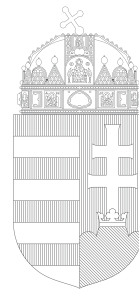


# Az e-közigazgatás irányításának megújítása

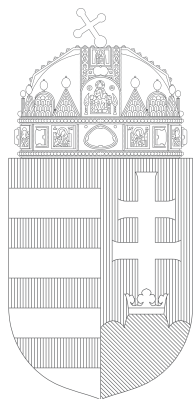


SZÉCHENYI TERV



# 2013

## AZ E-KÖZIGAZGATÁSI IRÁNYÍTÁS MEGÚJÍTÁSA A KÖZPONTI KÖZIGAZGATÁSBAN



### IMPRESSZUM

Szerkesztette és kiadta: **Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium**

ÁROP-1.2.20-2012-2012-0001 kódszámú projekt keretében

**Budapest, 2013**

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>KÖSZÖNTŐ</b>	<b>3. OLDAL</b>
<b>ELŐSZÓ</b>	<b>5. OLDAL</b>
<b>AZ ÁROP 1.2.20. PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSA</b>	<b>6. OLDAL</b>
<b>AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI FELÜGYELET</b>	<b>7. OLDAL</b>
<b>AZ INFORMATIKAI TÁMOGATÓ RENDSZER</b>	<b>12. OLDAL</b>
<b>ÖSSZEHAISONLÍTÓ SZERVEZETI ELEMZÉSEK</b>	<b>16. OLDAL</b>

# KÖSZÖNTŐ

Korunk gazdasági folyamatai, az egyre erősödő globális verseny, a szigorodó nemzetközi elvárások és az Európai Unió politikája is kiemelt fontosságúvá teszi, hogy Magyarország Kormánya versenyképes környezetet biztosítson állampolgárai, vállalkozásai számára. Az állam ennek az elvárásnak leginkább saját eljárásainak gyorsabbá, praktikusabbá, kényelmesebbé tételével tud hozzájárulni.

A közigazgatás megújítása a kormányprogram egyik kiemelkedő eleme. A célok között szerepel a bürokrácia csökkentése és a működési hatékonyság növelése, melynek egyik eszköze az elektronikus ügyintézés, az állami nyilvántartások együttműködését és az adminisztrációs feladatok automatizálását támogató informatikai rendszerek kiépítése.


Ahhoz, hogy a közigazgatási eljárások megfeleljenek a fentebb megfogalmazott céloknak, elkerülhetetlen az elektronikus ügyintézési eljárások továbbfejlesztése, kiterjesztése. Ennek felismeréseként született meg a 2012. április 1-jén hatályba lépett 2011. évi CLXXIV törvény, mely módosította a Közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényt (Ket). A Ket. új X. fejezete koncepcióban modernizációs szabályozási alapot adott az elektronikus ügyintézési eljárásoknak.

Ez a kiadvány az új szabályozási keretben létrehozott, a közigazgatási elektronikus szolgáltatások összehangolt működését biztosító Elektronikus Ügyintézési Felügyelet működési feltételeit megteremtő ÁROP projekt eddigi eredményeit mutatja be. Reméljük, hogy az új hatóság létrehozása már a közeljövőben eredményesen és jól láthatóan hozzájárul az elektronikus ügyintézési szolgáltatások, az azokat támogató háttérrendszerek hatékony együttműködéséhez, és ezáltal ösztönző tényezővé válik Magyarország versenyképességének megteremtésében.



KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI  
MINISZTERIUM





„A közigazgatás hatékonysága növelésének vitán felül az egyik legfontosabb eszköze az infokommunikációs technológiák használatának elterjesztése” (Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 11.0)

„Az e-közigazgatás a közigazgatás-fejlesztés azon törekvése – mint átfogó feladat –, hogy az egyre hatékonyabb feladat-végrehajtás érdekében alkalmazza az informatika által kínált legalkalmasabb megoldásokat” (Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 12.0)

