

Az e-közigazgatás önkormányzati gyakorlata

Előadásom fő célja, hogy az elektronikus közigazgatás egy speciális területét felvázolva, a helyi közigazgatás elektronikussá tételének folyamatát próbáljam meg általánosságban bemutatni, elsődlegesen a Veszprémben használt, - vagy részben a tervezett, a közeljövőben megvalósuló - gyakorlat ismertetésével.

Ennek apropója az elektronikus ügyintézés meghatározó jogszabályok fokozatos hatálybaléptetése, mely alapján az elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett állami szervek közül – jelenlegi ismereteink szerint – „a helyi önkormányzatok” és a „törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb önkormányzati jogalanyok” 2018. január 1-től teljes körűen kötelesek az e-ügyintézés lehetőségének biztosítására.

Itt mindjárt meg is kell állnunk egy kis pontosításra. A tennivalókat számba vevő két alapvető jogszabály - így felkészülésem elsődleges alapja is - az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól alkotott 451/2016. (XII. 19.) számú Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet). Mindkét jogszabály, - mint ahogy előadásom meghívóban szereplő címe is - önkormányzatot, önkormányzati gyakorlatot, önkormányzati feladatköröket említ, holott mindannyian tudjuk, hogy döntően a jegyzőkhöz, a polgármesteri hivatalokhoz telepített hatáskörökről, az ezekhez kapcsolódó, elsősorban hatósági eljárásokról, illetve ezek elektronikus útra tereléséről van szó.

Tehát – a témához kapcsolódóan – röviden beszélni fogok a helyi e-közigazgatás történetéről, a Veszprém Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában jelenleg is e-ügyintézással intézhető ügyekről, az ügyintézés tapasztalatairól, - és ami talán a leglényegesebb, megpróbálom felvázolni azokat az elképzeléseket, amelyek a hatályba lépő jogszabályi kötelezettségeink végrehajtását lehetővé teszik.

A kezdetek

A helyi elektronikus közigazgatás „kezdetei”, avagy milyen volt az „elektronikus ügyintézés” az ezredforduló idején?

Természetesen az informatika „vívmányait” a helyi közigazgatásban is megpróbálták már a múlt század nyolcvanas éveitől a munkavégzés egyszerűsítésének, a gyorsabb és pontosabb feladatellátásnak a szolgálatába állítani, de ez csak a belső ügyviteli feladatokat, az iratok, adatok feldolgozását, nyilvántartását, - ha össze akarjuk foglalni, - a papír alapon is rendelkezésre álló dokumentumok kezelését érintette. A hivatalokban is megjelentek az iktató és ügyviteli programok, a pénzügyi feladatokat számviteli és könyvelő szoftverek segítették, a népszerű- és ingatlan-nyilvántartások egyre nagyobb hányada került digitalizálásra. *(A veszprémi hivatalban pl. 1988-ban került bevezetésre az első számítógéppel támogatott iktatórendszer.)*

Ugyanakkor ezek a fejlesztések megmaradtak az irodák falain belül, azaz az ügyfelek – a jó esetben hatékonyabb munkán túl – nem találkoztak a számítástechnika használatának eredményeivel.

Az első kívülről, az állampolgárok részéről is érzékelhető lépés a hivatal saját honlapjának megvalósulása volt, *amire Veszprémben 1992-93-ban került sor, ekkor foglaltuk le a „veszprem.hu” Domain nevet is.* Ez lehetővé tette az információk közzétételét, az érdeklődő ügyfelek tájékozódhattak a szervezeti felépítésről, megtudhatták, hogy az adott ügyben kihez és milyen módon fordulhatnak, értesülhettek a közéleti eseményekről és az internet még számtalan lehetőséget teremtett az – ekkor még egyoldalú – kommunikációra.

