

Általános tájékoztató az e-közigazgatásról, valamint az ASP rendszer és az elektronikus ügyintézés kapcsolatáról

Tartalom

1.	Bevezetés, a tájékoztató célja és tartalma.....	1
2.	Az e-közigazgatás fogalmának megjelenése és a szabályozás változásai	1
3.	A SZEÜSZ-modell és napjaink e-közigazgatási szabályozása	2
3.1.	Mi az a SZEÜSZ?.....	2
3.2.	Az Eüsztv. által meghatározott új irányok	3
4.	Az ASP és annak kapcsolódása az e-közigazgatás rendszeréhez.....	4
4.1.	Eüsztv. általi szabályozás és az önkormányzatok érintettsége	4
4.2.	Az önkormányzati ASP-rendszer és annak ELÜGY szolgáltatása.....	4
5.	Az ASP által használt SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök bemutatása	5

1. Bevezetés, a tájékoztató célja és tartalma

A közelmúltban elindult digitalizálási folyamatok, és ezzel összefüggésben az elektronikus közigazgatásra ható mindennapi igények és lehetőségek az önkormányzati igazgatást sem hagyták érintetlenül.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: **Eüsztv.**) **rendekezései 2018. január 1-től az önkormányzatok oldaláról is előírják, hogy biztosítani kell ügyeik elektronikus intézhetőségét**, továbbá az informatikai együttműködések törvényben foglaltak szerinti kialakítását.

Mindennek megvalósításában **fontos szerepet kap az önkormányzati ASP rendszer és azon belül is** kiemelten az ASP rendszer egyik szakrendszere, az **elektronikus ügyintézési portál** rendszer, ideértve az elektronikus űrlap-szolgáltatást (a továbbiakban: **ELÜGY**).

A dokumentum célja, hogy röviden ismertesse az **elektronikus közigazgatás szabályozásának előzményeit**, a **SZEÜSZ-modell megjelenését** és fogalmi körét, majd bemutassa a jelenleg aktuális irányokat és kötelezettséget.

Ezt követően ismertetésre kerül **az ASP rendszer és azon belül az ASP ELÜGY szolgáltatás aktuális e-közigazgatáshoz való kapcsolódása**, valamint az ennek kapcsán az önkormányzatok által közvetlenül is használatra kerülő szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (**SZEÜSZ**) és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások (**KEÜSZ**) **gyakorlati alkalmazása**.

2. Az e-közigazgatás fogalmának megjelenése és a szabályozás változásai

Az e-közigazgatás érdemi megjelenése előtt az ügyintézés működésében kizárólag papír alapú, illetve személyes ügyintézésre volt lehetőség, az ügyfelek szigetszerűen, különböző ügyfélszolgálatokon tudták ügyeiket intézni. **Ma már azonban nem kizárólag személyesen kívánunk kapcsolatba kerülni** egy szervezettel, vagy akár **a közigazgatás egészével**.

A modernizálódó világban megjelenő technológiai újítások további változásokat és igényeket indukáltak. Ez a változó igény az internet és okostelefonok elterjedésével, tulajdonképpen a digitalizáció növekedésével is mérhető.

Ezek a **dinamikus fejlődő igények, az internet és az egyéb infokommunikációs eszközök** mindennapi használatának **megjelenése** azok, amelyekre figyelemmel fokozatosan elkezdődött az **elektronikus közigazgatás** szabályozási folyamata és **ügyintézésben megjelenő térhódítása**.

Közigazgatásunk működésének technológiai alapjai tehát az elmúlt évtizedekben gyökeresen megváltoztak. Magyarországon az elmúlt 10 évben fontos előrelépést jelent a szabályozási alapok megteremtése: az **információs önrendelkezési jog, az információbiztonság, valamint az elektronikus ügyintézés és a nyilvántartások közötti együttműködés fokozatos szabályozása**.