# ELŐSZÓ

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium ÁROP 1.2.20 számú projektje a közigazgatási szervezetek elektronikus szolgáltatásainak felügyeletét ellátó hatóság működési feltételeinek kialakítását biztosítja. Az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet központi szakirányítási funkciót tölt be abban az új szabályozási modellben, mely a közigazgatás megújításának egyik fontos lépéseként az elektronikus ügyintézészt biztosító szolgáltatásokra vonatkozó előírásokat határozza meg. Az új működési modellben szükség van a kormányzat egyes ágazati ügyintézési rendszerei és a központi szolgáltatások összehangolására. Az ehhez szükséges egységes szakmai támogatást biztosítja és felügyeleti, ellenőrzési tevékenységeket végez az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. A projekt eredményeképpen a hatóság a stratégiai irányoknak és jogszabályi háttérnek megfelelően, mind szervezetileg, mind az ügyfelek kiszolgálásában és az ügyviteli folyamataiban professzionálisan kidolgozott keretek között tudja végezni munkáját.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény jelenleg a korábbinál lényegesen rugalmasabb jogszabályi környezetet biztosít az állami és önkormányzati elektronikus ügyintézésnek. Az új szabályozási modell a szolgáltatást helyezi a középpontba, számos ponton kényelmesebbé és ügyfélközpontúvá teszi a közigazgatási szolgáltatásokat, valamint több új, korábban nem elérhető szolgáltatás kialakítása is megvalósulhat.

Az új modellben fontos szerepe van a stratégiaalkotást és szabályozást támogató, a közigazgatási elektronikus szolgáltatások összehangolt működését biztosító, az egyes szolgáltatásokat engedélyező, ellenőrző Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek. Az új szabályozás kijelöli a hatóság jogköreit és feladatköreit, a projekt pedig biztosítja a hatékony működésének feltételeit a szervezeti működés szabályozása, az egyes tevékenységekhez kapcsolódó eljárásrendek kidolgozása, az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyilvántartásának kialakítása és a hatóság saját elektronikus ügyintézési, ügykezelési rendszerének létrehozása révén.

A Ket. módosítása teljesen átalakította az elektronikus ügyintézés addigi rendszerét. A Ket. és a hozzá kapcsolódó más jogszabályok egyes szakaszai ütemezetten léptek és fognak hatályba lépni. A szakaszos határidők megállapítása egyrészt elősegíti a közigazgatási eljárások szereplőinek felkészülését, másrészt biztosítja, hogy az egyes szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz szükséges informatikai fejlesztések a különféle uniós projektekből kerüljenek megvalósításra.

Az elektronikus ügyintézés új szabályozási kereteinek elfogadása óta eltelt időszak pozitív irányú visszajelzésekkel szolgált. A szabályozás elkezdett beépülni a köztudatba, és más, közigazgatási eljárás hatálya alá nem tartozó eljárások szabályai közé is. Ugyanakkor mind az Európai Unióban, mind Magyarországon érezhető, hogy e terület regulációjának nincsenek hosszú hagyományai, ezért az innováció és a gyakorlati tapasztalatok folyamatos visszacsatolása a jogterület egészére jellemzőek maradnak még hosszú ideig. A koncepció, a főbb irányok azonban sikeresnek bizonyultak az eddig eltelt gyakorlati tapasztalatok fényében.

# AZ ÁROP 1.2.20. PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSA

Az „E-közigazgatási irányítás megújítása a központi közigazgatásban” projekt (ÁROP-1.2.20-2012-2012-0001) az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával, 390 milliós támogatással valósul meg.

## SZAKMAI CÉLOK

- Az EÜF működési szabályzatainak kidolgozása
- A hatóság által vezetett nyilvántartások megtervezése és kialakítása
- Kapcsolattartási felület kialakítása (publikus, intézményi, ügyintézői)
- Elektronikus űrlapok létrehozása
- Oktatás

## INDIKÁTOROK

- Eljárásrendek száma - 8 db
- Honlap - 1 db
- Nyilvántartások száma - 1 db
- Űrlapok száma - 10 db
- Képzettek száma - 20 fő
- Nyilvántartott szolgáltatások száma - 100 db





# AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI FELÜGYELET

Az informatikai fejlődés sebességét a klasszikus jogalkotási folyamatok nem mindig tudják időben követni, ezért az új elektronikus közigazgatási modell kulcsfontosságú eleme az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet, mely gyorsan és rugalmasan tud reagálni az aktuális kihívásokra, és központi engedélyező, ellenőrző és szabályozó szerepe révén meg tudja jeleníteni a központi kormányzati akaratot az elektronikus szolgáltatások fejlesztése területén.

A Felügyelet részletes eljárását és hatáskörét a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet határozza meg, feladatainak ellátására az egyes, elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos szervezetekről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az e-közigazgatásért felelős minisztert jelöli ki. A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Szervezeti és Működési Szabályzata ezt a feladatot az e-közigazgatási főosztályra delegálta.

