

Nemzeti Elektronikus Közigazgatási Stratégia

2022 – 2030

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló	4
2. Helyzetelemzés.....	7
2.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	7
2.2. Fejlesztendő területek.....	10
2.3. Alkalmazott mutatórendszer és kulcs mutatók.....	12
3. Beavatkozási területek	15
3.1. Elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése	15
3.1.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	15
3.1.2. Célok.....	16
3.1.3. Tervezett akciók	18
3.2. Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése.....	19
3.2.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	19
3.2.2. Célok.....	20
3.2.3. Tervezett akciók	22
3.3. Az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézési kiszolgáló rendszerek.....	25
3.3.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	25
3.3.2. Célok.....	27
3.3.3. Tervezett akciók	29
3.4. Központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése	31
3.4.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	31
3.4.2. Célok.....	32
3.4.3. Tervezett akciók	33
3.5. Fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése	35
3.5.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	35
3.5.2. Célok.....	36
3.5.3. Tervezett akciók	37
3.6. A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködés fejlesztése	39
3.6.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	39
3.6.2. Célok.....	39
3.6.3. Tervezett akciók	41
3.7. Az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal és a közszféra adatok újrafelhasználása	42
3.7.1. Előzmények, jelenlegi helyzet	42
3.7.2. Célok.....	43
3.7.3. Tervezett akciók	44
4. A stratégia megvalósításának szervezeti keretei.....	45
4.1. Központi e-ügyintézési szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatok	46
4.2. Ágazati fejlesztésekkel kapcsolatos feladatok.....	48
5. Irodalomjegyzék	49
1. Melléklet: Mutatórendszer.....	50

2. Melléklet: Beavatkozások és mutatók összefoglalás 53

1. Vezetői összefoglaló

A digitalizáció térnyerése és egyre gyorsuló fejlődése a közszolgáltatásokat és azok infrastruktúráját is érintette, elengedhetlenné téve az elektronikus-közigazgatás fejlesztését. Magyarországon egymást követő, egymásra épülő stratégiák és programok mellett jogszabályváltozások nyitották meg az utat az új technológiai lehetőségek alkalmazása előtt. Számos területen átfogó fejlesztés történt: átalakult a lakossági és az intézményi infrastruktúra, új jogszabályi környezet született, új szolgáltatási csomagok jelentek meg, illetve az egyes intézmények folyamatait felülvizsgálták¹. A digitalizáció hatására nőtt a közigazgatás szerveinek hatékonysága és javult az ügyfelek kiszolgálása, jelentősen bővült az elérhető digitális szolgáltatások köre és követelményként megjelent az ügyfélközpontúság.

A közfeladatot ellátó szervek széles köre köteles biztosítani az ügyek elektronikus intézésének lehetőségét, az elektronikus ügyintézését biztosító kormányzati portálnak (magyarorszag.hu) naponta átlagosan 250 ezer látogatója van, akiknek több mint 4000 ügy intézésére nyílik lehetőségük, azonban ezen ügyek egyelőre a kevésbé komplex ügyek közé tartoznak.

Az eddigiekben megvalósult fejlesztések alapvető fókusza az egyes hivatali ügyek digitalizációja, illetve a hivatalok közötti adatcsere megvalósítása volt, melyhez természetesen kapcsolódtak (elsősorban ügyindítási céllal) felhasználói felületek is. Jelen Nemzeti Elektronikus Közigazgatási Stratégia (továbbiakban: NEKS) keretében tervezett élethelyzet és életesemény alapú megközelítés áthelyezi a hangsúlyt a hivatali szemléletről az állampolgár élethelyzetére, mely a fejlesztések szervező erejévé válik.

Az Európai Unió Digitális évtized 2030 szakpolitikai programja (Digitális Iránytű) kiemelt célként kezeli a kulcsfontosságú közszolgáltatásokhoz való hozzáférés teljeskörű biztosítását, valamint annak lehetővé tételét, hogy minden uniós polgár hozzáférjen egy Uniós-szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módszerhez, amely lehetővé teszi számukra a személyazonossággal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti teljeskörű ellenőrzést.

Ennek érdekében az Európai Bizottság 2021. júniusában javaslatot tett a digitális személyazonosság olyan európai keretére, amely egy európai digitális személyiadat-tárcán keresztül minden uniós polgár, lakos és vállalkozás számára elérhető lesz. Az eIDAS² tervezett módosításával a Bizottság teljes mértékben meg kívánja valósítani az univerzális, határokon átnyúló e-azonosítóról szóló elképzelését.

A NEKS célja, hogy a magasabb szintű nemzeti és Uniós stratégiáknak és programoknak az elektronikus közigazgatást érintő célkitűzéseit és intézkedéseit konszolidálja és elmélyítse, ezáltal a nemzeti közigazgatási digitalizáció 2022-2030 közötti irányát meghatározza.

A Nemzeti Digitális Stratégia (továbbiakban: NDS) IV. pillére a Digitális Állam, melynek intézkedéscsoportjai

¹ Állami Számvevőszék Elemzés: Az E-közigazgatás helyzete a Digitális Állam Pillérben (2022.)

² AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

- a központi és területi közigazgatás, illetve a szakrendszerek összehangolt felhasználóbarát digitális fejlesztése,
- az adatalapú állam, illetve közigazgatás megteremtése,
- az okos települések és térségek fejlesztése, helyi digitális közszolgáltatások kialakításának és működtetésének támogatása,
- a kormányzati elektronikus szolgáltatások információbiztonságának növelése, valamint
- a közszolgáltatások digitális fejlesztése.

A digitális állampolgárság erősítésére létrehozott Nemzeti Digitális Állampolgárság Program (továbbiakban: NDÁP) egyfajta stratégiai cselekvési tervként az NDS által lefedett időszak első felére, a 2022-2026 közötti időszakra vonatkozóan fogalmazza meg azon szakpolitikai célkitűzéseket és alapvetéseket, amelyek által az NDS-ben megfogalmazott célok és intézkedések hazai és európai uniós forrásokból megvalósítandók.

Az NDÁP megfogalmazta a Digitális Állampolgárság koncepcióját, célként tűzte ki a nemzeti adatvagyon hasznosítását, a felhőtechnológia kialakítását, a felhasználói élmény középpontba helyezését, a fejlesztési és működtetési sztemterdek meghatározását, a kiberbiztonság fókuszba helyezését és a mindehhez szükséges a jogi keretrendszer megteremtését. Mindennek érdekében kialakításra kerül a Digitális Állampolgárság Keretrendszere és meghatározásra kerültek a Digitális Alapszolgáltatások, melyek a Digitális Állampolgárság megteremtéséhez vezető út szükséges elemei. Ezek az eSzemélyazonosítás, az ePosta, az eDokumentumkezelés, valamint az eFizetés. A NEKS keretében nevesített beavatkozások az alábbiak szerint támogatják az alapszolgáltatások biztosítását.³

Digitális alapszolgáltatás	Elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése	Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése	Az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézési kiszolgáló rendszerek	Központi nyilvántartások szolgáltatási képességek fejlesztése	Fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése	A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködés fejlesztése	Az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal
eSzemélyazonosítás	x		x		x		
ePosta		x	x		x	x	x
eDokumentumkezelés	x	x	x	x	x	x	x
eFizetés	x	x		x	x		

A legfőbb cél, hogy a Digitális Magyarország Ügynökség (továbbiakban: DMÜ) „megteremtse a magyar állampolgárok és a magyar közigazgatás számára azt az egységes és kiváló felhasználói élményt nyújtó

³ DMU_nemzeti_digitalis_allampolgarsag_program_2022.pdf

online rendszert, amely radikálisan leegyszerűsíti az állampolgár és kormányzat különböző szervei közt történő kommunikációt (pl.: ügyintézés, tájékoztatás), és egyenlő mértékben járul hozzá mind az állampolgárok elégedettségéhez, mind a közigazgatási ügyintézés optimalizálásához”. Ezenkívül a DMÜ kialakítja azokat az informatikai fejlesztési, adatmenedzsment és kiberbiztonsági alapelveket, módszertanokat és sztenderdeket, melyek biztosítják a jövőbeli közigazgatási fejlesztések megfelelőségét.

