) – besides the authority entitled by the legislation to have the relevant powers and competences to deal with the given case – is entitled to act as an authority with powers and competences to conduct a first-grade process.¹⁹

The above expectation is fulfilled in the government window, namely that the starting venue of the administrative processes started for a request may be the government win-

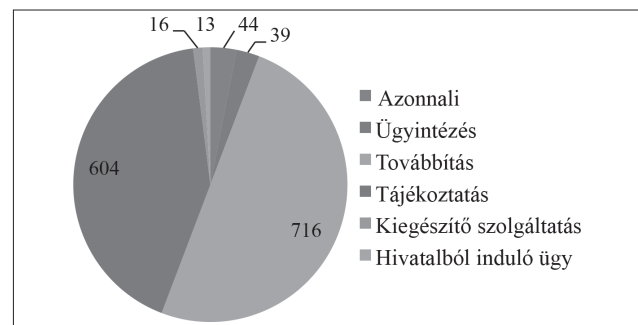


Figure 1: The division of administrative case levels (Status from 1 September, 2016)

Immediate, Administration process, Transferring, Information, Supplementary service, Case starting from the office

dow, furthermore the aim is that if the infrastructural and regulatory frameworks also make it possible, people could handle their administrative tasks at one place, thus the strengthening of the back office element is a goal that may also in the long-run contribute to the process simplifier objectives that were described previously.

The capital and county government offices are operating integrated client services (in what follows government windows) in district (capital district) offices (in what follows district offices).²⁰ Regarding their legal status, government windows operate as integrated client services of capital and county government offices – with a few exceptions – with national competence. *The Government Decree 515/2013.(XII.30.) on Government windows* register the competence of government windows, the rules of the government decree processes and the administrative cases to be handled in the government window. The later is determined by the appendix of the cited legislation by case type levels which expresses to what extent the government window has a competence to contribute, act and proceed within one administrative case group.

With the coming alive of the government windows, it may be perceived that the venue of the administration and that of the practice of the power is separated; several places for initiating the administrative processes appear, the initiation of

²⁰ A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet 1. § (1) bek.

¹⁹ Paragraph (1a) Ket. 19. Applicable: From 1 July 2013. .

²⁰ Paragraph 1 of 1 of the Government Decree 515/2013.(XII.30.) on Government windows

se, valamint a kormányablakoknál kezelhető és egy helyen intézhető ügykörök folyamatos bővítése.²¹

A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) Korm. határozat rendelkezéseit megvizsgálva megállapítható, hogy a Kormány elkötelezett a hatékony és ügyfélközpontú közigazgatás megvalósítása mellett. Ennek következő fontos állomása az említett kormányhatározat, amelyben felhívja a közigazgatás-szervezéséért felelős minisztert, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket a kormányablak-tudástár kialakítása érdekében, valamint jelzi egyetértését azzal kapcsolatban, hogy a tudástár kezdő adatbázisa a mellékletben meghatározott feladat- és hatásköröket tartalmazza. Megjegyzendő, hogy a kormányhatározat melléklete több mint 2300 (*sic*) hatósági ügykört nevesített.

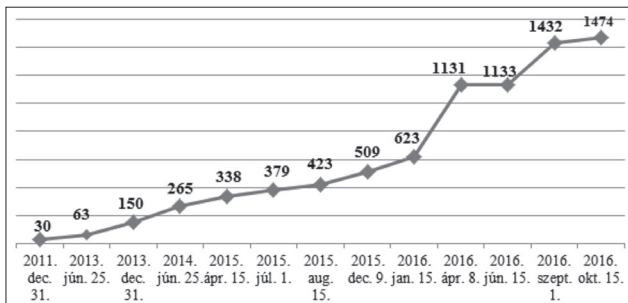
A jogszabály amellelt, hogy definiálja a tudástár funkcióját, megnyugtatóan rendezi a tartalom és a koordináció szerepköréit is: a közigazgatás-szervezéséért felelős miniszter a kormányablakban intézett és intézni tervezett ügykörökkel kapcsolatos feladat- és hatáskörök érdekében digitális adatbázist (tudástár) működtet, amelynek tartalmi, jogszabály-változáson alapuló módosításáért az ügykör tekintetében szabályozásra feladat- és hatáskörrel rendelkező miniszternek állapítja meg a jogalkotó a felelősségét.²²

A tudástár olyan, a közigazgatási szervezetrendszerben egyedülállóan mondható feladatkataszter, amely a fővárosi és megyei kormányhivatalokba integrált szerveken (*folyma-*

administration has multiple venues, the inevitable methodological element of the integrated administrative processes is the Government Window Knowledge Management Base application.