Ebből már egyértelműen következett az e-ügyintézés irányába történő közeledés következő, és talán máig legelterjedtebb megoldása, a különböző kérelmek, űrlapok honlapra helyezése, letölthetőségük biztosítása. *Először 1996-tól a helyi adóügyekben, majd a 2005-ben pályázati pénzből megújult honlapunkon egyre több ügytípusban elhelyezésre kerültek a legfontosabb nyomtatványok, melyek száma folyamatosan nőtt.* Ez kinyomtatható, de továbbra is papíron kell kitölteni, eljuttatni a hivatalba, ahol szintén papír alapú ügyiratokban kerül iktatásra, elintézésre, hogy végül a válasz is papíron szülessen meg és kerüljön postázásra az ügyfél részére. *(Hivatalunk honlapja jelenlegi struktúrájában 2010-től*

érhető el, és azon valamennyi hatósági ügyben használt lényeges nyomtatvány megtalálható.)

Újabb apró lépés volt a számítógéppel kitölthető űrlapok bevezetése, melyre *Veszprém-ben 2007-2008-tól, szintén az adóigazgatás területén került sor*. Ez ugyan kényelmesebbé teszi a „digitálisan írástudó” állampolgárok ügyintézését, de természetesen még végtelenül messze van a 2015. évi CCXXII törvény által támasztott elvárásoktól.

Anélkül, hogy előadásom tárgyától elkanyarodnék, meg kell említeni azt, hogy az e-ügyintézés további terjedésének, a lehetőségek bővülésének elsősorban egy, Önök által is jól ismert akadálya volt: a hitelesítés jogi és számítástechnikai eszközeinek hiánya. A XXI. századi világháló korszakában az elektronikus közigazgatás által használt rendszereknek egyrészt ki kell elégíteniük az adatvédelem követelményeit, biztosítaniuk kell, hogy az ott megjelenő információk ne juthassanak illetéktelenek kezébe, másrészt meg kell teremteniük a lehetőségét a feladó azonosításának, a dátumok hitelesítésének, ugyanakkor meg kell akadályozniuk azt, hogy bármelyik fél a küldés, a beérkezés, átvétel tényét vagy időpontját letagadhassa, vagy az adatokat valaki jogosulatlanul megváltoztathassa.

Fenti követelmények biztosítása a helyi közigazgatásban is az Ügyfélkapu és az Általános Nyomtatványkitöltő program (közkedvelt néven ÁNYK) 2009-es elindulásával valósult meg, de ez már átvezet a jelenleg is alkalmazott gyakorlat területére.

Elektronikus ügyintézés ma

Miközben előadásomban elsősorban az elektronikus ügyintézés gyakorlatát és megvalósítási lehetőségeit kívánom számba venni, meg kell említenünk az elektronikus kapcsolattartás jelenleg alkalmazott módszereit is. Ma már mindenki számára természetes, hogy a különböző szervek, hatóságok elektronikus tartanak kapcsolatot egymással.

A szakhatósági megkeresések vagy szakvélemények elektronikus levélben érkeznek, gyakran már ügyfeleink is e-mailben kezdeményeznék valamilyen eljárás lefolytatását. Ennek szélsőséges, de a közelmúltban érkezett valós példája a „Tisztelt Jegyző Úr! Kérem Hivatalukat, hogy az üzletszerű ingatlanvagon értékelői névjegyzékbe

vételezzenek fel és erről igazolásukat küldjék meg számomra” szövegezésű üzenet.

S miközben a közigazgatási hatóságok egymásközi kommunikációjának nem csak lehetséges, de egyre inkább kötelező terepe is az elektronikus kapcsolattartás, ügyfeleinknek sokszor nehéz megmagyarázni, hogy a „sima” e-mail nem minősül az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton történő kapcsolattartásnak, mert a hitelességnek és a továbbítás biztonságának a legalapvetőbb követelményei is hiányoznak és az ügyfél azonosítását sem teszi lehetővé.

Ezzel vissza is tértünk a gyakorlatban is használt e-ügyintézés témájához, mely jelenleg – a már vázolt űrlapletöltésen túl – három területen működik a hivatalban, vagy úgy is fogalmazhatunk, hogy három ügykörben érhető el az ügyfelek részére.