Fenti célok megvalósítása érdekében szükséges a felhasználói élmény fokozása, valamint a közigazgatási munka és a gazdaságfejlesztési célrendszer megvalósítása érdekében egyaránt az új infokommunikációs technológiák integrálása, az elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése, az elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése, valamint hordozható eszközökön történő ügyintézés fejlesztése, az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézését kiszolgáló képes előtét rendszerek létrehozása, a központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése, valamint a fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése. Hasonlóan hangsúlyos a nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködést, valamint az Egységes Digitális Kapuhoz való csatlakozást biztosító, határokon átnyúló szolgáltatásokat támogató megoldások fejlesztése, illetve az a közzféra adatvagyonának és információinak kiaknázását szolgáló fejlesztések elvégzése.⁴

Az állampolgári elégedettség fokozása érdekében korszerű ügyintézési felületeket kell biztosítani, lehetővé kell tenni a hordozható eszköz használatával történő ügyintézését és az ehhez nélkülözhetetlen elektronikus azonosítást és aláírást, valamint az év bármely napjának bármely órájában a távoli ügyintézését. A közigazgatás ügyfelei számára ki kell alakítani azt a környezetet, amelyben egyszerűen, kényelmesen, saját időbeosztásuknak megfelelően, könnyen elérhető eszközök és minimális digitális képességek birtokában elintézhetik az ügyeiket. A felhasználói felületeket úgy kell fejleszteni, hogy azok egységesek legyenek, valamint a felhasználók élethelyzetét lehetőség szerint vegyék figyelembe, miközben valós életeseményeire, problémáira adjanak választ. Ennek biztosítására a közigazgatási informatikai fejlesztésekben az állami intézményrendszer kapacitásépítésére van szükség a szolgáltatástervezés és a felhasználói kutatások nagyobb arányú megjelenése érdekében.

Az elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése érdekében az érintésmentes, valamint távazonosítási megoldások fejlesztését, az eIDAS Rendelet módosulásai és a kapcsolódó szabályozás megvalósítása érdekében pedig az ehhez szükséges fejlesztéseket kell elvégezni. Az elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése érdekében szükséges integrált, intuitív, személyre szabott és hordozható eszközön is elérhető ügyintézési felület kialakítani, míg az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézés megvalósítása céljából a területileg szervezett feladatellátás mellett szinkron és aszinkron kapcsolattartási megoldások vegyes alkalmazásával az online térbe integrált ügyfél-menedzsmentet és ehhez szükséges kormányzati munkaszervezést kell kialakítani. A Digital Services Act, azaz a digitális szolgáltatásokról szóló törvény a közzféra számára is keletkeztet feladatokat és fejlettebb képességeket kíván meg az online gazdasággal kapcsolatos kockázatok megelőzése és a jogsértések feltárása, az algoritmusok átlátható alkalmazása kapcsán - mind az állampolgárok, mind a vállalkozások érdekében. Mindehhez az e-közigazgatási szolgáltatások

⁴ DIMOP PLUSZ – 2021-2027

használatának növelése érdekében szükség van a lakossági digitális kompetenciák fejlesztésére, az ügyintézési lehetőségek megismertetésére és az e-közigazgatással szembeni bizalom növelésére is.

A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködés érdekében indokolt a Központi Kormányzati Szolgáltatás Busz (továbbiakban: KKSZB) technológiai és mélységi továbbfejlesztése, valamint fontos lesz a közszféra adatvagyonának az állampolgárok és gazdasági szereplők számára történő megosztását biztosító fejlesztés is. Az új technológiák integrálásával fejleszteni kell a központi nyilvántartások szolgáltatóképességét, az adminisztrációs folyamatokat, az elektronikus szolgáltatásokat, valamint a nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködést. Implementálni kell a mesterséges intelligenciában, robotizálásában, automatizációban megjelenő lehetőségeket, melyek beépítésével a megfelelő adattárház technológiák felhasználásával megteremthető az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal informatikai kiszolgálása is.

A szolgáltatási paletta bővítése és fejlesztése mellett szükséges tehát a legújabb digitális technológiák alkalmazása, azok integráltságának és biztonságának megteremtése, miközben a személyes ügyintézési lehetőségeknek elérhetőnek kell lenniük mindaddig, amíg arra igény mutatkozik.⁵ Fontos célkitűzés a digitális állampolgárság erősítése, „az elérhető ügyfélbarát digitális közszolgáltatások körének bővítése és a használatuk iránti nyitottság és motiváció erősítése a lakosság és a vállalkozások körében, a határokon átívelő szolgáltatásnyújtás megteremtése az Unió által elvárt⁶ területeken, valamint mindezek támogatására a közigazgatási ügyféloldali (front-office) és háttér (back-office) folyamatok hatékonyságának növelése automatizálással és az adat- és felhőalapú működéshez szükséges interoperábilis adatkapcsolatok hálójának kialakításával”.

A NEKS-ben foglalt célok eléréséhez szükséges a hazai költségvetési források, a Digitális Megújulás Operatív Program Plusz (továbbiakban: DIMOP Plusz), a Helyreállítási és Ellenállóképességi Eszköz (Recovery and Resilience Facility: RRF) és más nemzetközi programok forrásainak összehangolt felhasználása, megvalósítása. A szükséges beavatkozások a 3. fejezetben kerülnek bemutatásra. A gazdaság és a társadalom digitális fejlődésével, így az e-közigazgatás fejlesztésével kapcsolatos célok megvalósításának nyomon követése és értékelése érdekében a nemzetközi indikátorok mellett szükség van a nemzeti mérésekre, mutatók meghatározására is.

Ez alapján a NEKS egyes beavatkozási területeire vonatkozó mutatószámok a vonatkozó európai szintű mérőszámok összerendelése, az uniós célok előrehaladását mérő rendszerek, vagyis a Digital Economy and Society Index (továbbiakban: DESI), valamint az e-közigazgatásra fókuszáló eGovernment Benchmark adatai, jelentései alapján kerültek meghatározásra (a mutatórendszer részletes meghatározására a 2. fejezetben kerül sor, a beavatkozásokhoz rendelt egyedi mutatókat a 3. fejezet tartalmazza).

2. Helyzetelemzés

2.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

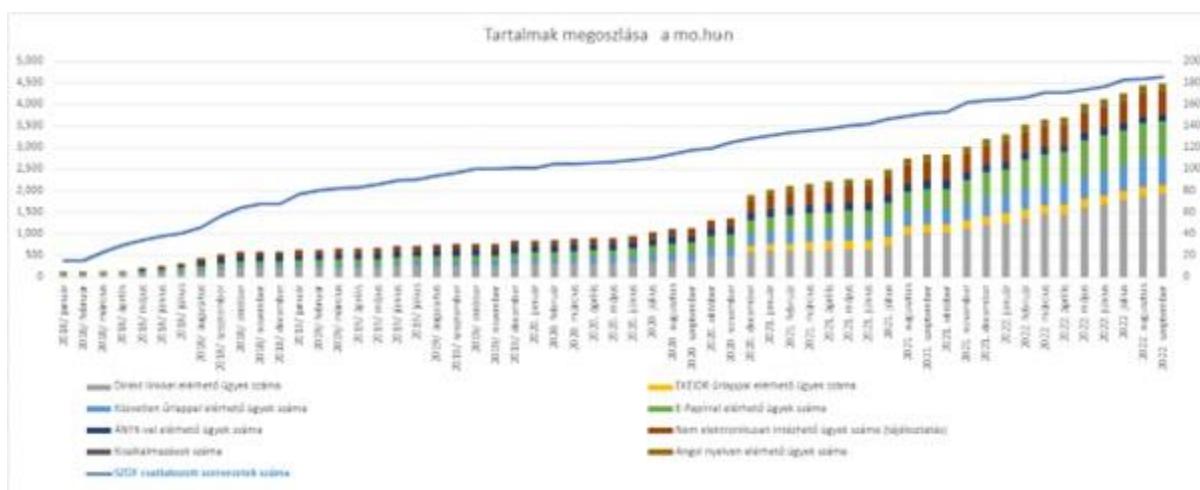
Az Unió kiemelt figyelmet fordít a digitális közszolgáltatásokra, mivel az elérhető ügyfélközpontúbb, korszerűbb, gyorsabb közszolgáltatások jelentős gazdaságélénkítő hatással is bírnak. Magyarországon

⁵ Állami Számvevőszék Elemzés: Az E-közigazgatás helyzete a Digitális Állam Pillérben (2022.)