Ha a kezdetektől vizsgáljuk a kérdéskört, az e-közigazgatás érdemi megjelenése a **2001-es** kormányzati portálhoz köthető, a **Központi Rendszer** (a továbbiakban: KR) formájában. A KR kezdeti időszakban kizárólag az ügyfelek tájékoztatására, űrlapletöltésre szolgált, valamint korlátozott mértékben volt lehetőség ügyindításra.

Ezzel azt az irányt kívánta a közigazgatás megcélózni, hogy a személyes ügyintézéshez adjon támogatást azáltal, hogy rajta keresztül az internetet használók informálódhatnak az ügyintézésrel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

Ezzel összefüggésben 2004-ben elfogadásra került a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló **2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.)**, amelynek többszöri módosítása, valamint a kapcsolódó végrehajtási szabályok teremtették meg tulajdonképpen az e-közigazgatási szolgáltatások biztosításának jogszabályi hátterét. A Ket. szabályozását megelőzően csak kivételes módon volt lehetőség elektronikus ügyintézésre, a törvény elfogadásával egyidejűleg jelentős centralizálási folyamatot indult el az e-közigazgatás terén. A szabályozás főszabályként fogalmazta meg az elektronikus út igénybevételét.

A Ket. logikája tehát pozitív változást eredményezett az államigazgatás korábbi ügyintézési gondolkodásával szemben. **A Ket. a papír alapú ügyintézés mellett az e-ügyintézés próbálta bevezetni, a KR szolgáltatásaira építve.**

A Ket. 2011-es módosításával végül megtörtént az e-közigazgatás új alapokra helyezése. Az elektronikus ügyintézés, amely eddig jellemzően az ügyfél és a hatóság közötti iratra (kérelemre) épült, a SZEÜSZ-modell alkalmazására épülő új felfogásra helyeződött.

Az új szabályozás célja a rugalmas, egyedi, ügyfélközpontú fejlesztések megvalósítása, az ügyfél igényeinek, rendelkezési jogának minél teljesebb érvényesítése.

3. A SZEÜSZ-modell és napjaink e-közigazgatási szabályozása

3.1. Mi az a SZEÜSZ?

Az elektronikus ügyintézés új felfogásának, szemléletmódjának gyakorlati, tulajdonképpen kézzel fogható leképezése a SZEÜSZ-rendszer.

A SZEÜSZ-ök megfogalmazása meglehetősen tág értelmezésű, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásba minden, az **ügyintézéshez közvetlenül vagy közvetetten** (a hatóság működéséhez szükséges) **kapcsolódó**, elkülönítetten azonosítható informatikai szolgáltatás beleértendő (azonosítás, dokumentum-hitelesítés, kézbesítési szolgáltatás stb.).

Elmondható, hogy **egy-egy SZEÜSZ önmagában csak egy szigetszerűen megjelenő (rész)szolgáltatás, de összehangolt működéssel már egy komplex ügyintézési rendszer lehet**, amely képes a teljes ügyintézési folyamat leképezésére.

A SZEÜSZ-ök az elektronikus ügyintézés kisebb-nagyobb részelemeinek tekinthetők, amelyek segítségével a bonyolultabb ügytípusok elektronikus intézésére alkalmas rendszer is felépíthető.

Az állam által nyújtott SZEÜSZ-ök fejlesztésére és bevezetésére irányuló törekvések azt célozzák, hogy álljanak minél inkább rendelkezésre az e-ügyintézéshez szükséges alapvető infokommunikációs háttérszolgáltatások, így pl. az **e-azonosítás, e-hitelesítés, e-kézbesítés, e-iratkezelés, e-fizetés** stb.), amelyekre épülve **a közigazgatási szolgáltatások egyre nagyobb része elektronikus úton is igénybe vehető, és a belső ügyintézés is az elektronikus forma alkalmazásával folytatható le.**

A SZEÜSZ-ök bevezetésének másik nagyon fontos célja az **interoperabilitás** növelése, vagyis az egyes elektronikus rendszerek közötti **együtműködési képesség javítása**, ami által lehetővé válhat a bürokrácia csökkentése.