Az első, amiről érintőlegesen mindenképpen kell pár szót szólnunk, az **Elektronikus anyakönyv**, vagy, ahogy a szakmán belül mindenki ismeri: E-anyakönyv. Ez a terület közvetetten kapcsolódik témánkhoz, hiszen nem tipikus helyi közigazgatási feladatról van szó, az anyakönyvvezetés állami feladat, melyet a polgármesteri hivatalok látnak el, központi informatikai támogatással. Azért is kilóg a sorból, mert bár tartalmaz az elektronikus ügyintézésre jellemző elemeket, de csak meghatározott, viszonylag kevés tevékenységet támogat a program. Ismert, hogy ugyan 2014 júliusától már minden új anyakönyvi esemény itt kerül rögzítésre, de a korábbi adatokkal csak fokozatosan bővül a nyilvántartás. Ebből is adódik, hogy az elektronikus ügyintézással élni kívánó ügyfélnek – azon túl, hogy rendelkeznie kell ügyfélkapus hozzáféréssel – azonosított személyként szerepelnie kell az E-anyakönyvben is. További feltétel, hogy olyan eseményről kell elektronikusan a kivonat lekérését kezdeményeznie, ami már szerepel a rendszerben, (vagy azért, mert fenti időpontot követően történt, vagy mert már korábban rögzítésre került). Ellenkező esetben a kivonatot csak előzetes rögzítést követően lehet kiadni, tehát azt hagyományos úton kell kérelmezni.

Fenti, talán kissé bonyolult megfogalmazás is alátámasztja, hogy az E-anyakönyvben történő ügyintézés - jelenleg még korlátozott ügyféloldali használhatósága, és a rendelkezésre álló adatok hiányosságai miatt - nem sorolhatjuk be egyértelműen az ügyfélbarát e-ügyintézés kategóriájába. Másrészt mindannyian tudjuk, hogy az anyakönyvezéshez, az anyakönyvi eseményekhez kapcsolódó ügykörben - objektív okokból, mármint a kötelező személyes megjelenés miatt - egyébként is „fogalmilag kizárt” az elektronikus ügyintézés egy bizonyos határon túl történő térhódítása, amit az E-ügyintézési tv. 8. § (2) bekezdése úgy fogalmaz meg, hogy „nincs helye elektronikus ügyintézésnek azon eljárási cselekmények esetében, ahol a törvény, eredeti jogalkotói hatáskörben megalkotott kormányrendelet az ügyfél személyes megjelenését vagy meghatározott okiratok másként nem pótolható benyújtását kötelezővé teszi”. (Ezt talán a 8. § (3) bekezdésében szabályozott kitétel - „nincs helye elektronikus ügyintézésnek olyan eljárási cselekmény esetében, ahol ez nem értelmezhető” - speciális esetének is tekinthetjük.)

Ugyanakkor itt és most csak kitekintésként jelzem, hogy pl. Japánban már - feltételezhetően megfelelően szabályozott módon - működik az E-mail-ben történő házasságkötés intézménye!

A másodikként emlithető építésügyi hatósági ügyintézés körében már valódi elektronikus ügyintézés folyik. Ez az ÉTDR, ami az építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer rövidítése, és 2013-ban került bevezetésre. Részben szintén állami feladatról beszélhetünk, a rendszert sem csak a polgármesteri hivatal előadói, hanem a szakhatóságok munkatársai, és ami lényeges, az ügyfelek is rendkívül sokan használják, hiszen az építésügyi hatósági eljárásokban egyrészt biztosítja az elektronikus tervbeadás lehetőségét, másrészt támogatja az elektronikus ügykezelést.

A rendszer országos, lefedi az engedélyezési alapeljárásokat, a kapcsolódó egyéb eljárások és a jogorvoslati eljárások körét, de témánk szempontjából az a legfontosabb, hogy az eljárások kezdeményezése, a kapcsolattartás teljes egészében elektronikusan történik, vagy legalábbis történhet. A felhasználók az interneten, egy böngésző felületen keresztül érhetik el, az adatokat

csak a központi szerver tárolja. Az ügyfél egységes építésügyi felületen tud bejelentkezni, amihez alapesetben ügyfélkapus hozzáféréssel kell rendelkeznie.