Increase of administrative cases and further integration

The creation of government windows appear as a priority goal among the government objectives, in order for the clients to manage the most administrative cases possible at the highest administrative case level, with the least burden of the administrative processes thus founding the trust in public administration and the application of the principle of client-friendly public administration adjusted to wide-range life situations. The Good State program is interpreted as the undertaking of an efficient, coordinated and client-oriented public administration for the sake of which, bureaucratic authority processes making the administration processes of clients difficult should be terminated; the service-providing nature of the public administration should be strengthened in clients, in administrators and in all actors of public administration. From the point of view of clients, the primary goal is to simplify the administrative process and continuously extend the case types that can be handled and processed at one place.²¹



2. ábra: A kormányablakokban intézhető ügykörök számának növekedése 2011.12.31. és 2016.10.15. között

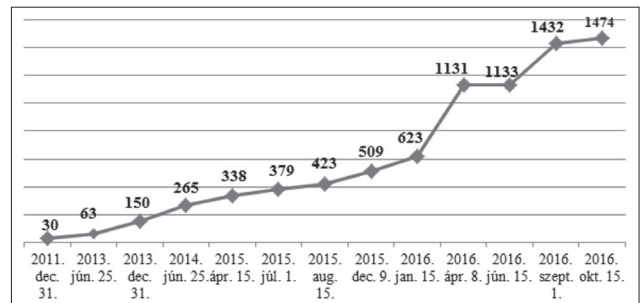


Figure 2: The increase of the sphere of administrative cases in government windows between 31.12.2011 and 15.10.2016.

tosan követve a közigazgatás fent említett átalakulását²³) kívül egyes, kormányhivatalokba nem, vagy még nem integrált államigazgatási, illetve az önkormányzati igazgatásba (jegyzői, anyakönyvvezetői, illetve polgármester hatáskörébe) tartozó elsőfokú, kérelemre vagy bejelentésre induló ügy vonatkozásában tartalmazza a vonatkozó, releváns információkat.

Az intézhető ügyek tekintetében megfigyelhető dinamizmust szemlélteti, hogy 2011-ben 30 ügyben jártak el a

²¹ A kormányablakok kialakításával, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2013. évi CCXVIII. törvény indokolása (részlet)

²² A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet 12. § (1) bek.

²³ Figyelemmel legutóbb az egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi VI. törvény, illetve a területi államigazgatási szervezetrendszer átalakításával összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2015. évi VIII. törvény rendelkezéseire.

When one examines the provisions of the *Government Decree 2039/2013.(XII.30.) on the tasks related to the Government Window Knowledge Management Base*, it may be perceived that the Government is committed to the realization of the efficient and client-oriented public administration. The cited government decree is an important step of this process, in this regulation the minister responsible for the organization of public administration is called upon to take the necessary steps to create the government window knowledge management base and it is also stated that the government agrees with the fact that the starting data base of the knowledge base contains the tasks and powers determined in the appendix. It is to note that the appendix of the

²¹ The explanation of the LXXXIV Decree of year 2013 on laws related to public administrative authority processes, certain public debt authority registers and other legal amendments.(Installment)

kormányablakok (tájékoztatás, valamint a beadványok továbbításában történő közreműködésben), addig 2016 szeptemberében már több mint 1400, javarészt kérelemre induló hatósági ügykörben járnak el.²⁴

A Kormány fenti célkitűzéseinek következő lépését jelenti a kormányablakokban intézhető ügykörök bővítésével kapcsolatos egyes feladatokról szóló 1498/2015. (VII. 23.) Korm. határozat, amely alapján a kormányablakokban intézhető ügykörök további dinamikus ütemű bővítése mellett határozott.

Portfólióbővítés?

A kormányablakok feladatellátásában – amellet, hogy „a járási hivatal lelke, az ügyfelek és a helyi államigazgatás találkozási pontja”²⁵ – megfigyelhető az a kormányzati szándék, amely szerint az integrált ügyfélszolgálati irodák más közfeladatokat is elláthatnak, illetve közreműködhetnek egyes (köz)szolgáltatások nyújtásában, valamint tehermentesíthetnek egyes állami szervezeteket, tekintettel arra, hogy immáron az ország számos pontján, így minden járásszékhelyen, illetve forgalmasabb helyszíneken (például pályaudvarokon, bevérlőközpontokban) működnek kormányablakok.²⁶