A Ket. 2011-es módosításával és az elektronikus ügyintézés végrehajtási rendeleteinek kiadásával a jogszabályi környezet jelentősen módosult. E módosítás azonban csak az ügyintézési szerkezet átalakításának kezdetét jelenti, a kormányzat elektronikus ügyintézési rendszereinek működtetésével összefüggésben az új működési modellhez illeszkedő szervezeti, strukturális és technológiai reformok végrehajtása is szükséges, melyben a feladatok és felelőségek az irányítás és a végrehajtás számos intézménye között oszlanak meg.

Az új modellben egyértelművé kell tenni az elektronikus ügyintézés egységes szakirányításának kereteit, lehetővé kell tenni a kapcsolódó tevékenységek központi ellenőrzését és felügyeletét, ki kell jelölni a szabályozás, az üzemeltetés és a fejlesztés támogatás meghatározott feladatkörét.

Az elektronikus ügyintézés központi szakirányítási területébe a tervezés és a stratégiaalkotás, a kapcsolódó jogszabály előkészítési, illetve jogalkotási feladatok, valamint az informatikai működés, működtetés teljes horizontja beleértendő. Mindehhez biztosítani kellett a hatáskörök és szankciórendszer hozzárendelését, ami az érvényesíthetőség előfeltétele lesz a jövőben.

Az új működési modell teljes körű felügyeletét, irányítását és ellenőrzését, valamint a kapcsolódó kormányzati stratégiai tervezési feladatokat a kormányzat e célra szakosodott szervezeti egysége a kapcsolódó szolgáltatási tevékenységeket végzők feladatait meghatározó statútumban biztosított hatáskörök gyakorlásával látja el. E szervezetrendszerben a Felügyelet célja az, hogy hatósági eszközökkel megerősítve, egységesen, jól látható szervként képviselje az elektronikus ügyintézés állami céljait, azaz az ügyfélbarát és hatékony közigazgatás kialakítását.

## A FELÜGYELET CÉLJA

A Felügyelet célja, hogy jogalkalmazási (hatósági) eszközeivel hozzájáruljon ahhoz, hogy az informatika által kínált megoldásokkal a közigazgatás minél hatékonyabban legyen képes ellátni feladatait, ezen eszközeivel elősegítse az elektronikus ügyintézés fejlesztését, és egyúttal betartassa a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat. A Felügyelet tevékenységének célját képezi, hogy támogassa a legfontosabb szolgáltatások koordinált, együttműködő módon történő elindulását, függetlenül attól, hogy ezek tényleges megtörténtéért nem a Felügyelet vállalja a felelősséget.

A Felügyelet célját elsődlegesen hatósági jogalkalmazási feladatainak ellátása útján tölti be, melynek keretében fogadja a bejelentéseket, engedélykérelmeket, és nyilvántartásba veszi a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókat. A Felügyelet minden más tevékenysége ehhez képest kiegészítő jellegű, e tevékenység minél jobb ellátását szolgálja.

## A FELÜGYELET SZOLGÁLTATÁSOK

Indokolt megvizsgálni, hogy hol húzódik az új hatóság felügyeleti tevékenységének a határa, azaz miként határozza meg a szabályozás az e-ügyintézési és szabályozott e-ügyintézési szolgáltatást?

- a) Szabályozott e-ügyintézési szolgáltatásnak elsődlegesen azon szolgáltatások teljes halmazát kell tekinteni, amelyet jogszabály ekként rögzít.
- b) A szabályozott e-ügyintézési szolgáltatás célja a hatósági e-ügyintézési képességek biztosítása kell, hogy legyen.
- c) A szabályozott e-ügyintézési szolgáltatáson belül a „szolgáltatás” fogalma alatt bármilyen informatikai háttérrel érthetünk, amit a hatóság maga kialakít, vagy amit szolgáltatásként vesz igénybe harmadik féltől. Szintén szolgáltatás lehet az, amit harmadik fél nyújt, akár nem is a hatóságnak, hanem az ügyfél számára, de a hatósági e-ügyintézés igénybevétele érdekében, akár ingyenesen is.