Az elektronikus nyomtatvány először a polgármesteri hivatalnál iktatásra, majd ezt követően az építésügyi hatósághoz kerül. Ezzel párhuzamosan a központilag tárol mellékletek egyedi azonosító segítségével azonosíthatóak, így azokat bármely arra jogosult érintett meg tudja nézni. A szakhatósági iratok is ide kerülnek és megjelenik az elektronikus keltezés, aláírás és pecsét. Itt már egy szinte teljes körű e-ügyintézés támogató rendszerről beszélhetünk, amely más kapcsolódó rendszerekkel is kommunikál, pl. az EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer) segítségével biztosítja az elektronikus illeték- és díjfizetést. Az ÉTDR arra is alkalmas, hogy a jövőben induló más e-kormányzati rendszerekhez is csatlakozzon.

Tehát látnunk kell, hogy bár az eljárás során itt még párhuzamosan lehetőség van az elektronikus és a hagyományos (papír alapú) kapcsolattartásra is, de az e-ügyintézés az ezzel élni tudó „digitálisan írástudó” ügyfél részére sok pluszlehetőséget biztosít. A továbbiak szempontjából az is fontos, hogy az ügyfélnek lehetősége van a kapcsolattartás módját megváltoztatni. Irat benyújtása történhet online és offline módon, előbbi szélesebb, utóbbi szűkebb terjedelmű lehetőséget biztosít az ügyintézésre, és a rendszer az ügyfélkapus azonosítás mellett támogatja a biztonságosabb tanúsítvány alapú technológiát is. Ki kell emelnünk, hogy az ÉTDR elfogadja az úgynevezett „vegyes” iratbenyújtást is, aminek elsősorban a jelenlegi, talán átmenetinek tekinthető időszakban van jelentősége.

Összegezve megállapítható, hogy az ÉTDR működése, használata előrevetíti az elektronikus ügyintézés jövőjét a helyi közigazgatásban, hiszen az elkövetkező időszakban mind több és több ügytípus intézésénél számíthatunk az ehhez hasonló komplex rendszerek alkalmazására.

Talán nem volt helyes a jelenlegi gyakorlatot taglaló részben harmadikként szólni a helyi adókkal kapcsolatos ügyintézésről, az **E-adó** rendszerről, hiszen mind országos szinten, mind Veszprém városban az elektronikus ügyintézés e területen honosodott meg legkorábban. (Már

említettük, hogy Veszprémben először 1996-tól, a helyi adóügyekben jelentek meg honlapon a nyomtatványok és az első számítógéppel kitöltendő űrlapok bevezetésére is az adóigazgatás területén került sor 2007-2008-tól).

Az E-adó rendszer akár városi honlapról, vagy közvetlenül is elérhető és teljes körű használatához az ügyfélkapus regisztráción túl szükség van az ÁNYK keretprogramra és érvényes meghatalmazásra. Természetesen a bejelentkezés az ügyfélkapun keresztül lehetséges, de az első sikeres bejelentkezést követően az oldal visszairányít az E-adó rendszerbe, ahol először a természetes azonosító adatokkal el kell végezni a viszontazonosítást. (De ezt csak az első alkalommal kell megtenni.)

Érvényes meghatalmazás esetén az adóirodánknál nyilvántartott adatok, bevallások és számlaegyenlegek elérhetőek lesznek a meghatalmazott számára. A különböző meghatalmazás/bejelentkezés típusoknál figyelmeztető üzenet segíti a felhasználót, de amíg a „bejelentkezéseket” (ha az adózó magánszemély, vagy egyéni vállalkozó saját nevében jár el) elegendő elektronikusan elkészíteni, a meghatalmazásokat az e-adó rendszerből ki kell nyomtatni, majd aláírva, eredeti példányban kell eljuttatni az Adóirodának.

A rendszer sokrétű szolgáltatás-csomag elérését teszi lehetővé. Az adózó lekérdezheti saját, nyilvántartott személyes- vagy cégadatait, ismert számlaszámát. Adónemenként részletesen tájékozódhat bevallásairól, (például a különböző évekre adott iparüzési adóbevallásokról, gépjárművek forgalmi rendszám szerinti, éves adókivetéseiről stb.). Megismerheti számlaegyenlegét, ahol az adózó folyószámlája tételenként (pl. előírás, befizetés, pénzkivezetés stb.) jelenik meg. (Apró technikai részlet, de az ügyfél részére fontos segítség, hogy a tartozás piros színnel, a túlfizetés és a nullás folyószámla zöld színnel van kiemelve.) Megtekinthető az adózási naptár, ahol az adófizetések és az adóbevallások határidejét lehet követni és bejelentkezés után a felhasználó a megjelölt eseményekről elektronikus értesítést is kap az általa megadott e-mail címre. Szintén „kényelmi szolgáltatás” a pótlékszámítás, ahol késedelmi illetve önellenőrzési pótlék kiszámítására van lehetőség. Ezek egy része, - például az adó-

naptár vagy a pótlékszámítás - azonosított bejelentkezés nélkül is elérhető.