Az Országgyűlés 2015. április 13-ai ülésnapján elfogadta a *Quaestor károsultak kárrendezését biztosító követeléskezelő alap létrehozásáról szóló 2015. évi XXXIX. törvényt*, amely rendelkezése értelmében a kérelmet a jogosultak a Quaestor Károsultak Kárrendezési Alap (a továbbiakban: Alap) által rendszerezett űrlapon, az Alap Kárrendezési Szabályzatában meghatározott módon és helyen, – a postai beadás lehetőségének kiterjesztéseként – a kijelölt kormányablakon keresztül vagy postán, tértivevényes levélben – 2015. május 6. és 2015. június 5. között – nyújthatták be. A *Quaestor Károsultak Kárrendezési Alapjához a kárrendezés iránti kérelem kormányablakon keresztül történő benyújtásáról* szóló 110/2015. (IV. 30.) Korm. rendelet rendelkezései alapján a Quaestor Károsultak Kárrendezési Alapjához az erre kijelölt 26 kormányablakban is benyújthatók voltak a kérelmek.

Hasonlóan a fenti tevékenységhez, nem Ket. szerinti eljárás szerint járnak el a kormányablakok a Nemzeti Együttműködési Alap 2016. évi elektori választásában történő közreműködés esetén. A Nemzeti Együttműködési Alap a *civil szervezetek működéséről* szóló és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvényben nevesített módon az egyes elektori gyűlések útján, az azokon történő közvetlen választás révén biztosítja a legalább területi és az országos civil szervezetek

government decree contains more than 2300 (sic) authority administrative cases.

Besides determining the function of the knowledge-base, the legislation reassuringly settles the roles of the content and coordination: the minister responsible for the organization of the public-administration operate a digital data (knowledge) management base for the sake of tasks types that are to be administered or planned to be administered in the government windows, the modification of the legislation based on content or legislative changes is the responsibility of the minister, as legislator, with the relevant power and competence regarding the regulation of the given administrative case.²²

The knowledge management base is such a unique task-cadastre within the public administrative system that contains relevant information concerning administrative cases initiated following up first-grade requests or reports that belong to state administration outside of the organs integrated into the capital or county government offices (*continuously following the above transformation of the public administration*²³), or to non-integrated state administrative or local government administration (the power of the notary, registrar, mayor).

The dynamics of the manageable cases is well shown by the fact that while in 2011 the government windows handled 30 administrative cases (information provision and contribution to the transmission of submitted documents), in 2016 government windows handled more than 1400 administrative authority cases mainly started at the basis of requests.²⁴

The next step of the above objectives of the Government is *the Government Decree 1498/2015.(VII.23.) on certain tasks related to the extension of administrative cases to be handled in government windows* based on which the government decided on the dynamic increase of the administrative cases to be handled in the government windows.

Extension of the Portfolio?

In the task-provision of the government windows – besides „being the soul of the district office, the meeting point of the clients and the local state administration”²⁵ – the governmental intention may be perceived that taking into account the fact that government windows are situated in various spots all over the country, in all district centers and more frequented places (e.g. railway stations, shopping centers) the integrated

²² Paragraph 1 of 12 of the Government Decree 515/2013.(XII.30.) on Government windows.

²³ Taking into account the Act VI of year 2015 on the modification of certain acts of the subject of public administration and the provisions of Act VIII of year 2015 on the modification of certain acts related to the transformation of the territorial state administrative organizational system.

²⁴ The government decree was modified eight times between April 2015 and 2016 September for the extension of the sphere of administrative cases: Gov. Decree 86/2015.(IV.9.), Gov. Decree 156/2015.(VI.25.), Gov. Decree 220/2015.(VIII.7.), Gov. Decree 348/2015.(XI.24.), Gov. Decree 444/2015.(XII.28.), Gov. Decree 77/2016.(IV.6.), Gov. Decree 143/2016.(VI.13.) and Gov. Decree 304/2016.(X.13.).

²⁵ Fábrián, Adrián Ph.D – Bencsik, András Ph.D: *Old and new actors in the public administration: district offices and government windows* New Hungarian Public Administration, June, 2014. p.23

²⁴ A kormányrendelet 2015 áprilisa és 2016 szeptembere között ügykörbővítés céljából nyolc alkalommal került módosításra: 86/2015. (IV. 9.) Korm. rendelet, 156/2015. (VI. 25.) Korm. rendelet, 220/2015. (VIII. 7.) Korm. rendelet, 348/2015. (XI. 24.) Korm. rendelet, 444/2015. (XII. 28.) Korm. rendelet, 77/2016. (IV. 6.) Korm. rendelet, 143/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet és 304/2016. (X. 13.) Korm. rendelet.

²⁵ FÁBIÁN ADRIÁN Ph.D – BENCSIK ANDRÁS Ph.D: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok*. Új Magyar Közigazgatás 2014. június, 23. o.