A Felügyelet működése nem csak az állami szolgáltatókra terjed ki, hanem a magánszektorra is, így teljes körűen képes biztosítani a szabályozott szolgáltatások egységességét, mely előremutató az interoperabilitás szempontjából is. Ezzel a széles jogkörrel a Felügyelet képes biztosítani az állami- és magánszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások egyenszilárdságát.

## A FELÜGYELET FELADATAI

Az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet feladatkörébe a következő tevékenységek tartoznak:

- a)** az egyes szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok megalkotásának kezdeményezése
- b)** az elektronikus ügyintézésről szóló jogszabálytervezetek véleményezése
- c)** az egyes SZEÜSZ-ökre vonatkozó ajánlások kiadása
- d)** az informatikai rendszerek együttműködéséhez szükséges, az adatkapcsolatokban érintett adatszerkezetekre vonatkozó követelmények előírása
- e)** a bejelentett és engedélyezett SZEÜSZ-ök, valamint az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó, a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyilvántartása
- f)** SZEÜSZ-ök bejelentésének intézése, engedélyezése
- g)** SZEÜSZ-ök ellenőrzése
- h)** a hozzá érkező bejelentések vizsgálása

## A FELÜGYELET FOLYAMATAINAK KIALAKÍTÁSA

Az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet szervezeti és működésének modellezése keretében meghatározásra kerültek az EÜF alrendszerei és az azon belüli folyamatstruktúra. Megtörtént az EÜF, mint szervezet vezetésével és főtevékenységével kapcsolatos folyamatok tartalmi összetevőinek kifejtése és a folyamatok nagyléptékű leírása, szabályozásának előkészítése. A folyamatok meghatározásánál és leírásánál a Közigazgatási Informatikai Bizottság által a „Folyamatleírást segítő módszertani ajánlás” c. összeállításban közzétett módszertani elemek kerültek felhasználásra.

### 1. Valamennyi folyamat felbontása azonos jellegű tevékenységeket tartalmazó folyamat szakaszra:

- a)** Irányelvek meghatározása az adott folyamat tevékenységeire
- b)** Tevékenységek láncolatának megtervezése
- c)** A megvalósítás feltételeinek biztosítása
- d)** A tevékenységek elvégzése, a feladatok megvalósítása
- e)** Az elvégzett tevékenységek visszatekintő elemzése
- f)** Dokumentálási feladatok elvégzése

Ennek a megoldásnak előnye, hogy valamennyi elkészülő folyamat leírásban azonos logikai rendben és tagolásban található az azonos jellegű feladatok.

**2. A szabályozandó ügykörök meghatározása:** megmutatja, hogy mely tevékenységek végzését köti szabályozási előírás, ezzel hosszabb időtávra stabil szabályozási szerkezet alakítható ki.

**3. A szabályozandó ügykörökre vonatkozó folyamatábrák elkészítése, melyek az elvégzendő tevékenységek és kapcsolataik rögzítését tartalmazzák az alábbi csoportokban:**

- felügyeleti feladatok
- szabályozásértelmezési és szabályozás fejlesztési feladatok
- a felügyelet, mint szervezet működésével kapcsolatos feladatok

### **FELÜGYELETI FELADATOK**

- SZEÜSZ-ök engedélyezése
- SZEÜSZ bejelentések fogadása
- szolgáltatások nyilvántartása
- a SZEÜSZ-ök megfelelőségére vonatkozó szakhatósági állásfoglalás érvényesítése
- a SZEÜSZ-ök jogszabályi megfelelőségnek ellenőrzése
- panasz bejelentések kivizsgálása