⁶ A Digital Economy and Society Index-ben, ill. az e-government benchmark-ban szereplő területeken.

is megszületett az eIDAS rendelettel összhangban álló e-ügyintézési törvény⁷ és nőtt a digitális közzolgáltatást nyújtók köre, valamint a szolgáltatásokat digitálisan igénybe vevő felhasználók száma is. A törvényi változások nyomán egy centralizált modell épült fel, az e-ügyintézési törvény a központi jogszabálya az elektronikus ügyintézésnek, melyet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló kormányrendelet támogat.

Mindezeknek köszönhetően a statisztikai adatok alapján az e-kormányzati portálok használói között az alacsonyabb iskolai végzettség esetében jellemzőbb a „tájékozódás” (48,5%) és kisebb arányban a kitöltött űrlapok visszaküldése (25,3%), a magasabb iskolai végzettség esetében ezen tevékenységek egymáshoz viszonyított aránya kiegyensúlyozottabb (35,7%-32,3%). Területi alapon, Pest, Közép- és Dél-Dunántúl, valamint Észak-Magyarország esetében is vannak a használat jellegéből következő, a fentiekhez hasonló eltérések (átlag 41,2%-29,2%). A területi és/vagy iskolázottságból adódó eltérések részben azzal magyarázhatóak, hogy a szakrendszeri fejlesztéseket összefogó egységes ügyfélportál funkcionalitása, ügyfélszolgálati képessége alacsony, innovatív technológiákkal nem támogatott, így az állampolgárok és vállalkozások szakterületenként eltérő felületeken tudják közigazgatási ügyeiket intézni.⁸



Fontos megjegyezni viszont, hogy a korábbi szigetszerű, az adatokat gyakran redundánsan tartalmazó, eltérő informatikai környezetek az állami működés minden területén hátráltatták a digitalizációt, melynek következtében az előző évtized közepére a közigazgatás digitalizációja terén Magyarország fokozatosan lemaradt az uniós tagállamok nagy többségétől.

Ennek megfelelően az elmúlt időszakban a kormányzat kiemelt célja volt, hogy az állami informatikai fejlesztéseket a központi, konszolidált infrastrukturális- és szolgáltatási elemek felhasználása felé terelje. Ezek a törekvések vonatkozó időszak stratégiáiban is kiválóan nyomon követhetők:

- Közigazgatás- és Közzolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020,
- Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020.

⁷ 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól

⁸ <https://www.palyazat.gov.hu/digitalis-megujulas-operativ-program-plusz> Elfogadott DIMOP Plusz - letöltés: 2023.01.05.

Ezekhez mind a hazai források, mind az előző, 2014-2020 közötti európai uniós költségvetési ciklusban elérhető Uniós források, kiemelten a jelenleg záráshoz közeledő Közigazgatás- és Köszolgáltatás Fejlesztési Operatív Program (továbbiakban: KÖFOP) nyújtották a fő finanszírozási alapokat.

Az elmúlt időszak legfontosabb e-közigazgatási fejlesztései pedig az alábbi fókuszterületeket fedték le:

- Kormányzati IT háttér fejlesztése,
- Szolgáltatások informatikai támogatása- központi infokommunikációs szolgáltatások fejlesztése,
- Ügyféloldali e-közigazgatási szolgáltatások fejlesztése, kiterjesztése,
- Belső működés elektronizálása.

Az elvégzett intézkedéseknek köszönhetően ahogyan azt az NDS Digitális Állam pillérének helyzetelemzése és SWOT analízise részletesebben bemutatta és jelen dokumentum is már utalt rá, az elmúlt kormányzati ciklusokban kialakításra került az egységes jogi környezet, megindult a kormányzati adatközponti és hálózati informatikai infrastruktúra konszolidációja, méretgazdaságossá és jóval biztonságosabbá alakítása és kialakult az a szolgáltatási-működési modell, amely az újrafelhasználható építőelemek (Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások – SZEÜSZ / Központi Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások - KEÜSZ) és a fejlesztések közötti szinergiák kihasználása által hatékonyabb digitalizációt tettek lehetővé az állam szerteágazó működési területein.

Számos tekintetben megtörténtek a szakrendszeri fejlesztések és több pilot program is indult a folyamatok automatizálhatósága vagy az MI (mesterséges intelligencia) alkalmazási lehetőségeinek vizsgálatára. Mindezeknek köszönhetően mára a gyakorlat alapján is kijelenthető, hogy az e-köszolgáltatások kézzelfogható előnyökkel járnak. Az e-közigazgatás valamennyi érintett számára előnyös: az állam számára az adatgyűjtés-és feldolgozás költségeinek csökkentését teszi lehetővé, a vállalkozások esetén az adminisztratív terheinek csökkentésére, a lakosság számára az esélyegyenlőségre, idő- és költségmegtakarításra, az életminőség javulására ad lehetőséget.⁹

A Kormány által 2021-ben elfogadott Mesterséges Intelligencia Stratégia (továbbiakban: MIS) részletesen foglalkozik azzal, hogy a digitális transzformáció, a legújabb technológiák alkalmazása, így ezek intelligens digitális transzformációt elősegítő hatásai megjelenjenek. A terület fejlődési irányát jól jelzi, hogy az MI, az interoperabilitás fejlesztése, a személyre szabhatóság, a felhő alapú szolgáltatások elérhetővé tétele, az automatizáció és az adatvagyon-felhasználás új területként jelent meg az európai programokban és hazai stratégiákban is.

Mára a szigetszerű rendszerek aránya érdemben csökkent, azonban a technológiai és a szervezetek közötti stratégiai széttöredezetttség teljesen nem szűnt meg, az ágazati végrehajtás nem egységes és ágazatokon belül is eltérések vannak az egyes ügyintézési szolgáltatások színvonalában. A területi közigazgatási reform informatikai lekövetése nem ment végbe teljeskörűen, a szakhatósági rendszerek közötti interoperabilitás még jelenleg sem kielégítő az elvárt ügyfélélmény biztosításához és az élethelyzet alapú ügyintézés teljes körű megvalósításához (akár már egy rendszer, egy ügy hiánya is komoly csaldást okozhat, ha sok mindent el lehet intézni elektronikusan, de akár egyetlen hiányzó láncszem miatt is szükséges személyes megjelenés, papír alapú ügyintézés stb.)

⁹ Állami Számvevőszék Elemzés: Az E-közigazgatás helyzete a Digitális Állam Pillérben (2022.)

Az egyértelmű, hogy a KÖFOP keretében megvalósult főbb e-közigazgatási fejlesztések eredménye a hazai felhasználók számára pozitív változást hozott több területen, ami egyrészt az NDS-ben is részletesen ismertetett használati statisztikákban lekövethető dinamikus, trendszerű növekedésben, a 2022. évi DESI fejlettséget mérő mutatókról szóló jelentésben, másrészt a kifejezetten az európai uniós e-kormányzati fejlettséget mérő eGovernment Benchmark rangsorokban is megmutatkozott: a fejlesztések átadásával párhuzamosan, 2018 és 2022 között összességében Magyarország fokozatosan az EU27 rangsorban az utolsó előtti helyről, 9 helyezést javítva már a középmezőnybe, a 17. helyre lépett előre, megelőzve a többi V4 országot és a fejlett nyugati tagállamok közül Németországot is.¹⁰

2021 végén már több mint 3000 közzolgáltatás állt rendelkezésre az interneten, ami majdnem kétszer annyi volt, mint egy évvel korábban, ebből 439-et beépített online intelligens űrlapokon (úgynevezett iFORM-on) keresztül nyújtanak a személyes adatok automatikus előzetes kitöltésével (ez egy év alatt 70%-os növekedést jelent).¹¹

Mindezeket összefoglalva kijelenthető, hogy bár vannak fejlesztendő területek, de a hazai e-közigazgatás és digitális környezetének fejlődése, azaz a digitális előrehaladás mutatói nagyjából az uniós átlagnak megfelelő ütemben javultak az elmúlt években.

2.2. Fejlesztendő területek

Az eGovernment Benchmark és a DESI mutatók ugyanakkor rávilágítanak arra is, hogy mely területeken van még Magyarországnak jelentős elmaradása a közigazgatás digitalizálása terén, amelyeken az elmúlt években sem sikerült érdemben előre lépni: ezek a jelentések és mérések alapján leginkább az ügyféligenyeknek való jobb megfelelést biztosító szempontok és az Uniós belső piaci határokon átívelő szolgáltatásnyújtás, annak minden feltételével (mindez jelen fejezetben részletesen kifejtésre kerül).