Összegezve, a SZEÜSZ-modell jellege és célja is egyben, hogy egy ügyintézés részfolyamatát, lépését elektronikus úton leképezze, és alkalmazásával az ügyintézés egy része vagy akár egésze elektronikus úton is megvalósíthatóvá váljon.

Segíti ezáltal az ügyfél-oldali ügyintézéseket, de a back office feladatokat egyaránt (pl. elektronikus dokumentumtárolás útján).

3.2. Az Eüsztv. által meghatározott új irányok

A Ket-et 2018. 01. 01-jétől felváltja az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény. A Ket-ben szabályozott elektronikus ügyintézési rendelkezéseket a jogalkotó 2018. január 01-jétől önálló törvényben jeleníti meg, biztosítva ezzel az elektronikus ügyintézés egységes szabályozását: z az elektronikus ügyintézés szabályozó **szabályozási környezet az Eüsztv. és annak végrehajtási rendelete**, az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (Vhr.).

A **törvény alapvető ügyféli joggá emeli az e-ügyintézéshez való jogot**. Azon esetek kivételével, ahol az ügyek elektronikus intézése értelemszerűen kizárható, valamennyi ügytípusban lehetővé teszi az ügy elektronikus intézését és az elektronikus ügyintézés kizáró szabályokat kiemeli a jogrendszerből.

Az Eüsztv. szabályozza gyakorlatilag, hogy mely ügyekben kell elektronikusan eljárni, amely három főbb jellemzővel határozható meg:

- egyrészt minden olyan **kapcsolattartásra** kötelezően az elektronikus formát írja elő, mely az elektronikus ügyintézésre **kötelezett szerv és az ügyfél között** értelmezhető;
- ezekben az ügyekben a **szervek egymás közötti kapcsolattartását** is elektronikus útra tereli;
- viszont nem célja az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervek olyan belső ügyviteli folyamatainak kötelező szabályozása, amely az ügyfelek ügyeit közvetlenül nem érintik.

Szintén komoly változást hozott a SZEÜSZ-modellt érintően a KEÜSZ-ök megjelenése. A központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás fogalmát is az Eüsztv. vezette be. A **KEÜSZ-ök esetében tulajdonképpen olyan SZEÜSZ-ökről van szó, amely szolgáltatásokat a Kormány központilag, kijelölt szolgáltató útján és ingyen biztosítja**. Az *E-ügyintézési törvény 38. §-a nevesíti a KEÜSZ szolgáltatásokat*.

Összefoglalva tehát a Ket. általi szabályozáshoz képest (amely lehetőséget adott az e-ügyintézés tilalmának helyi szabályozására is) az Eüsztv. legjelentősebb szabályozási újítása, hogy a 25. § (3) bekezdése az elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára kötelezően meghatározza azokat az informatikai részszolgáltatásokat, amelyeket minden elektronikus ügyintézés biztosító rendszer működtetése során biztosítani kell (lásd fentebb kiemelt három fő jellemző).

Ennek az előírásnak az a gyakorlati célja, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító szerveket ezzel is kötelezze az ügyek elektronikus intézésére, segítse azon ügyfeleket, akik ügyeiket elektronikusan kívánják intézni, valamint előmozdítsa a szervezetek egymás közötti elektronikus kapcsolattartását és ezáltal a költséghatékonyabb, gyorsabb együtműködését.

4. Az ASP és annak kapcsolódása az e-közigazgatás rendszeréhez

4.1. Eüsztv. általi szabályozás és az önkormányzatok érintettsége

Az előző fejezetben hangsúlyozásra került, hogy a hatályos szabályozási környezet tulajdonképpen **alapvető ügyféli joggá emeli az e-ügyintézés**, továbbá számos kötelezettséget határoz meg az e-ügyintézés kiterjesztése érdekében, és nem kizárólag az ügyfelek, hanem az együttműködő szervezetek egymás közötti viszonylatában is.

Az Eüsztv. alapján a **helyi önkormányzatok elektronikus ügyintézés biztosító szerveknek minősülnek** és a 108. § (1) és 109. § (1) bekezdések értelmében **kötelesek az ügyek elektronikus intézését az Eüsztv. -ben meghatározottak szerint biztosítani**, illetve kötelesek az ún. informatikai együttműködésre.