### **SZABÁLYOZÁSÉRTELMEZÉSI ÉS SZABÁLYOZÁSFEJLESZTÉSI FELADATOK**

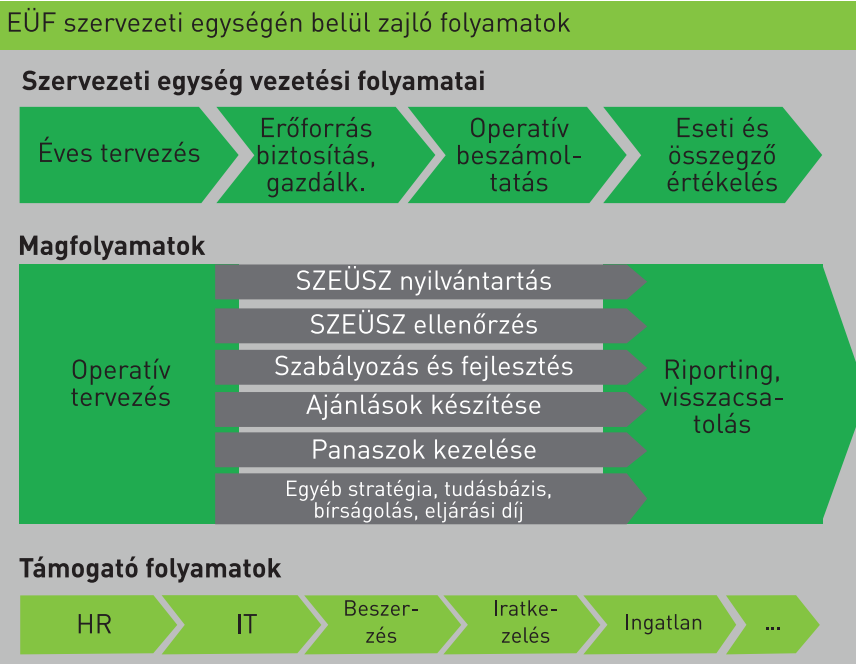
- a SZEÜSZ-ökre vonatkozó jogszabályi és szakhatósági előírások egységes értelmezése, alkalmazásuk megkönnyítése érdekében ajánlások kidolgozása, az előírt szakhatósági egyeztetések, továbbá az érintettekkel történő véleményeztetések lefolytatása, az elfogadott ajánlások közzététele
- az egyes SZEÜSZ-ök tartalmára vonatkozó jogszabályok megalkotásának kezdeményezése, figyelemmel az elektronikus ügyintézés alkalmazási körére és mértékére
- az elektronikus ügyintézés érintő jogszabálytervezetek véleményezése

### **AZ EÜF, MINT SZERVEZET MŰKÖDTETÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELADATOK**

- az EÜF működési kereteivel kapcsolatos feladatok: éves tervezés, belső szabályzatok kialakítása, munkamegosztás kialakítása
- az EÜF operatív működtetésével kapcsolatos feladatok: belső és külső erőforrás biztosítása, a szakhatósági, szakértői kapcsolati rendszer működtetése, feladatütemezés, operatív irányítás és beszámoltatás
- a befogadó szervezet által biztosított támogató folyamatok igénybevételével kapcsolatos feladatok
- a működés során folyamatosan felhalmozódó tudás feldolgozása, vezetői adatbázis és szakértői tudástár kialakítása



## EÜF FŐ FOLYAMATOK



Együttműködő szervezetek

- NFM
- NMHH
- Esetenként a SZEÜSZ-t üzemeltető intézmények
- EÜSzEB

Ügyfelek

- SZEÜSZ-t üzemeltető intézmények
- SZEÜSZ-t igénybe vevők
- KIM / eKözig Főosztály

# AZ INFORMATIKAI TÁMOGATÓ RENDSZER

## AZ INFORMATIKAI TÁMOGATÓ RENDSZER CÉLJA

az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet működéséhez szükséges informatikai infrastruktúra biztosítása:

- nyilvántartó rendszerek (nyilvántartások, elektronikus dokumentumtár)
- a Felügyelet belső ügyvitelét támogató rendszerek (iratkezelés, dokumentumkezelés, folyamat-támogatás, dokumentum-hitelesítés)

- az ügyfelekkel való kapcsolattartást biztosító rendszerek (ügyfelek nyilvántartása, azonosítása, űrlapok, küldemények kezelése)
- szakértői tevékenységet támogató rendszer (szakértők nyilvántartása, azonosítása, csoportmunka biztosítása, értékelések befogadása)

## AZ INFORMATIKAI TÁMOGATÓ RENDSZER SZEREPKÖREI

Szerepkör	Portál felület	Rövid leírás
Anonim felhasználó	Publikus portál	Azonosítás nélkül érkezett látogató
Kapcsolattartó/ Fő kapcsolattartó	Intézményi portál	Az adott intézmény nevében felügyeleti kapcsolattartásra jogosult (két szint)
Ügyintéző	Ügyintézői portál	A Felügyelet részéről az ügyek intézésére jogosult
Szakértő	Belső csoportmunka portál	Az ügyekhez és ajánlásokhoz kapcsolódó szakmai tevékenységben résztvevő felhasználó
Tartalomszerkesztő	Publikus portál	A publikus tartalom szerkesztője
Adminisztrátor	minden portál	A rendszerelemek és a felhasználók adminisztrációja