Az e-közigazgatást jellemző mutatók között alapvetően megkülönböztethetők a kínálatoldali mutatók (tehát a közigazgatás által elérhetővé, hozzáférhetővé tett szolgáltatásokat, illetve azok minőségét mérő), valamint a keresletoldali (az ügyfelek által ténylegesen igénybe vett szolgáltatások használatát mérő) eredményességmutatók.¹² A nemzetközi mérőrendszerek közül a két legismertebb - és jelen NEKS következő fejezetében ismertetett mutatórendszerében is alkalmazott – megoldás a már említett eGovernment Benchmark és a már szintén hivatkozott DESI.

Magyarország ezek alapján jelenleg a szolgáltatások elérhetősége, valamint a kulcsfontosságú alapszolgáltatások (pl. elektronikus azonosítás, elektronikus dokumentumok, hiteles elektronikus kézbesítés) terén megelőzi az Uniós átlagát, ugyanakkor a közzolgáltatások digitalizációja mégis vegyes képet mutat.

Ami az online szolgáltatások kínálatát illeti, Magyarország mindhárom mutató (előre kitöltött űrlapok, a polgároknak nyújtott digitális közzolgáltatások és a vállalkozásoknak nyújtott digitális közzolgáltatások) tekintetében átlag alatti pontszámot ért el, bár az uniós átlagtól való eltérés csökkent - ezekért az eredményekért elsősorban a határon átnyúló szolgáltatások gyenge minősége felelős. A nyíltadat-szolgáltatás fejlettsége (a kapcsolódó szakpolitikák és a nyílt hozzáférésű adatok

¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022> - letöltés: 2023. 01. 05.

¹¹ A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2022

¹² Állami Számvevőszék Elemzés: Az E-közigazgatás helyzete a Digitális Állam Pillérben (2022.)

portáljának jellemzői) tekintetében Magyarország szintén a gyengén teljesítők közé tartozik.¹³ Ugyancsak átlag alatti pontszámot ért el Magyarország az eGovernment benchmark 'transzparencia' dimenziójában, amely a szolgáltatási folyamatok átláthatóságát, a felhasználók saját adataik kezelésével kapcsolatos lehetőségeket és a szolgáltatások tervezésének átláthatóságát érinti.

A korábbi évek tendenciái alapján ezek a hiányosságok már ismertek voltak hazai szinten is, és miközben több területen történő érdemi előrelépés számos lehetőség kiaknázatlan maradt, így például a határokon átívelő szolgáltatások elérhetősége és az adatok automatikus előtöltése – az állampolgárok szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettsége és ebből következően a felhasználói számok növekedése mellett – a mutatók érdemi javulását is magával hozná (lásd DESI index).

Alapvetően levonható az a konzekvencia, hogy fókuszálva ezúttal a digitális közszolgáltatások dimenzióra – ami az e-kormányzatra és az e-egészségügyre figyelemmel méri annak digitalizáltsági szintjét - Magyarország 2017-ben a 26., 2019-ben a 24., 2020-ban a 25., míg 2022-ben a 21. helyen állt a digitális közszolgáltatások tekintetében. Mindezzel párhuzamosan viszont az egyre szélesebb körben elérhetővé váló digitalizáció, majd a COVID-19 járványhelyzet nyomán jelentősen növekedett a hazai felhasználói bázis, ezzel pedig egyre jelentősebbé vált és válik a jövőben is az igény az ügyfélélmény javítására és az új technológiák általi hatékonyabb közigazgatási működés kialakítására, egyidejűleg a régi, legacy rendszerek modernizációjára, kiváltására.

Összességében levonható az a következtetés, hogy az e-közigazgatási szolgáltatások használata, az e-közigazgatás egyes dimenziói, így az alapvető szolgáltatások vagy a felhasználó-központúság terén történt jelentős előrelépés mellett a 2022. évi értékelés alapján a hazai e-közigazgatás egyes területein, így különösen a szolgáltatások online elérhetősége, a szolgáltatások transzparenciája, a nyílt adatok, a határon átnyúló szolgáltatások elérhetősége esetében még jelentős fejlesztési szükséglet azonosítható¹⁴, amelyen a kormányzat érdemben változtatni kíván.

Jelen fejezetben figyelembevételre kerül az is, hogy az Uniós stratégiák hangsúlyváltozásaival összhangban az uniós mutatók egyre inkább ügyfélorientáltak pl.: az elektronikusan elérhető ügyek arányára, a szolgáltatás ügyfélbarát jellegére, egy e-ügyintézéshez kapcsolódó támogatások mértékére, az ügyintézés gyorsaságára, a személyes adatok kezelésére, az ügyek nyomomonkövethetőségére, a más Uniós országból érkezett ügyfelek kiszolgálására, a kulcstényezőzők (elektronikus személyazonosítás, elektronikus iratkezelés, dokumentumok hitelessége stb.) mértékére összpontosítanak.¹⁵

Ezek, valamint a felhasználói bázis és az igények alapozzák meg a további fejlesztési igényeket, amit alátámaszt az is, hogy a hivatalos statisztikai adatok alapján az internethasználat Magyarországon a lakosság széles körében elterjedt - összességében megelőzi az EU átlagát (a legutoljára a 2020. évi DESI jelentésben vizsgált közösségi média használat terén például élen járt az ország az Európai Unióban), és az elmúlt két évben a mobil szélessávú kapcsolattal rendelkező háztartások aránya is erős növekedést mutatott, az okostelefon-használat rendkívül elterjedtté vált, tehát a lakossági infrastrukturális adottságok és a digitális megoldások iránti nyitottság megvan.

¹³ A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2022

¹⁴ Európai Bizottság: eGovernment Benchmark (2020.)

¹⁵ Budai Balázs.: Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei (2020.)

Mindezek alapján az alábbi legfőbb fejlesztendő területek azonosíthatók:

- Magyarország érte el a legalacsonyabb értéket a tagországok között a közadat-újrahasznosítást mérő, nyílt hozzáférésű adatok indikátor vonatkozásában, melynek kapcsán a kapcsolódó jogszabályi előírások meglétét, nyílt hozzáférésű adatportál működtetését, az adatfelhasználás hatásainak mérését, a nyílt adatok minőségét vizsgálják.
 - o jelen fejlesztendő területről további szakmai tartalom elsősorban a 3. fejezetben bemutatott 6. és 7. beavatkozásnál található.
- Szintén az uniós átlag alatt teljesített a magyar közigazgatás az adatok közigazgatási rendszerek közötti kommunikációja terén.
 - o jelen fejlesztendő területről további szakmai tartalom elsősorban a 3. fejezetben bemutatott 6. beavatkozásnál található.
- Érdemi előrelépés szükséges az ügyféligényeknek való megfelelést vizsgáló „a szolgáltatás tervezés és nyújtás nyomon követhetőségének” dimenzió mutatóiban.
 - o jelen fejlesztendő területről további szakmai tartalom elsősorban a 3. fejezetben bemutatott 1., 2., 3., 5. és 7. beavatkozásnál található.
- A határokon átívelő szolgáltatások elérhetőségét vizsgáló mutatókban (határokon átívelő szolgáltatások, felhasználói támogatás, minden tagállamban kötelezően elfogadandó elektronikus azonosítási megoldások, határokon átívelő elektronikus dokumentumhitelesítés és -kézbesítés) valamennyi előírás fejlődést sürget.
 - o jelen fejlesztendő területről további szakmai tartalom elsősorban a 3. fejezetben bemutatott 1., 3. 4. és 6. beavatkozásnál található.
- A mobilbarátság mutatóban és az interoperabilitás gyakorlati megvalósulását indikáló adatok automatikus előtöltését/cseréjét vizsgáló mutatóban is indokolt a fejlesztés.
 - o jelen fejlesztendő területről további szakmai tartalom elsősorban a 3. fejezetben bemutatott 1. és 2. beavatkozásnál található.

A fenti fejlesztendő területeket valamennyi tervezett beavatkozás középpontba helyezi. A végső cél, hogy az állampolgárok élete egyszerűsödjön azáltal, hogy olyan virtuális közigazgatási tereket hozunk létre számukra, ahol többnyire személyes megjelenés nélkül, egyszerűen és hatékonyan, hordozható eszközön, a nap 24 órájában intézhetik az ügyeiket.