Az Eüsztv. alapján tehát az önkormányzatok részéről is fő szabály szerint biztosítani szükséges az elektronikus ügyintézés, a törvényi kivételektől eltekintve. Mindez a gyakorlatban többek között azt jelenti, hogy

- **amennyiben eddig nem került biztosításra az e-ügyintézés lehetősége, akkor azt minden lehetséges esetben ki kell alakítani;**
- **amennyiben az e-ügyintézés már biztosított, akkor azt meg kell feleltetni a törvényben foglalt elvárásoknak**, így különösen meg kell valósítani a meghatározott **SZEÜSZ-szolgáltatások integrációját** a meglévő folyamatokhoz és rendszerekhez.

Mindemellett a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvényben (a továbbiakban: **Mötv.**) foglalt rendelkezések alapján a **helyi önkormányzatoknak** – egyes kötelező feladatainak informatikai támogatása céljából – **csatlakozniuk kell** a feladatellátásukat támogató, távoli alkalmazásszolgáltatást nyújtó, elektronikus információs rendszerhez, **az önkormányzati ASP rendszerhez.**

Összegezve tehát, az önkormányzatok az Eüsztv. alapján elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szerveknek minősülnek, és ennek értelmében a törvény szerint kötelesek az e-ügyintézés megvalósítására.

Ennek támogatását kívánja elő kívánja segíteni az önkormányzati ASP rendszer is, a következő fejezetben leírtak szerint.

4.2. Az önkormányzati ASP-rendszer és annak ELÜGY szolgáltatása

A gyakorlatban az állampolgárok hivatali ügyintézésük során nem tesznek aszerint különbséget, hogy az ügy tekintetében a kormányzati szerv vagy önkormányzat az illetékes. A cél az, hogy ne is legyen érzékelhető minőségbeli különbség az ügyek kezelése kapcsán. Ahhoz, hogy **a helyi szinteken is megfelelő szolgáltatást érzékeljen az állampolgár, szükséges az eszközöket és rendszereket az önkormányzatok részére is kialakítani.**

Az önkormányzati ASP egy speciális rendszer, amely **az önkormányzatok számára a működésükhöz szükséges szakrendszereket, szolgáltatásokat biztosít**, de a központi hálózati és infrastrukturális elemekre támaszkodik.

Az ASP egyik fontos szolgáltatása az ELÜGY, mint önkormányzati e-szolgáltatási platform.

Az ELÜGY az önkormányzati ASP rendszeren belül az elektronikus önkormányzati ügyintézés helyszíne, amely az **Önkormányzati Hivatali Portál internetes oldalán érhető el az ügyfelek részére (<https://ohp.asp.lgov.hu/nyitolap>)**. Az ELÜGY az ASP rendszert igénybe vevő önkormányzatok természetes személy és jogi személy ügyfelei számára lehetőséget biztosít az önkormányzat által választott szakrendszeri alkalmazásokhoz kialakított, elektronikusan elérhető szolgáltatások igénybe vételére.

Tehát az ELÜGY az ASP rendszerben működő szakrendszerekhez kapcsolódó **ügyfél oldali elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat tartalmazza**. Amennyiben az ASP-hez csatlakozó önkormányzat nem az ASP által fejlesztett Települési portál bevezetését választja, az ELÜGY-et a már meglévő honlapján kell hozzáférhetővé tennie.

Az ELÜGY-ön keresztül jelenlegi az alábbi elektronikus szolgáltatások érhetőek el.