Fentieknél sokkal előremutatóbb, hogy természetesen lehetőség van elektronikus űrlapok kitöltésére, (az ÁNYK keretprogramban) melyek innen elektronikusan tölthetők be az ügyfélkapun keresztül. Gyakorlatilag minden lényeges nyomtatvány elérhető, az építményadó, az idegenforgalmi adó, az iparüzési adó, a magánszemélyek kommunális adója, a talajterhelés és a telekadó nyomtatványain túl egyéb űrlapok (pl. bejelentkezés, változás-bejelentés, kérelem adótúlfizetés visszaigényléséhez/ átvezetéséhez, megkeresés köztartozás behajtására, stb.) és a kitöltési útmutatók is megtalálhatóak, illetve a beszedési számlaszámok is szerepelnek a rendszerben.

Az ügyfélkapun keresztül beküldött, VESZPREM rövid nevű ÁNYK formátumú űrlapok a veszprémi, gépi interfésszel rendelkező hivatali kapuba érkeznek be. A Polgármesteri Hivatal szerverén futó hivatali kapu szerviz-alkalmazás jelenleg két percenként ellenőrzi és tölti le a hivatali kapuba érkező dokumentumokat. (Ez az időintervallum szükség esetén módosítható.)

Az E-adó folyamatosan fejlesztés alatt áll, pl. 2018 évtől új elektronikus űrlapokkal bővül az iparüzési adóelőleg-módosítással, termőföld bérbeadásából származó jövedelmekkel vagy az igazolási, illetve méltányossági kérelemmel kapcsolatban, és lehetőség nyílik a hatósági bizonyítvány (adóigazolás) kiállítására is. Erről a rendszerről is elmondhatjuk, hogy funkcionalitását, ügyfélközpontúságát tekintve sok elemében előrevetíti a jövőben várható „teljes körű” elektronikus ügyintéztést.

A várható jövő

Lesz-e „teljes körű” ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS?

Ezzel el is juttunk az aktuális feladatok áttekintéséhez. Mint már jeleztem, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 1. § 17. pontja elektronikus ügyintéztést biztosító szervként definiálja a helyi önkormányzatot és a törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb önkormányzati jogalanyokat. Ugyanakkor az E-ügyintézési tv. 9. §-a ügyfélként is nevesítve

elektronikus ügyintézésre kötelezi az önkormányzatot és a jegyzőt.

A 108. § **jelenlegi szabályozása** szerint az 1. § 17. pontja szerinti jogalanyok, - így hivatalunk is – **2018. január 1. napjától** kötelesek az ügyek elektronikus intézését a törvényben meghatározottak szerint biztosítani, egyben a 109. § azt is szabályozza, hogy „együtműködő szervként” 2018. január 1-től köteles az informatikai együttműködésre más, a törvényben meghatározott szervekkel. Ezzel párhuzamosan a Kormányrendelet 155. §-a is úgy fogalmaz, hogy a rendelet rendelkezéseit 2018. január 1-jétől kötelező alkalmazni.