## PUBLIKUS PORTÁL

### A PUBLIKUS PORTÁL FELADATAI

- a Felügyelet működéséhez kapcsolódó alapvető információk közzététele
- az intézményi regisztráció kezdeményezések fogadása, továbbítása
- panaszok, egyéb bejelentések fogadása és továbbítása a háttérrendszer felé
- bejelentett és engedélyezett SZEÜSZ-ök, SZEÜSZ-szolgáltatók adatainak közzététele
- releváns ajánlások, tájékoztatók, szabványok és jogszabályok publikálása

### A PUBLIKUS PORTÁL FELÉPÍTÉSE

- Hírek
- Felügyeletről
- Panaszkezelés
- Ajánlások
- SZEÜSZ nyilvántartás

### PANASZKEZELÉS

A portál regisztráció nélkül is lehetőséget kínál a portál látogatói számára reklamációk, egyéb bejelentések rögzítésére valamelyik SZEÜSZ vonatkozásában. Az adatlaphoz fájlcsatolási lehetőség is tartozik. Beküldéskor a rendszer egy e-mail címet kér be, melyre kiküld egy levelet egy érvényesítő linkkel. A kitöltött adatlapot a portál továbbítja a háttérrendszer felé.

### SZEÜSZ NYILVÁNTARTÁS

A nyilvános felület teret ad a bejelentett SZEÜSZ-ök között történő adatkeresésre. A szolgáltatás adatforrása a háttérrendszer.

## INTÉZMÉNYI PORTÁL

Az intézményi portál alapvető feladata, hogy a SZEÜSZ szolgáltatók számára olyan zárt felületet biztosítson, melyen keresztül az intézmény kapcsolattartói bejelentést, engedélyezést kezdeményezhetnek, ill. követhetik a már elindított ügyekhez kapcsolódó státuszokat, eredmény dokumentumokat.

### AZ INTÉZMÉNYI PORTÁL FELÉPÍTÉSE

- Szolgáltatás bejelentése
- Szolgáltatás adatok lekérdezése
- Módosítás kérelmezése
- Dokumentum hatályon kívül helyezése
- Hiánypótlás
- Felfüggesztés kérelmezése
- Megszüntetés kérelmezése
- Felülvizsgálati kérelem
- Regisztrált intézményi adatok módosítása
- Felhasználók (kapcsolattartók) kezelése

### INTÉZMÉNYI REGISZTRÁCIÓ

Intézmények regisztrációt elektronikusan kezdeményezhetnek a portálon megjelenítésre kerülő adatlap segítségével. Az intézményi regisztráció során meg kell határozni az intézményi fő kapcsolattartót. A továbbiakban az intézményi felületen neki lesz lehetősége további kapcsolattartókat létrehozni, adataikat módosítani. Egy intézménynél fő kapcsolattartó szerep kör több felhasználó számára is kiosztható.



### KÉRELMEK, BEJELENTÉSEK BEÉRKEZÉSE

Új SZEÜSZ bejelentése, kapcsolódó ügyek kezdeményezése a bejelentkezett kapcsolattartó számára érhető el a kapcsolódó űrlap kitöltése útján. Egy-egy űrlaphoz tetszőleges számú csatolmány rögzíthető, a csatolmányok mérete korlátozható.

## ÜGYINTÉZŐI PORTÁL ÉS SHAREPOINT MUNKATERÜLET

A Felügyelet ügyintézői számára felületet biztosít a mindennapi ügykezelési és adat-nyilvántartási feladatok támogatásához.

### ÜGYEK KEZELÉSE

Elérhető funkciók:

- Új ügy létrehozása
- Keresések, szűrések
- SharePoint munkaterület létrehozása



- Dokumentum feltöltése
- Dokumentum hitelesítése
- Dokumentum beküldése az iktatórendszerbe
- Hiánypótlásra felhívás
- Szakhatósági véleményezésre küldés
- Szakértői véleményezés kezdeményezése
- Kiadmányozás indítása
- Kézbesítés
- Ügy napló megtekintése
- Ügyhöz tartozó adatok módosítása
- Sablon dokumentumok, adatlapok biztosítása
- Munkanyagok kezelése

## SZEÜSZ-ÖK NYILVÁNTARTÁSA

A nyilvántartás tartalma:

- bejelentett és engedélyezett SZEÜSZ-ök
- SZEÜSZ-szolgáltatók, SZEÜSZ-nek nem minősülő szolgáltatások
- az egyes SZEÜSZ-ökhöz kapcsolódó ügyek
- közigazgatási szervek hatósági eljárásaiban használt, elektronikusan kitölthető űrlapok

Kapcsolódó funkciók:

- Új szolgáltatás felvitele
- Keresések, szűrések
- Adatok lekérdezése
- Kapcsolódó ügyek lekérdezése
- Felfüggesztés
- Megszüntetés

## AJÁNLÁSOK NYILVÁNTARTÁSA

Kapcsolódó funkciók:

- Új ajánlás felvétele
- Módosítás, törlés
- Ajánlások elérése
- Ajánlások létrehozása és felülvizsgálata



# ÖSSZEHASONLÍTÓ SZERVEZETI ELEMZÉSEK

## HAZAI GYAKORLATOK

A projekt keretében elvégzett megalapozó kutatásra építve összefoglaló tanulmány készült az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet szervezeti kialakításával kapcsolatban annak bemutatására, hogy a hasonló funkciójú, státuszú, ügyfélkörű hazai központi államigazgatási szervezetek regulatív tevékenységének milyen jellegzetességei, és ezek között milyen összefüggések vannak.

A vizsgálat kiterjedt az alábbi öt szervezet(i) egység) működésére, felépítésére, szabályzataira, eljárásrendjeire és kapcsolódó gyakorlatára:

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, mint önálló szabályozó szerv
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, mint autonóm államigazgatási szerv,
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, mint központi hivatal
- Nemzeti Biztonsági Felügyelet, mint minisztériumi szervezeti egység (főosztály) önálló kiadmányozási jogkörrel
- EMMI Egészségügyi Intézményfelügyeleti Főosztály

A kutatás arra irányult, hogy a kiválasztott hazai hatóságok példáján keresztül bemutassa a szervezeti elrendezések mintázatait különös tekintettel (i) egyrészt azok funkciójára és az ebből fakadó infrastrukturális jellemzőkre,

(ii) másrészt jogállásukra és az ebből fakadó koordinációs és kontroll mechanizmusokra. Adott közfeladat ellátásához szükséges alapkritériumok (jogszabályi felhatalmazás, költségvetés, infrastrukturális feltételek) mellett az ún. minőségi/hatékonsági tényezők feltételeinek (stabilitás, szakmai kompetenciák rendelkezésre állása, tudásmenedzsment rendszerek, formális-informális érdekérvényesítés lehetőségei) empirikus vizsgálatára is sor került.

## NEMZETKÖZI GYAKORLATOK

A hazai felügyeleti szervezetek gyakorlatát összefoglaló tanulmány mellett a projekt keretében nemzetközi kitekintésre is sor került. Összehasonlító elemzés készült három európai ország e-kormányzati szakirányításának működéséről, és ezzel összefüggésben az e-kormányzati szolgáltatásaiknak fejlettségi indexéről.

Az elemzés az alább három ország e-kormányzati irányítási gyakorlatát foglalta össze:

- Olaszország, ahol 2012-ben alakult meg a Digitális Olaszországért Ügynökség ([www.digitpa.gov.it](http://www.digitpa.gov.it)), mely kellő önállósággal és felhatalmazással rendelkezik egységleges digitalizálási stratégia kialakításának és megvalósulásának garantálásához.
- Portugália, ahol az Adminisztratív Modernizációs Ügynökség ([www.ama.pt](http://www.ama.pt)) egyszerre



felelős a kormányzati informatikai fejlesztések szabályainak megalkotásáért és felügyeletéért, irányítási és pénzügyi autonómiával, valamint saját szolgáltatásokkal is rendelkezik.

- Svédország, ahol az e-kormányzás koordinációját az e-delegáltak ([www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se)) biztosítják önálló hivatal, szervezeti struktúra és saját költségvetés nélkül, egy felügyeleti munkacsoport révén.

Tekintettel a fenti három ország e-kormányzati irányítási struktúrájára és a hazai sajátosságokra, az összehasonlító elemzésben a magyarországi szabályozó illetve irányító szervezet működésére vonatkozóan két forgatókönyv kidolgozására került sor.

ÁROP-1.2.20-2012-2012-0001



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujjszechenyiterv.gov.hu](http://www.ujjszechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI  
MINISZTERIUM