- **Ügyindítás:** az ügyindítás tulajdonképpen nem más, mint egy elektronikus űrlap benyújtása. A település és az ügy kiválasztása után az űrlapkitöltő alkalmazás segítségével az ügyfél kitölti az űrlapot, majd beküldi az ASP rendszerbe, amely továbbítja a település iratkezelőjének, amely érkezteti a benyújtott űrlapot és iktatás után bekerül a megfelelő szakrendszerbe vagy eljut az ügyintézőhöz.
- **Ügykövetés:** a bejelentkezett felhasználók lekérdezhetik az általuk, az ASP rendszerben elektronikusan indított helyi önkormányzati ügyek státuszát, lehetőséget ad az ügyintézési folyamat interneten keresztüli nyomon követésére, az ügyeik aktuális ügyintézési státuszának interneten keresztüli megismerésére.
- **Adóegyenleg lekérdezés:** az ügyfél lekérheti adott településhez tartozó helyi adó egyenlegét.

A fenti szolgáltatások folyamatosan bővülnek és szélesednek, amelynek egyik fő területe a SZEÜSZ-ökkel való integráció.

5. Az ASP által használt SZEÜSZ-ök, KEÜSZ-ök bemutatása

A **SZEÜSZ-modell** előnye az ügyféli e-ügyintézés szemszögéből többek között az, hogy **az ügyfél részéről nem kell több rendszer használatát megtanulni**, hiszen az ügyfelek számára azonos minőségű eléréssel és egységes felhasználói élménnyel válnak biztosítottá az egyes ügyintézési szolgáltatások.

Mindezek mellett ugyanakkor a **szervezeteknek sem kell külön rendszereket kifejlesztetniük**, hiszen elegendő a SZEÜSZ-öket beépíteniük saját folyamataikba.

A helyi önkormányzatok elektronikus ügyintézés biztosítási kötelezettségüknek tehát az önkormányzati ASP rendszeren keresztül tesznek eleget (az ASP-vel lefedett ügytípusok esetében). Az elektronikus ügyintézés biztosító rendszereknek pedig kötelező oly módon biztosítani az elektronikus ügyintézés, hogy a működést illetően **beillesztésre kerüljenek az egyes SZEÜSZ-ök és**

KEÜSZ-ök. Az egyes SZEÜSZ-ök, illetve KEÜSZ-ök tehát az önkormányzati ASP rendszer révén „érik el” a helyi önkormányzatokat az önkormányzati ASP-t érintő feladatellátás körében.

A jelen fejezetben a teljes ASP rendszer vonatkozásában röviden bemutatásra kerülnek az érintett SZEÜSZ-ök.

Jelen fejlesztési fázisban a következő SZEÜSZ-ök és KEÜSZ-ök kerülnek beépítésre az önkormányzati ASP rendszer működési folyamataiba 2018. január 1-ig:

- központi azonosítási ügynök (a továbbiakban: KAÜ);
- azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítés szolgáltatás (a továbbiakban: AVDH);
- biztonságos kézbesítési szolgáltatás (a továbbiakban: BKSZ);
- összerendelési nyilvántartás szolgáltatás (a továbbiakban: ÖNY);
- rendelkezési nyilvántartás (a továbbiakban: RNY);
- személyre szabott ügyintézési felület (a továbbiakban: SZÜF);
- általános célú elektronikus kérelem űrlap szolgáltatás (e-Papír);
- űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás.

KAÜ (Központi azonosítási ügynök)

Az ügyintézés alapját, gyakorlatilag első lépését jelenti a megjelenő **ügyfelek megfelelő azonosítása**. A személyes ügyintézés keretében ez a személyazonosításra alkalmas okmányok bemutatásával történik.

Ennek elektronikus úton történő megoldását támogatja tulajdonképpen a KAÜ, amely egy **online felületen teszi elérhetővé az ügyfelek részére biztosított különféle azonosítási szolgáltatásokat**. Jelenleg a KAÜ mögött elérhető azonosítási szolgáltatások: az ügyfélkapu, részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA) és az e-Személyihez kapcsolódó azonosítás.

A gyakorlatban az ügyfél által kiválasztott azonosítási módot követően a KAÜ az azonosítási felületre navigál, ahol az ügyfél megadja az azonosító adatait. Az adatok megadását követően a KAÜ feladata az ellenőrzés lefolytatása, amely egyrészt a bevitt adatok helyességére, az azonosítás érvényességére, valamint a rendelkezési nyilvántartásban tett azonosítási rendelkezés vizsgálatára irányul.