Ez azt jelenti, hogy hivatalunknak – és valamennyi polgármesteri hivatalnak – alig több mint két és fél hónap múlva alkalmasnak kell lennie arra, hogy az ügyfél által elektronikusan indított kérelmeket, vagy a törvény 22. §-a szerinti jognyilatkozatokat fogadja, és köteles olyan információs rendszer működtetésére, amely biztosítja a 25. §-ban felsorolt elemeket, pl. az ügyintézési rendelkezések lekérdezését, az elektronikus azonosítási megoldások ügyfél általi használatát, a hitelesített dokumentumok előállítását, az elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatással létrehozott elektronikus űrlapok kezelését és nem utolsósorban az eljárásért fizetendő terhek elektronikus fizetését. (A 24. § alapján alapesetben a természetes személy ügyfél jogosult, a gazdálkodó szervezet ügyfél köteles az elektronikus úton történő fizetésre. Általánosságban is elmondható, hogy a helyi igazgatásban az elektronikus ügyintézés a természetes személynek egyfajta lehetőség, és csak ritkán kötelezettség, de a 9. § alapján az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, vagy pl. az ügyfél jogi képviselője kötelezett az elektronikus ügyintézésre.)

Mindemellett a törvény olyan kötelezettségeket is előír, mint pl. a 65. § szerinti információátadási szabályzat elfogadása, vagy a Felügyelettel történő együttműködés, illetve eddig nem, vagy csak szűk körben alkalmazott ügyviteli megoldások kidolgozását sürgeti, (pl. a 6. § (7) bekezdése szerint „ha a papír alapon keletkezett iratok elektronikus továbbítása szükséges elektronikus ügyintézés biztosító szervek között, a digitalizálásról az az elektronikus ügyintézés biztosító szerv

köteles gondoskodni, amelynek eljárása során az irat keletkezett”).

Annak érdekében, hogy a felkészülést határidőben el tudjuk végezni, meghatároztuk és július elején jegyzői utasításba foglalt Elektronikus Ügyintézési Intézkedési Tervben, határidő és szervezetben belüli felelős megjelölésével rögzítettük azokat a stratégiai feladatokat, amelyeket mindenképpen szükségesnek tartottunk az elektronikus ügyintézés bevezetéséhez.

Melyek ezek:

Annak felmérése, hogy szabályzat, utasítás, tartalmaz-e az elektronikus ügyintézés korlátozó vagy kizáró, tehát 2018. január 1-től fenn nem tartható rendelkezést, azzal, hogy ezeket legkésőbb 2017. december végéig hatályon kívül kell helyezni.

Az elektronikus ügyintézés és az informatikai együttműködés megvalósítása érdekében az önkormányzat által igénybe veendő SZEÜSZ (Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás) és KEÜSZ (Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatás) szolgáltatások körének meghatározása.

Annak felmérése, hogy mely ügyeket lehet elektronikus űrlap benyújtásával kezdeményezni az E-ügyintézési törvényben foglaltaknak megfelelően, majd az elektronikus ügyindításra rendszerezett űrlapok elkészítése.

Egyeztetés a SZEÜSZ, KEÜSZ szolgáltatások szolgáltatóival a szolgáltatásokhoz történő csatlakozás ütemezéséről.

Annak felmérése, hogy mely munkatársaknak kell elektronikus aláírást biztosítani, illetve később az elektronikus aláíráshoz hozzáférés biztosítása az erre jogosultsággal rendelkező munkatársak számára.

Meghatalmazással intézhető ügyek felvétele a Rendelkezési Nyilvántartásba (az RNY szolgáltatója közreműködésével).

Az elkészült elektronikus űrlapok ügyintézési felületen történő közzététele.

Oktatás a munkatársak részére az elektronikus ügyintézés bevezetése érdekében szükséges, az ügyintézés folyamatát érintő változásokról.

Az elektronikus ügyintézással kapcsolatos információk, tájékoztatások közzététele.

Csatlakozás a SZEÜSZ, KEÜSZ szolgáltatásokhoz.

Az már nem szerepel az intézkedési tervben, de mindenképpen lényeges, hogy a bevezetést követően is folyamatosan monitorozni kell a működést, hogy az esetleg szükséges ügyviteli módosításokat (azok szükségességét) felismerjük és elvégezzük a kellő változtatásokat.

A július elején meghatározott fél évből három hónap telt el, és fenti feladatoknak is nagyjából a felén vagyunk túl. Amit az elvégzett munka alapján mindenképpen ki szeretnék emelni, az, hogy a jegyzői hatáskörbe tartozó általános igazgatási feladatok és közigazgatási hatósági ügyek döntően az elektronikus ügyintézés alá tartoznak.