²⁶ A működő kormányablakok listája megyei bontás szerint a www.kormanyablak.hu weboldalon megtalálható.

szerinti civil képviselőket. *A Nemzeti Együttműködési Alappal kapcsolatos egyes kérdésekről szóló 5/2012. (II. 16.) KIM rendelet* alapján a 2012-ben megválasztott testületek (Tanács, Kollégiumok) tagjainak 4 éves mandátuma 2016 márciusában lejárt. A jogszabály rendelkezései értelmében az elektori gyűlés helyszínei a kormányablakok.²⁷ Az elektor a kormányablakban leadhatja szavazatát. A kormányablakoknak külön naptári napon kell rendelkezésre állniuk a szavazólapon feltüntetésre kerülő személyek kijelölését célzó szavazás (szimpátiaszavazás), valamint a civil delegált tagok megválasztása (választás) lebonyolítására [5/2012. (II. 16.) KIM rendelet 22. §]. *A kormányablakokról szóló kormányrendelet* a kiegészítő szolgáltatások körében rögzíti, hogy a Nemzeti Együttműködési Alappal kapcsolatos elektori gyűlés megtartása és lebonyolítása is ebbe a kategóriába tartozik. Az elektori választás két részből állt, mindkét forduló helyszínei az okmányirodai feladatokat is ellátó kormányablakok voltak.

Hasonlóan a Quaestor Károsultak Kárrendezési Alapjához a kárrendezés iránti kérelem kormányablakon keresztül történő benyújtásához, az Erzsébet-program 2016. évi üdülési pályázatainak és kedvezményes fürdőbelépő pályázatának benyújtására is lehetőség nyílt a kormányablakokban: a kormányablak munkatársak az ügyfélszolgálatokra érkező ügyfeleknek segítséget nyújtanak a pályázatok elektronikus úton történő benyújtásában, valamint a szállásfoglalásban.

Quo vadis?

Jelenleg is folytatódik az államigazgatási intézményrendszer átfogó felülvizsgálata, annak érdekében, hogy az átalakulás eredményeként a megye és a járás a lehető legtöbb szolgáltatást biztosító megerősödött szolgáltatási alapegységekkel váljanak. Cél az állammal és az állam által nyújtott közszolgáltatásokkal elégedett állampolgár.

A 2016. év első felében 6 167 853 ügyfél fordult a kormányablakokhoz.²⁸ Ez a jelentős növekedés a Kormányablak Program eredményeképpen a dinamikus kormányablak-nyitásokhoz, a kormányablakokban elérhető ügykörök növekedésének, illetve a fővárosi és megyei kormányhivatalok által lefolytatott lakossági konzultációknak – amely alapján az állampolgárok több mint 300 000 kérdőív kitöltésével segítettek az állami rezsicsökkentés²⁹ megvalósítását – tudható be.

Azonban a személyes ügyfélszolgálat – amely „*térben és időben közelebb vitte az emberekhez a közigazgatást*”³⁰ – kiterjesz-

client-services offices may undertake other public tasks and may contribute to the provision of certain (public) services, as well as unburden certain state organizations.²⁶

On 13 April, 2015, the Parliament adopted the Act XXXIX of year 2015 on the creation of the credit-management fund securing the claim adjustment of the aggrieved parties of the Quaestor case, based on which those entitled to the compensation could hand in a request by filling out an official form issued by the Quaestor Aggrieved Parties' Claim Adjustment Fund (in what follows Fund) to be handed in, at the place and time determined by the Rules of Procedure of the Fund – as an extension of the submission by post – at a government window or at the post in the form of a recorded delivery between 6 May, 2015–5 June, 2015. Based on the provisions of the *Government Decree 110/2015.(IV.30.) on the submission of the request for claim adjustment to the Quaestor Aggrieved Parties' Claim Adjustment Fund through the government windows* requests could also be handed in to the Quaestor Aggrieved Parties' Claim Adjustment Fund through 26 government windows.

Similarly, to the activity above, government windows act based on a process not equaling the Ket in the case of the contribution to the election of electors of the National Cooperation Fund of 2016. The National Cooperation Fund secures the civil representation of the territorial and national civil organizations through certain electoral assemblies and the elections at the assemblies that take place in a manner determined in the *Act CLXXV of year 2011 on the operation and support of civil organizations*. Based on the *KIM Decree 5/2012.(II.16.) on questions related to the National Cooperation Fund*, the four-year mandate of the bodies elected in 2012 (Council, Colleges) expired. Based on the provisions of the legislation, the government windows were the venues of the electoral assembly.²⁷ The elector could give its vote in the government window. In the government window, a separate calendar date is set in the case of elections aimed at voting for the persons appearing on the ballot papers (sympathy voting) and that of the election of the civil delegated members (election [KIM Decree 5/2012.(II.16.) 22. §]. The Government Decree on government windows determine the sphere of supplementary services, the holding of the electoral assembly and its management also belong to this category. The election of the electorate consists of two rounds, the venues of both rounds were those government windows that also handle registration office tasks.