Az ASP tekintetében a KAÜ az ELÜGY fontos részeként jelenik meg az integrációt követően, hiszen az ügyfél az egyes azonosításhoz kötött e-szolgáltatások igénybevétele érdekében ezen keresztül azonosíthatja magát és juthat el az önkormányzati hivatali portálra.

AVDH (Azonosításra Visszavezetett Dokumentum-hitelesítés)

Általában véve az **ügyintézési folyamatok fontos részét képezi a dokumentumok csatolása, kezelése**. Hiteles dokumentumok azonban nemcsak papír alapon, hanem elektronikusan is létrehozhatóak. A papír alapú dokumentumok esetén a dokumentum hitelességét az azon szereplő kézzel írott aláírás biztosítja, az elektronikus dokumentumok pedig többféle megoldással hitelesíthetőek. Az egyik ilyen megoldás az AVDH.

Az AVDH gyakorlati használata során a Szolgáltató (a SZEÜSZ nyújtását ellátó szerv) a rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot, elektronikus dokumentumot az általa igazolt személyhez

rendeli, majd a személyhez rendelést **hitelesen igazolja**. Maga az igazolás az elektronikus dokumentumba vagy az elektronikus dokumentumhoz kapcsolt záradékba foglalódik, ezáltal válik hitelessé.

Az önkormányzati ASP rendszerben az AVDH az űrlapbenyújtás és a kiadmányozás folyamatában kap szerepet.

Benyújtás esetén az önkormányzati ASP rendszer által az ügyfelek számára felkínált és benyújtható űrlapok mellékletei opcionálisan hitelesíthetők AVDH segítségével is az ügyfelek által.

Az AVDH szolgáltatás biztosítja az elektronikusan előállított dokumentumok hitelességét, akár azt elektronikusan nyújtja be az ügyfél, akár – az elektronikus kapcsolattartás szabályai szerint - elektronikus úton kerül az irat kiküldésre.

BKSZ (Biztonságos kézbesítési szolgáltatás)

Az elektronikus ügyintézés során fontos folyamat lépés az **elektronikus dokumentumok biztonságos módon történő eljuttatása az ügyfelek és az elektronikus ügyintézőt biztosító szervezet között, továbbá adott esetben az egyes szervezetek között. Vagyis az e-ügyintézés és e-szolgáltatások alapja a megfelelő biztonságú kommunikációs csatorna megléte.**

A BKSZ feladata az üzenet fogadásának igazolása, az üzenetek sértetlenségének biztosítása, az átvevő személyének igazolása, valamint a sikertelen kézbesítés igazolása. A BKSZ-en történő kézbesítés, illetve a küldemények fogadása a hivatali kapu igénybevételével biztosítható az önkormányzatok számára.

A BKSZ az elektronikus ügyintézés során az ügyfelek által beküldött űrlapok eljuttatását biztosítja az önkormányzatok hivatali tárhelyére, illetve az önkormányzati ASP rendszerben meghozott döntések kiadmányozás utáni elektronikus kiküldése az ügyfelek postafiókjába is a BKSZ segítségével történik.

ÖNY (Összerendelési nyilvántartás szolgáltatás)

Alapvetően egy **adatszolgáltató szolgáltatásként** értelmezhető, amely megfelelő jogalap és cél igazolása mellett adatok továbbítását támogatja az egyes nyilvántartások között.

Működése során az **eltérő azonosítót használó szakrendszerek közti adatszeréhez biztosítja a természetes személyekhez köthető azonosítók megfeleltethetőségét**, ezzel támogatja a természetes személyek azonosítására épülő szolgáltatásokat. Fontos, hogy a rendszer személyes adatokat nem kezel, az azonosítók összerendelését titkosított kapcsolati kódokon keresztül biztosítja.