2.3. Alkalmazott mutatórendszer és kulcs mutatók

A mutatószámrendszer módszertana

A NEKS-ben szereplő beavatkozások és a bennük rejlő akciók eredményességének megállapítása érdekében egy többszintű, többlépcsős mutatórendszer került kidolgozásra. A mutatórendszer célja, hogy az egyes beavatkozásokhoz rendelt értékek teljesítésével alátámasztható legyen a fejlesztés sikeressége.

A mutatórendszer az Uniós előírásoknak, céloknak és mérési módszertanoknak megfelelően teszi értelmezhetővé az adott beavatkozások hozzájárulását az Uniós és nemzeti célokhoz, értékekhez.

Alapja több Uniós célrendszer egysége, vázát az alábbi alapvetések, célok és mérési módszerek alkotják:

- Digitális iránytű 2030
- Digitális Évtized Szakpolitikai Program 2030
- DESI 2022
- eGovernment Benchmark 2022

A Digitális iránytű 2030 a digitális évtizedre vonatkozó szakpolitikai program, amely konkrét célokat és célkitűzéseket határoz meg 2030-ra és iránymutatásul fog szolgálni Európa digitális átalakulásához. Ez a program az Unió sikeres digitalizációjának koordinálására és megvalósítására szolgáló stratégiai eszköz. Konkrét célkitűzéseket és célértékeket határoz meg, valamint megállapítja, hogy milyen eszközökkel valósítható meg 2030-ig az európai digitális átalakulás. Ez a kezdeményezés megragadja és felkarolja az egyre gyorsuló tendenciákat és a digitalizáció iránti növekvő igényeket - amelyeket a világválság is hangsúlyosan előtérbe helyezett.

A Digitális Évtized Szakpolitikai Program 2030 egy nyomonkövetési és együttműködési mechanizmus, amelynek célja Európa digitális átalakulása és 2030-ig történő közös céljainak elérése. Az Európai Parlament, a tagállamok és a Bizottság most először határozott meg közösen konkrét célokat a digitális készségek négy kulcsfontosságú területén: az infrastruktúra, beleértve a kapcsolódási lehetőségeket, a vállalkozások digitalizálása és az online közszolgáltatások - tekintettel az Európai Unióról szóló nyilatkozatra.

A DESI 2022 a tagállamok digitális előrehaladását öt dimenzió (internet-hozzáférés, humán tőke, internetes szolgáltatások használata, a digitális technológiák integráltsága, digitális közszolgáltatások) mentén mérő kompozit index.

Az eGovernment Benchmark 2022 pedig az e-közigazgatás teljesítményét a felhasználóközpontúság, átláthatóság, határon átnyúló szolgáltatások és a kulcsfontosságú tényezők értékelési területek szerinti indikátorokkal méri. Az elemzést „élethelyzetekre” végzik el (pl.: családalapítás-gyermekvállalás, gépkocsi vásárlás/használat, költözés, cégindítás stb.), mivel az ügyfelek egy adott élethelyzetben jellemzően bizonyos ügyeket egyszerre, „egy csomagban” intéznek.

A NEKS-ben alkalmazott mutatórendszer azért tekinthető többlépcsősnek, mert első körben a fent jelzett programok valamennyi mutatóját összegzi (kb. 80 mutató), majd második lépésben mindezt értelmezi és leszűri jelen NEKS szintjére (kb. 30 mutató). A harmadik szint, vagy lépcsőfok az egyes beavatkozások szintje, e tekintetben valamennyi beavatkozás esetében megjelölésre került, hogy az e-közigazgatásra érvényesíthető mutatók közül melyekhez járul hozzá.

Nemzetközi mutatórendszer

NEKS mutatórendszer

Beavatkozásra vonatkoztatott mutatók

A mutatórendszer kidolgozása során az alábbi alapcélok mindvégig figyelembevételre kerültek:

- valamennyi beavatkozás részesítse előnyben a felhasználóközpontú tervezést annak biztosítása érdekében, hogy az e-kormányzati szolgáltatások a maguk sokféleségében inkluzívak legyenek a felhasználók számára, beleértve a gyenge digitális készségekkel rendelkező vagy fogyatékossgal élő felhasználókat is.
- Fontos az e-kormányzati szolgáltatások nyújtásának ésszerűsítése annak érdekében, hogy a felhasználók az élethelyzetükhöz lehetőség szerint igazodni képes és életeseeményükhöz kapcsolódó valamennyi szolgáltatáshoz hozzáférhessenek egyablakos ügyintézési pontokon keresztül.
- Kerüljön sor a különböző kormányzati rétegek és minisztériumok közötti interoperabilitás egyszerűsítésére annak érdekében, hogy az ügyintézés koherensebb, kevésbé nehézkes élményt nyújtson.

Kulcsmutatók

A NEKS keretében fejlesztendő területek mérése érdekében kialakított mutatók a fenti szempontok alapján kerültek kialakításra úgy, hogy tükrözzék a fejlesztendő területeken történő előrehaladás kulcs eredményeit. A mutatók célértékeinek megállapítása azt a szakpolitikai szándékot tükrözi, hogy Magyarország a NEKS megvalósítási időszakának végére az EU-s átlagot elérő, ill. meghaladó értéket érjen el a kulcs mutatók területén. A célértékek nem kizárólag, ill. szükségszerűen a DIMOP Pluszhoz kapcsolódó beavatkozások eredményeként állhatnak elő.

A NEKS kulcs mutatói ennek megfelelően a következők:

Mutató	Célérték (
Digitálisan elérhető közzolgáltatások az állampolgárok számára (DESI)	90 pont
Digitálisan elérhető közzolgáltatások a vállalkozások számára (DESI)	95 pont
Előre kitöltött űrlapok alkalmazása (DESI)	90 pont
Nyílt adatok megosztása (DESI)	90 pont
Felhasználó központúság (eGovernment benchmark)	99 pont
Transzparencia (eGovernment benchmark)	85 pont
Kulcs szolgáltatások (eGovernment benchmark)	95 pont
Határon átnyúló szolgáltatások (eGovernment benchmark)	85 pont

A kulcsmutatókon túl az egyes beavatkozások és akciók monitoring során történő visszamérésére a mellékeltben megjelenített mutatórendszerek kerültek jelen NEKS szintjén rögzítésre (ezek az 1. és 2. szint, a 3. szint valamennyi beavatkozás esetében az adott leírás 3. fejezetében, illetve a szintén mellékelt összefoglaló táblázatban látható).

3. Beavatkozási területek

A beavatkozási logikákban feltüntetett cél egy konszolidáltabb digitális közszolgáltatási tér és valódi digitális állampolgárság létrehozása új, fejlett technológián alapuló vagy jelentősen továbbfejlesztett megoldásokkal - mindez az alábbi tervezett beavatkozásokon keresztül valósul meg.

Jelen fejezetben az egyes beavatkozások releváns előzményei és az ebből fakadó jelenlegi állapot, a beavatkozás célrendszere, a kapcsolódó mutatók, valamint a tervezett akciók, elérendő eredmények kerülnek bemutatásra. Az eredmények - közvetlenül vagy közvetetten - bővítik vagy teszik hatékonyabbá a kormányzat által az állampolgároknak, valamint a piaci szereplőknek nyújtott szolgáltatásokat.

3.1. Elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése

3.1.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

A hazai elektronikus azonosítás alapját a ma is széles körben használt Központi Azonosítási Ügynök (továbbiakban: KAÜ) szolgáltatás adja. Ennek részeként több azonosítási megoldás, köztük az ügyfélkapu, a telefonos azonosítási csatorna, valamint 2016. január 1-jétől az elektronikus személyi igazolvány jelent meg, mint önálló, kétfaktoros azonosítási megoldás. Ennek előnyeit és szolgáltatását - sok más alkalmazási terület mellett - mai is sikeresen használják például az Egészségügyi Elektronikus Szolgáltatási Térben (továbbiakban: EESZT) az orvosok, az Önkormányzati ASP-ben (távoli alkalmazásszolgáltatóban) az ügyintézők, valamint a Választási kapu esetében a választási ügyintézők.