Így különösen a hagyatéki ügyek, a kereskedelmi hatósági ügyek, a szálláshely szolgáltatási tevékenységgel, a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos hatósági ügyek, a vásárok, piacok, bevásárlóközpontok üzemeltetésének engedélyezésével, helyi termelői piacok bejelentésével kapcsolatos hatósági ügyek, a telepengedély vagy telep létesítésének bejelentése alapján gyakorolható ipari tevékenységgel kapcsolatos hatósági ügyek, a lovas szolgáltató tevékenységre vonatkozó állatvédelmi hatósági ügyek, az állatvédelmi hatósági ügyek, a méhek védelmével kapcsolatos, külön jogszabályban meghatározott feladatok, a vadkár-szakértő kirendelése, az üzletszerű ingatlanközvetítői és ingatlan vagyon-értékelő és közvetítői tevékenységgel kapcsolatos ügyek, a környezetvédelmi hatósági ügyek, a vízgazdálkodási hatósági ügyek és a feladatkörbe tartozó hatósági bizonyítványok kiadása.

Ebből a hosszú, de nem teljes felsorolásból is látszik, hogy az elektronikus ügyintézés valóban a helyi igazgatás hatósági feladatellátásának szinte teljes palettáját érinteni fogja.

A másik hangsúlyos terület az információ-átadás, a rendelkezésre álló ismeretek megosztása. Ez vonatkozik mind a kollégákra, tehát a szükséges belső oktatások megtartására, mind az ügyfelek tájékoztatására.

A helyi önkormányzatokról, polgármestéri hivatalokról kialakult képhez valahogy hozzá tartozik a személyes ügyintézés „varázsa” is. Valószínűleg minél kisebb egy település, annál jellemzőbb, hogy az egymást közvetlenül ismerő polgárok helyi ügyeik intézését is lehetőség szerint élőszóban, vagy legalábbis a közelinek

érzett előadó, a „szomszéd Marika”, vagy a „Laci fia” segítségével intézzék, és valljuk be, ennek az állampolgári hozzáállásnak az ügyintézés során nagyon sok pozitívuma is van. Ehhez képest egy egészen más ügyféli mentalitást kíván meg az otthonról, számítógépen, netán okos-telefonon kezdeményezett eljárások, elektronikus kapcsolattartás és digitalizált döntés-kézésítés világa.

Az ügyfelek körében a fiatalos lendülettel és XXI. századi informatikai ismeretekkel felvértezett generáció mellett ott vannak azok is, akik koruk, vagy csak ismereteik, esetleg lehetőségeik hiánya miatt nem nyitottak az újra, s míg az előbbieket már türelmetlenül várják az elektronikus ügyintézés lehetőségeinek szélesítését, utóbbiak félnek, vagy csak egyszerűen idegenkednek a technológia térhódításától. Biztos, hogy az erre való nyitottságot a hely is befolyásolja. Ha csak a megyén belül gondolkozunk is, ami sokak számára természetes Pápán vagy Várpalotán, azt nem biztos, hogy működik az innen alig 25-30 kilométerre lévő elnéptelenedő bakonyi falvakban, mondjuk Csöglén, vagy Egeralján.

S nem csak az ügyfelek nyitottsága eltérő, hiszen az adóigazgatási vagy építés-hatósági ügyekben edződött, az elektronikus ügyintézéshez már hozzászokott munkatársainkon kívül számtalan olyan kollégánk van szerte az országban, akiknek még ugyanúgy tanulniuk kell az új eljárásokat, akik szintén koruk vagy tapasztalataik miatt félnek a számítástechnika további térhódításától.

Éppen ezért van szükség a munkatársak képzésére, oktatására. Arra, hogy ismerjék, értsék az elektronikus ügyintézés folyamatainak hátterét, az ügyvitel részleteit, a jogszabályok rendelkezéseit és az eljárás buktatóit.

Ugyanezért fontos az ügyfél-tájékoztatás is. Annak ismerete, hogy mit lehet és mit nem (elektronikusan intézni), hogy mi a módja az elektronikus ügyintézésnek (kezdeményezésének, a kapcsolattartásnak, stb.). A jó színvonalú tájékoztatással, a honlapon megjelenő áttekinthető, érthető és elérhető információkkal saját későbbi munkánkat tesszük könnyebbé.