Az ÖNY alapvetően az önkormányzati ASP rendszer működését az űrlapok adatokkal történő előtöltése kapcsán támogatja. Az e-ügyintézés során az ügyfél által kiválasztott űrlapnak megfelelő adatkérést indít az önkormányzati ASP az ÖNY szolgáltatáson keresztül (természetes személyazonosító adatok, adóazonosító jel, TAJ szám, rendelkező nyilvántartás alaprendelkezés: kapcsolattartás és e-ügyintézés kizárása miatt). Az adatkérés alapján beszerzett és a kiválasztott űrlaphoz szükséges adatokkal az űrlap automatikusan kitöltésre kerül az ügyfél helyett.

RNY (Rendelkezési Nyilvántartás)

Az elektronikus ügyintézés új modelljében hangsúlyossá vált az **ügyfelek önrendelkezési joga**.

Az RNY célja annak biztosítása, hogy az ügyfeleknek **az ügyintézéssel kapcsolatos rendelkezései, jognyilatkozatai nyilvántartásba vételre kerüljenek, és a nyilvántartásban található információkat az arra jogosult csatlakozott szervezetek megismerhessék.**

Az ügyfelek az alaprendelkezés keretében megadhatják a hivatalos kapcsolattartási adataikat, rendelkezhetnek arról, hogy egyáltalán nem kívánják elektronikusan ügyet intézni, vagy hogy milyen módon azonosíthatja az adott szervezet az e-ügyintézés során. Az egyik legnépszerűbb rendelkezéstételi lehetőség az ügyek intézéséhez történő elektronikus meghatalmazás tétel. A meghatalmazásokat a nyilvántartás tárolja, és azokat az ügyintézés során a meghatalmazással érintett szervezet köteles figyelembe venni és elfogadni. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az adott ügyintézés során már nem szükséges papír alapú meghatalmazás. Ezek a rendelkezések a szervezet oldalán egyszerűen lekérdeezhetőek vagy automatizált módon szakrendszerekhez integrálva, vagy ügyintézők által webes felületen.

Az ASP rendszer keretében, figyelemmel az ELÜGY által nyújtott e-szolgáltatásokra, az RNY automatikus ellenőrzést végez az ügyfél azonosítása, illetve az ügytípus kiválasztása során arra vonatkozóan, hogy nem tett-e kizáró rendelkezést az adott azonosítási, illetve ügyintézési formára vonatkozóan.

Az ügyintézők által továbbá manuális ellenőrzés történik a rendelkezésre bocsátott webes felületen abban az esetben, amennyiben meghatalmazással történik az ügyintézés, a hivatal által meghozott döntés kiküldése előtt abból a célból, hogy az ügyfél milyen kézbesítési módon és címre kéri kézbesíteni a dokumentumot.

SZÜF (Személyre szabott ügyintézési felület)

A SZÜF egy olyan **támogató jellegű szolgáltatás**, amely az **azonosított ügyfél számára egységes elérési lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek** teljesítésére, az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére (elektronikus ügyintézési szolgáltatótól függetlenül).

Technológiai értelemben a **SZÜF egy keretrendszer**, amely elsődlegesen **portál funkciókat lát majd el**, biztosítva az egységes megjelenést. A különböző elektronikus közigazgatási szolgáltatások egységes, SZÜF-ön való megjelenítésével lehetőséget ad arra is, hogy több szakrendszert, illetve intézményt érintő, **ügyfél-szituációból fakadó igény** alapján lehessen a szükséges ügyintézési folyamatokat végrehajtani.

Az önkormányzati ASP rendszer ügyfelek számára elérhető ügyintézési lehetőségeit elérhetővé kell tenni a SZÜF-ön keresztül is.

e-Papír (Általános célú elektronikus kérelem űrlap szolgáltatás)

Az e-Papír az azonosítást követően biztosítja az ügyfél számára, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító szervhez (jelen esetben a helyi önkormányzathoz) **szabad szöveges beadványt** terjesszen

elő, ha a beadvány elektronikus úton történő előterjesztését a jogszabály nem zárja ki, és a beadvány elektronikus úton történő előterjesztésére jogszabály további formai követelményt nem állapít meg.