Similarly, to the submission of the requests for claim adjustment to the Quaestor Aggrieved Parties' Claim Adjustment Fund through government windows, it was also possible to hand in the applications for the Erzsébet program call for proposals of 2016 for recreation and call for proposals for spa entrance with discount through government windows: the administrators of the government window provided help for the clients, coming to the customer service, in the sub-

²⁷ A Nemzeti Együttműködési Alappal kapcsolatos egyes kérdésekről szóló 5/2012. (II. 16.) KIM rendelet 22. § (1) bek.

²⁸ BALTAY TÍMEA – KOVÁCS ZOLTÁN – HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ: *Kormányzati törekvések az állam társadalmi kapcsolatainak újradefiniálására: az integrált ügyfélszolgálat kialakítása*. Új Magyar Közigazgatás 2015. június, 45. o.: „A kormányablakok intézményének életre hívása óta – 2011 januárja és 2014 decembere között országosan több mint 2,5 millió ügyfél fordult a kormányablakokhoz, s elintézett ügyeik száma a 3 milliót is meghaladta.”

²⁹ A közigazgatási bürokráciacsökkentéssel összefüggő törvénymódosításokról szóló 2015. évi CLXXXVI. törvény, illetve egyes hatósági eljárások illetékének és igazgatási szolgáltatási díjának megszüntetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény

³⁰ SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015. szeptember, 74. o.

²⁶ The list of operating government windows in county division may be found in the www.kormanyablak.hu website.

²⁷ 22. § (1) paragraph of the Decree 5/2012.(II.16.) on questions related to the National Cooperation Fund.

tése mellett fontos említést tenni az elektronikus úton történő ügyintézés kiterjesztéséről, illetve az ehhez szükséges jogi feltételek és a technikai fejlesztések alapjának megteremtéséről (*a téma ismertetése meghaladná jelen tanulmány terjedelmi kereteit*).

Az ügyfelek széles körének ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó állami és nem állami szervezetek egységes elvek mentén történő elektronikus ügyintézésre szorítása³¹ ugyanúgy azt a célt szolgálja, hogy az állammal való találkozás során az ügyfelekben keltett benyomás olyan legyen, hogy a közigazgatás továbbra is az állam leghatalmasabb tényezője maradjon, a kifejezés legjobb értelmében.

mission of the applications in an electronic form and the reservation of accommodation.

Quo vadis?

The general overview of the state administrative system is still in process, in order for the county and the district to become – as a result of this transformation – basic units of service provision, providing the most services possible. The aim is to have citizens that are satisfied with the state as well as the public services provided by the state.

In the first part of 2016, 6 167 853 clients turned to the government windows.²⁸ This significant increase is due to the Government Window Program that led to dynamic government-window openings, the increase of the sphere of administrative cases available in the government windows and to the citizen consultation managed by the capital and county government offices – based on which the citizens helped the undertaking of the state overhead decrease²⁹ through filling out more than 300 000 questionnaires.

Besides the extension of the personalized client service – that „brought public administration closer to people in space and time”³⁰ – it is important to mention the extension of electronic administration and its creation based on the necessary legal criteria and technical developments (*the presentation of this topic extends beyond the magnitude of the present study*).

The limiting of state and non-state organizations providing administrative services for a wide circle of clients to electronic administration³¹ serves the same purpose: that during the meeting of the clients with the state, the impression in the clients should be that the state remains the most important factor, in the best interpretation of this concept.

²⁸ Baltay, Tímea – Kovács, Zoltán – Horváth, Imre László: *The government efforts to redefine the social relations of the state and create an integrated client-service*. New Hungarian Public Administration, June, 2015., p.45.: „Since the existence of government windows – between January 2011 and December 2014 more than 2,5 million clients turned to government windows at a national level and the cases handled by them reached the 3 million.”

²⁹ Act CLXXXVI. of year 2015 on the decrease of public administration bureaucracy and the termination of administrative service fee and duties of certain authority administrative

³⁰ Sántha, György: „Travel around the digital state” – *e-administration report on the past 10 years*. New Hungarian Public Administration. September, 2015. p. 74.

³¹ The explanation of the Act CCXXII. of the year 2015 on the general rules electronic administration and trust services (installment)

³¹ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény indokolása (részlet)