Ehhez az ökoszisztémához csatlakozott 2020-tól a videóazonosítási szolgáltatás, amely technikai szinten működőképes, azonban szakrendszerekhez történő széles körű integrációja az eddigiekben még nem valósult meg. Ennek oka a technikai integráció fejlesztési szükségletén túl az a tény, hogy a videó azonosítás – egyszeri - állampolgári regisztrációt igényel, mely többlet teher a más típusú azonosítási móddal (pl. ügyfélkapu) már rendelkező felhasználók számára, valamint az elektronikus ügyintézés céljából integrált mobil platform hiányában a felhasználók jellemzően asztali munkaállomásokat, vagy egyéb, fizikai billentyűzettel ellátott eszközöket használnak, melyek esetében a felhasználónév – jelszó típusú azonosítási módok hatékonyan használhatók.

Ezzel párhuzamosan 2016-ban megjelent az eIDAS rendelet, amely a bizalmi szolgáltatásokat és a tagállami e-azonosítási szolgáltatásokat megalapozó szabályrendszer, amelynek mentén a fent írt szolgáltatások megfelelőségét is biztosítani kellett és kell. Az eIDAS célja az volt, hogy a tagállami azonosítási rendszereket összekösse és létrehozásra kerüljön egy olyan műszaki megoldás, amely elérhetővé teszi az egyes tagországokban elkészült azonosítási megoldásokat más tagország informatikai rendszerében. A cél részben sikerült, még folyamatban vannak tesztelések a megoldás élesítéséhez.

Az eddigiekben hivatkozott „eIDAS1” tapasztalatait hasznosítandó, illetve a mobiltelefonok széleskörű elterjedése miatt a Bizottság napirendre tűzte az eIDAS rendelet megújítását olyan szellemiségben, amely az okmányok digitalizálását, valamint annak azonosítási és szolgáltatási rendszerének mobil platformra terelését tűzi ki célul (eIDAS2).

3.1.2. Célok

A DIMOP Plusz átfogó céljai között szerepel az innovatív és intelligens gazdasági átalakulás támogatása, amely hozzájárul a vállalkozások innovációs tevékenységének és digitális transzformációs folyamatának felgyorsításához, valamint a közszolgáltatások digitalizációjának folytatásához. Jelen beavatkozás az Operatív Program négy prioritása közül az 1. Intelligensebb Magyarország prioritáson belül a „ii. A digitalizáció előnyeinek a polgárok, a vállalkozások, a kutatóhelyek és a közjogi hatóságok javára fordítása” egyedi célkitűzés megvalósítását szolgálja. Az egyedi célkitűzésben meghatározottak közül jelen beavatkozás a digitális azonosítási megoldások gyorsabb fejlesztését, bevezetését szolgálja, és a korábbi fejlesztésekre támaszkodva a digitális okmányok középpontba történő állításával új és magasabb színvonalú szolgáltatásokat kíván életre hívni. A digitális okmányok bevezetése hozzájárul az érintésmentes ügyintézés megteremtéséhez: tekintettel arra, hogy az okmányok által biztosított jogosultságok fennállásának ellenőrzésére elsősorban nyilvántartási adatok használhatók, számos esetben megvalósítható azok virtuális térbe történő helyezése, illetve a nyilvántartások összevetése révén egyes okmánytípusok, illetve hatósági engedélyek teljes kivezetése. Mindezek mellett az eIDAS rendelet 2023. évben tervezett módosításait lekövető fejlesztések megvalósításával, magas biztonsági szintű elektronikus azonosítási eszközök kialakításával és a szerepkör tanúsítási szolgáltatás alkalmazásával megvalósulhat a tagállamok közötti elektronikus igazoláscsere magyar kapcsolódási pontjának (e-delivery access point) kialakítása.

A beavatkozás céljaiba és feladataiba szükséges érteni tehát

- az eIDAS Rendelet módosulásai és a kapcsolódó szabályozás megvalósítása érdekében szükséges fejlesztéseket,
- az érintésmentes, valamint távazonosítási (pl.: arcképes) megoldások fejlesztését,
- az elektronikus okmányok és a digitális személyazonossági tárca bevezetését,
- az eIDAS Rendelet szerinti magas biztonsági szintnek megfelelő elektronikus azonosító eszköz kialakítását,
- a nem természetes személy nevében történő dokumentumhitelesítést szolgáló szerepkörtanúsító platform szolgáltatás bevezetését és
- a tagállamok közötti elektronikus igazoláscsere magyar kapcsolódási pontjának (e-delivery access point) kialakítását.

Elsődleges cél tehát a digitális állampolgárság megalapozásához és széles körben történő elterjesztéséhez nélkülözhetetlen központi eszközrendszer és technológiai alap létrehozása. Kiemelt cél az állampolgárok digitális személyazonosságának biztosítása, amelynek érdekében – az eIDAS rendeletnek, valamint az Uniós szabályozási, technológia és szabványosítási kereteknek (European Digital Identity Wallet) megfelelő – Digitális Adattárca megoldás kerül kialakításra.

Az érintésmentes ügyintézés lehetőségét erősítik azok a fejlesztések, amelyek elektronikus okmányok bevezetésére irányulnak. Az okmányok által igazolt vagy egyéb jogosultságok fennállásának ellenőrzésére elsősorban a nyilvántartási adatok használhatók, így számos esetben megvalósítandó és megvalósítható azok virtuális térbe történő helyezése.

A Digitális Adattárca megteremti a lehetőséget arra, hogy az állampolgárok mobil eszközeik használatával a digitális térben (online), illetve személyesen (offline), biztonságosan (biometrikus azonosítás használatával) és kényelmesen, a fizikai okmányaik által biztosított jogosultságokkal

megegyezően, joghatások kiváltására alkalmas módon rendelkezzenek személyes adataikkal az alábbi területeken:

- Személyazonosítás (online és offline)
- Tények és jogok igazolás (online és offline)
- Elektronikus aláírás (online)

Az a cél, hogy a Digitális Adattárca tartalmazza az állampolgárok által jelenleg fizikailag is maguknál tartott alapokmányok (például: vezetői engedély, forgalmi engedély, elektronikus személyazonosító igazolvány (továbbiakban: eSZIG), lakcímet igazoló hatósági igazolvány, diákigazolvány) digitalizációját, digitális transzformációját. Elvárás, hogy a megoldás – állampolgári igényekkel összhangban történő – további okmányokkal történő bővítése egyszerűen kivitelezhető legyen.

Az NDS Digitális Állam pillére jelenti többek között a lakosság által igénybe vett állami szolgáltatások digitális platformon történő elérhetővé tételét és az ügyek online intézésének lehetőségét is. A Digitális Állam pillérhez kapcsolódik az „ügyfélközpontúság”. Fő elemként került rögzítésre az új azonosítási szolgáltatások (beleértve a biometrikus azonosítási mód széles körű használatát is) igénybevételének ösztönzése, azok funkcionális fejlesztéseinek támogatása.

Az állampolgárok - mint az online közszolgáltatások felhasználói - több, mint 80%-a nem használja ki azon online szolgáltatások lehetőségeit, melyek igénybevételéhez több lépcsős, sok személyes adat megadását igénylő regisztrációs folyamat tartozik. A regisztrációs folyamat egyszerűsítése a Digitális Adattárca használatával jelentős mértékben növelheti az online közszolgáltatások igénybevételét. Annak érdekében, hogy az állampolgárok minél szélesebb körben tudják használni a Digitális Adattárcát, ki kell alakítani azt az eszközrendszert, amely implementálásával a piaci szolgáltatók is el tudják végezni az azonosítást, hozzáérnek a szolgáltatásuk nyújtásához szükséges hiteles adatokhoz. A fejlesztések eredményeként létrejövő rendszer hozzájárul ahhoz, hogy a jövőben az állam és állampolgárai (G2C), illetve piac és állampolgár (B2C) közötti ügyintézés és kommunikáció elsődleges csatornájává az online tér, illetve ennek megalapozásaként a digitális személyazonosítás szolgáljon;

A tervezett fejlesztések végrehajtásával az állami szolgáltatásként biztosított digitális személyazonosítás elfogadása és használata a piaci szolgáltatók számára is bizonyos szolgáltatások esetében kötelezővé válik, továbbá a nem a piaci szolgáltatók által nyilvántartott személyes adatok is igazolhatók lesznek, külső szolgáltatónál lévő adattárolás nélkül.