A szolgáltatás egyszerű szerkesztő felületen tudja továbbítani az ügyfél beadványát a hatóság, az eljáró intézmény virtuális postaládájába. A szolgáltatás segítségével az ügyfelek KAÜ-n keresztül történő azonosítást követően állíthatják össze küldendő dokumentumaikat. Ezek összeállításához kiválaszthatják a témacsoportot, ügyet és hivatalt, amelynek levelet akarnak írni és egy szabad szöveges mezőben megírhatják, hogy milyen okból fordulnak az adott hivatalhoz. Ezt követően csatolhatnak csatolmányokat és akár a kérelmet, akár a csatolmányokat hitelesíthetik az AVDH szolgáltatás segítségével, majd beküldhetik a kérelmüket. Ezeket a küldeményeket a hivatalok az erre a célra megjelölt hivatali kapujukon fogadhatják.

Az önkormányzati ASP rendszer kapcsán az e-Papír érintettsége arra figyelemmel jelenik meg, hogy a Vhr. kimondja, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az e-Papír szolgáltatás útján előterjesztett beadványok befogadását, ha az adott ügytípus elektronikus űrlappal nem támogatott. Tehát, amikor valamely ügytípushoz kapcsolódó elektronikus űrlap formalizált változata nem elérhető el, az ügytípusokban e-Papír szolgáltatás használatával lehet benyújtani az adott elektronikus kérelmet.

Űrlapbenyújtás-támogatási szolgáltatás

Meghatározott technikai előírásoknak megfelelő **elektronikus űrlapok**

- **ügyfél általi kitöltését,**
- **elektronikus ügyintézészt biztosító szervhez (tehát a helyi önkormányzatokhoz) való,**
- **elektronikus azonosítással egybekötött benyújtását biztosító szolgáltatás.**

Jelenleg a **papír alapú nyomtatványok elektronikus útra terelése háromféle módon valósulhat meg**, figyelembe véve az ASP rendszert is.

Azokban az esetekben, ahol a jogszabály nem írja elő formalizált nyomtatvány alkalmazását, alkalmazható az **e-Papír**. Azonban a Vhr. 7. §-a alapján, ha jogszabály a beadványra vonatkozóan kötött formai követelményeket határoz meg, úgy az e-Papír nem alkalmazható.

Ebben az esetben, bizonyos ügyekben az **ASP rendszer elérhetővé teszi a jogszabályi előírásoknak megfelelően fejlesztett űrlapokat**, amelyeket ezt követően az önkormányzatok részéről paraméterezni, megszemélyesíteni szükséges.

Ehhez az ASP űrlapkitöltő szolgáltatása érhető el, amely tulajdonképpen három fő feladatot lát el:

- az űrlapmenedzsment alkalmazás feladata az elektronikus űrlapok tervezési, önkormányzati paraméterezési és megszemélyesítési, telepítési és verzióváltási folyamatainak támogatása.
- A kérdőív és nyomtatvány kitöltő szoftver lehetővé teszi az Ügyfélkapun regisztrált ügyfelek számára a közigazgatási tárgyú beadványok online kitöltését és elektronikus úton történő benyújtását.
- A kérdőív- és nyomtatványszerkesztő szoftverrel megtervezhetőek és elkészíthetőek az űrlap sablonok.

A központilag tervezett űrlapokat az önkormányzatok az ASP Központ által biztosított paraméterező alkalmazással igazíthatják a helyi elvárásokhoz, illetve rendeletekhez.

Az elektronikus űrlapkitöltés-támogatási szolgáltatás keretében a szolgáltató biztosítja majd az elektronikus ügyintézés biztosító szerv által meghatározott adattartalmú elektronikus űrlapok létrehozását, valamint azoknak a KAŰ-n keresztül azonosított ügyfél általi (online) kitöltésének és benyújtásának lehetőségét.

Az önkormányzati ASP az ügyfelek felé űrlapokat ajánl ki, amelyek az önkormányzat által megszemélyesíthetőek.

Egyéb, űrlappal le nem fedett ügytípusoknál az e-papír szolgáltatás vehető igénybe.