Természetesen az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó számtalan kérdésben vannak még kérdőjelek. Sok dolgot a napi gyakorlat fog kialakítani. Munkatársaim már most török a fejüket azon, hogy az eddigi számkeret, vagy betűkeret

szerinti feladat-elosztások hogyan valósíthatók meg a leghatékonyabban az automatikus iktatásban. Komoly feladat lesz az elektronikus ügyintézésben keletkező „iratok” archiválása is. Mindenki tudatában van annak, hogy az új típusú feladatok új eszközöket is igényelnek. A nagyobb mennyiségű papír-digitalizálás, a társ-hivatalokkal történő fokozódó informatikai kapcsolattartás, az elektronikus formában tárolt adatok számszerű növekedése és nem utolsósorban a digitális aláírások és bélyegzők általános bevezetése modernebb szoftvereket és az ezek futtatására alkalmas, korszerű gépparkot feltételez, ami felveti az anyagi lehetőségek kérdését is.

(Csak zárójelben jegyzem meg, amit valószínűleg szintén nem kell a jelenlévőknek külön magyaráznom, hogy a 2018. január elsejei dátum nem csak az elektronikus ügyintézésben hoz újat számunkra, - és kollégáink számára - hanem egyben a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (KET) helyett hatályba lépő, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (ÁKR) bevezetésének dátuma is. Mindemellett témánk szempontjából az új jogszabálynak különösebb jelentősége azért nincs, mert a kapcsolattartás általános szabályait a változás érdemben nem érinti.)

Előadásom során eddig nem foglalkoztam egy olyan témával, ami az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatban mégis elkerülhetetlen.

Ugyan a központi önkormányzati ASP rendszerhez történő csatlakozás – és így az erről rendelkező 257/2016. (VIII. 31.) Kormányrendelet – nincs közvetlen összefüggésben az elektronikus ügyintézés 2018. január 1. napjától történő kötelező biztosításával, mégis beszélnem kell róla pár szóban, hiszen minden hozzáértő egyetért abban, hogy a központi rendszer elérése jelentősen befolyásolja az elektronikus ügyintézési szolgáltatá-

sokat, vagy úgy is fogalmazhatunk, hogy az ASP csatlakozással az elektronikus ügyintézésben rejlő lehetőségek sokkal jobban kiaknázhatóak.

Amiért mégsem említettem eddig a központi rendszert, annak roppant prózai oka van. A már többször módosított Kormányrendelet 12. § (5) bekezdése alapján az 5. mellékletben szereplő önkormányzatok – így Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata – 2019. január 1-jéig csatlakoznak az önkormányzati ASP rendszer valamennyi szakrendszeréhez.

Így városunkban az elektronikus ügyintézésre való áttérés és a központi rendszerhez történő csatlakozás időben lényegesen elválik egymástól, de ettől függetlenül munkatársaimmal már hosszú ideje dolgozunk a csatlakozás zökkenőmentes lebonyolítása érdekében.

A csatlakozást követően a központi rendszer lehetővé teszi azt, hogy pl. már az ügyintézés közben folyamatosan értesüljünk az ügyfél kapcsolattartás módját befolyásoló nyilatkozatairól, vagy pl. egyszerűbbé teszi az ügyintézéshez szükséges, más hatóságnál rendelkezésre álló nyilvántartásból történő adatbeszerzést.

Végezetül had zárjam előadásomat egy talán lassan közhely számba menő, de mégis „örökzöld” gondolattal. Akármennyire is sikerül a munkánkat a számítástechnika segítségével egyszerűbbé, gyorsabbá, pontosabbá tenni, akármekkora százalékat is veszi át a feladatellátásnak a technológia, nem felejthetjük el, hogy az akta – vagy jelen esetben „a gép” – másik oldalán egy ember ügye, egy ügyfél problémája, kérélmé van. Ezt kell munkatársainkban is tudatosítani, eszerint kell minden ügyet intézni. Az előadó, az emberként gondolkodó, érző ügyintéző szerepét – remélhetőleg – még sokáig nem veszik át végleg a gépek.

MOHOS GÁBOR