A létrehozandó felhasználóbarát megoldás célja, hogy jelentősen elősegítse ennek a jelentős létszámú körnek az azonosításhoz vagy egyes adatok igazolásához kötött szolgáltatások igénybevételét. A Digitális Adattárca bevezetésével – a piaci szektorhoz hasonlóan (bankok, egyéb szolgáltatók által biztosított digitális azonosítási és szolgáltatási megoldások) - az egyes állampolgároknál azonnal elérhető kényelmi szint emelése mellett növekszik az állampolgári elégedettség, javul a digitális szolgáltató állam megítélése.

A beavatkozás eredményeként létrejön egy olyan ügyfélbarát technológiai megoldás is (mobil alkalmazás), amellyel a felhasználók a digitális állampolgárság által érintett kiemelt élethelyzetekben, mobil eszközeik segítségével is megfelelő biztonsággal, ezzel egyidejűleg felhasználóbarát módon vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Ezen túlmenően, a Digitális Adattárcában rendelkezésre álló adatok

körének rugalmasan történő bővíthetősége lehetővé teszi, hogy a személyes adatokon túlmenően az állampolgárok különféle jogosultságainak, tagsági viszonyainak igazolására is lehetőség legyen.

3.1.3. Tervezett akciók

A digitális állampolgárság széles körben való elterjesztéséhez és támogatásához a beavatkozás központi eszközrendszert és technológiai alapot teremt a következők szerint:

- az állampolgárok digitális személyazonosságának biztosítása érdekében Digitális Adattárca megoldás kialakítása, amely megteremti a lehetőséget, hogy
 - az állampolgárok mobil eszközeik használatával online, illetve offline,
 - biztonságosan – biometrikus azonosítás használatával –,
 - a fizikai okmányaik által biztosított jogosultságokkal megegyezően,
 - joghatások kiváltására alkalmas módon rendelkezzenek személyes adataikkal;
- gyors autentikáció biztosítása tömeges beléptetéseknél – online szolgáltatások autentikációs eljárásainak magasabb szintre emelése;
- igazolások rendszerének megújítása (például, de nem feltétlenül: lakcímkártya, Társadalombiztosítási Azonosító Jel (TAJ) kártya, adókártya, egyéb kártya integráció);
- elkészülnek azok a fejlesztések és támogató háttérrendszerek, melyek lehetővé teszik a felhasználói- és az igénybevevői oldal által történő alkalmazást;
- a Digitális Adattárca bevezetéséhez szükséges infrastruktúra biztosítása, ideértve a releváns informatikai rendszerek kapcsolódását;
- Az autentikációs megoldások mobil alkalmazáson való használatának biztosítása, amely képes és alkalmas lesz a dokumentumok állampolgári oldalon történő hiteles elektronikus aláírására olyan biztonsági szinten, amely mind a hatósági ügyintézés részeként, mind a polgári jog szerint elfogadott vagy elfogadható;
- a B2C szolgáltatások nyújtása során történő alkalmazhatóság érdekében elkészülnek a piaci szolgáltatók informatikai fejlesztéseit támogató eszközök (pl. SDK-k, API-k, widgetek);
- A szolgáltatások ügyfélközpontú használatát és hatékony kiterjesztését szolgáló funkcionális és nem funkcionális követelmények fejlesztése, ideértve a következőket:: gyors kiszolgálás, skálázhatóság, könnyű tovább fejleszthetőség, moduláris felépítés, egyszerű első használatbavétel, akadálymentes felhasználás, magas rendelkezésre állás, könnyű integrálhatóság, magasfokú adatbiztonság, többnyelvűség, a Digitális Adattárcában rendelkezésre álló adatok körének rugalmasan történő bővíthetősége, valamint magas szintű felhasználó élmény, széles körű elérhetőség (eszköz- és platformfüggetlenség) stb.;
- nemzetközi együttműködés keretében a Digitális Adattárca pilot jellegű, határokon átnyúló alkalmazása;
- a technológiai megvalósítás előfeltételeként megtörténik a szabályozói környezet felmérése, illetve átalakítása/létrehozása, összhangban a hatályos Uniói szabályozással: kialakul a Digitális Adattárca hazai bevezetésének módszertana, a bevezetéshez szükséges szervezeti és jogszabályi háttér.

3.2. Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése

3.2.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

A két évtizeddel ezelőtt létrehozott magyarorszag.hu portál célja elsősorban az állampolgárok tájékoztatása, elektronikus ügyintézésük támogatása volt. 2018. óta működik a Személyre szabott Ügyintézési Felület (továbbiakban: SZÜF), amely a - tájékoztatáson túl - lehetővé teszi az egykapus online közigazgatási ügyintézését.

A közfeladatot ellátó szervek széles köre köteles biztosítani a SZÜF-ön az ügyek elektronikus intézésének lehetőségét, az elektronikus ügyintézését biztosító kormányzati portálnak naponta átlagosan 250 ezer látogatója van, akiknek több mint 4000 ügy intézésére nyílik lehetőségük. Mindemellett a SZÜF-re kivezetett ügyintézési lehetőségek kapcsán számos esetben elmaradt a szoros integráció, így a lazán csatlakozó portálok esetén létrejött ugyan egyes központi szolgáltatások használata (pl. azonosítás), azonban az egységes ügyfél élmény nem jött létre.

A DESI eGovernment benchmark 'transzparencia' dimenziójában Magyarország átlag alatti eredményt ért el, amelynek egyik oka, hogy az elektronikus szolgáltatási folyamatok nem kellően átláthatók, valamint a felhasználók nem megfelelően vannak bevonva a szolgáltatások kialakításába. A nem kellően átlátható folyamatok okai közé tartozik, hogy a szolgáltatásokról szóló információk nem elég felhasználóbarát, intuitív, átlátható, strukturált, naprakész formában érhetőek el, valamint a folyamatok, eljárások állapotával kapcsolatos információ nem átlátható és naprakész a szakrendszerekkel való integráció előbbiekben említett hiányosságai miatt. Az ügyfelek nem megfelelő részvétele a szolgáltatások tervezésében a korszerű, részvételi, az ügyfél-élményt, típusokat (persona) és ügyfélutat középpontba helyező módszertan és gyakorlat alacsonyabb beágyazottságára utal.

Az általános kormányzati portál mellett az elmúlt években létrejöttek/megújultak különféle ágazati ügyintézési portálok (például a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (továbbiakban: NAV) ügyintézési felülete, a ugyfportal.nav.gov.hu, a Magyar Államkincstár (továbbiakban: Kincstár) felülete az allamkincstar.gov.hu, illetve a területi közigazgatás szervezeti egységeinek, a kormányhivataloknak a felülete, a kormanyhivatal.gov.hu), melyek önmagukban jó minőségűek, de különbözőségükkel, valamint az ügyek hatóság-alapú csoportosításával még mindig nem könnyítik meg kellőképpen az állam és állampolgárok/vállalkozások közötti, egy-egy élethelyzet kapcsán szükséges vagy kívánatos interakciókat.

A fentiek felül az elmúlt időszak fejlesztése a Virtuális Asszisztens, ami egy szöveg alapú MI által támogatott chat rendszer, amely többszintű technikai megoldást implementál, képes egyszerű kérdéskörökben azonnali választ adni - operátor beavatkozása nélkül - és képes egy nem kötött kommunikációban elemezni a beérkező tartalmat és MI alkalmazásával irányítani a beszélgetést, így képes helyzetfüggő interakciókra.

A mobiltelefonokra - hordozható eszközökre optimalizált környezetre, ennek design-, technológiai és eszközkészletbeni egységesítésére a webes platform mellett kevesebb figyelem és idő jutott, így a kapcsolatos állampolgári igények teljeskörű kielégítése érdekében jelen beavatkozás keretébe ennek a feladatrendszernek a beemelése is indokolt.

Az elektronizált ügýtípusok és online felületek mellett fontos megemlíteni, hogy a személyes ügyfélszolgálatok továbbra is nagyszámú ügyfélforgalmat bonyolítanak le. A személyes ügyfélfogadás

viszont a mai napig földrajzi helyzetváltoztatást igényel és az állampolgárok értékes idejét veszi el egyéb feladataiktól, így mindenképpen az elektronikus és digitális megoldások továbbfejlesztése és új szolgáltatások bevezetése indokolt (mindemelett a jelen beavatkozás keretében tervezett megoldás az ügyintézők munkavégzését is tovább racionalizálja).

3.2.2. Célok

A beavatkozás feladat- és célrendszerébe értjük az elektronikus közigazgatási szolgáltatások, a kommunikáció, fizetés, felhő alapú dokumentumtárolás és hitelesítés funkcionálisai elérhetőségét biztosító integrált, intuitív, személyre szabott és hordozható eszközön is elérhető ügyintézési felület kialakítását egy-egy nagy kormányzati kapcsolattartási ponthoz kapcsolódva (pl.: SZÜF, NAV, Kincstár, Kormányhivatal).

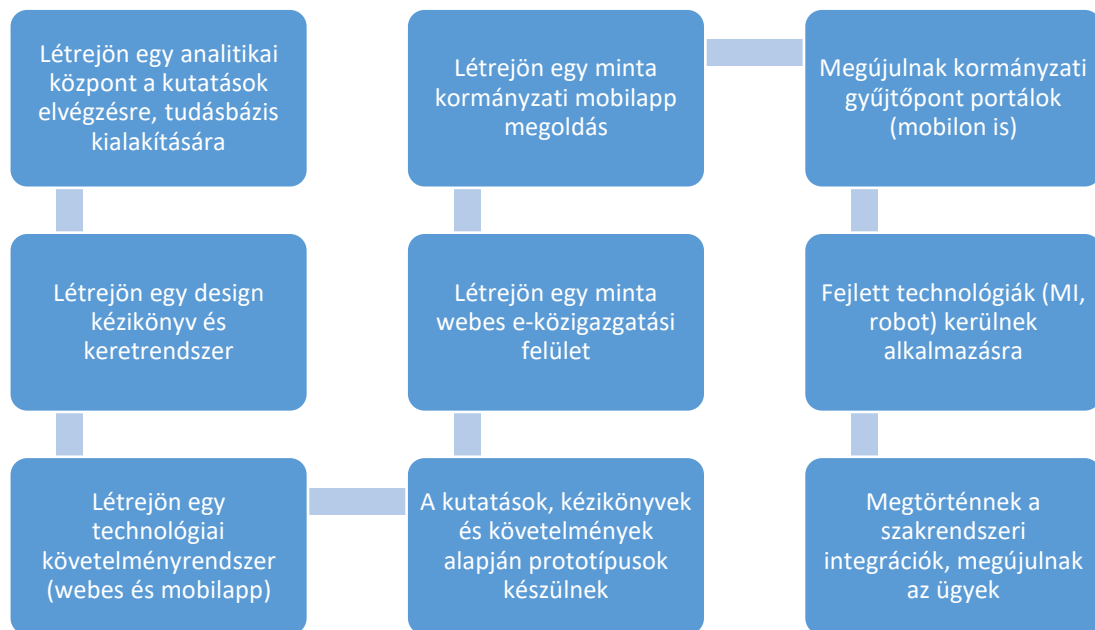
Ennek részét képezi az állampolgári sajátosságokból adódó és tranzakció szintű állami adatok rendelkezésre állásán alapuló vélelmezett (pl.: MI bigdata) állampolgári igény alapú prioritizálás, amelyet kiegészíthetnek a mesterséges intelligencián alapuló ügyfélszolgálati lehetőségek (pl.: virtuális asszisztens), valamint a felhasználói aktivitás mérése. A beavatkozás célja e tekintetben, hogy a jelenleg elavult webes és mobil, hordozható eszközre optimalizált e-közigazgatási felületek középpontjába a felhasználói élményt helyezzük és így feleljenek meg azoknak a felhasználói szokásoknak mely alapján az e-közigazgatási folyamatoknak is mobile first alapon kell működniük.

Az NDÁP-ban meghatározott legfőbb cél, hogy a DMÜ „megteremtse a magyar állampolgárok és a magyar közigazgatás számára azt az egységes és kiváló felhasználói élményt nyújtó online ökoszisztémát, amely radikálisan leegyszerűsíti az állampolgár és kormányzat különböző szervei közt történő kommunikációt (pl.: ügyintézés, tájékoztatás), és egyenlő mértékben járul hozzá mind az állampolgárok elégedettségéhez, mind a közigazgatási ügyintézés optimalizálásához”.

Ennek módja az állampolgárok és a vállalkozások számára koherens közigazgatási szolgáltatások biztosítása a felhasználói igények középpontba helyezése által. A közigazgatási szolgáltatásoknak – a koherencián túl – felhasználóbarátnak kell lenniük és az egyéni felhasználói igényekre, fájdalompontokra, valamint a használati kontextusra kell megfelelő választ adniuk.

Az állampolgárok legfontosabb életeseményeik során általában kapcsolatba lépnek az állam és a közigazgatás különböző szolgáltatásaival, amely interakció történhet online és offline egyaránt. Olyan meghatározó eseményekről van szó, mint például egy újszülött érkezése, egy új otthon kialakítása vagy éppen egy vállalkozás indítása. Ezek az életesemények általában meglehetősen összetettek az állampolgár szempontjából és többszörös interakciót igényelnek az állammal, illetve legtöbbször piaci szolgáltatók bevonása is szükséges a továbblépéshez (például: gépjármű adás-vétel esetén eredetiségvizsgálat). Az állampolgárok által megtapasztalt felhasználói vagy szolgáltatásélmény az eredője minden élménynek, ami a felhasználóban kialakul miközben használja az állam, illetve a közigazgatás által biztosított szolgáltatásokat. A felhasználói élményt determinálja, hogy a különböző érintkezési pontok összességében mennyire voltak használhatóak, hatékonyak és mennyire segítették az állampolgárt a céljához vezető útja elérésében. Jelenleg a közigazgatási online és offline szolgáltatások meglehetősen fragmentáltak, számos megoldás létezik, de sem az egyes megoldások megjelenése és működése, sem pedig a szolgáltatáselemek összehangolása nem történt még meg. Mindezekért a beavatkozás

- fókuszába helyezi a felhasználó-központú tervezést mind a webes, mind a mobil térben annak biztosítása érdekében, hogy az e-kormányzati szolgáltatások a felhasználók teljes sokféleségében befogadják a felhasználókat, beleértve a gyenge digitális készségekkel rendelkező vagy fogyatékkal élőket is,
- ezzel párhuzamosan fontos, hogy racionalizálásra kerüljön az e-kormányzati szolgáltatások nyújtása, hogy a felhasználók egyablakos ügyintézés útján hozzáférhessenek az életeseményükhöz kapcsolódó összes szolgáltatáshoz.



Fontos cél, hogy az elektronikus felületek korszerűsítése során a felhasználó-központúság és a használhatóság mindvégig magas prioritással kerüljön figyelembevételre. A beavatkozás keretében elérendő célok érdekében mind a webes, mind a mobilos platformon meg kell felelni az alábbi követelményeknek:

- Felhasználóbarát megjelenés
 - ergonomikus kezelés, logikus, következetes, könnyen áttekinthető felület,
 - jó olvashatóság az aktuális képernyő felbontáshoz igazodva (reszponzív),
 - felhasználók számára érthető üzenetek és hibaüzenetek.
- Felhasználóbarát működés
 - könnyen megtanulható kezelés,
 - egyszerű felhasználói műveletek, kevés manuálisan végzendő művelet,
 - olyan ellenőrzések, figyelmeztetések beépítése, amelyek lehetőség szerint védik a felhasználókat a nem szabályszerű vagy nem szándékosan végzett műveletek végrehajtásától,
 - gyors válaszidők.

- Felhasználóbarát dokumentáció
 - valós működést leíró dokumentáció,
 - könnyen értelmezhető megfogalmazás, értelmezést segítő ábrák,
 - széleskörűen használt elektronikus formátum.

Cél, hogy minél magasabb szintű közigazgatási szolgáltatások jöjjenek létre felhasználóközpontú megközelítéssel, amely afolyamatosan kutatott életeseményeken alapszik a következő szinteket vizsgálva.



3.2.3. Tervezett akciók

A digitális állampolgárság széles körben való elterjesztéséhez és az egyszerű, egységes és kiváló felhasználói élményt nyújtó digitális szolgáltatások létrehozásához a beavatkozás többek között központi tudásbázist, keretrendszert és szolgáltatási sztenderdet teremt (design system és mérési rendszer) az alábbiak szerint:

- az állampolgári igények megismerése, megfelelő prioritizálása érdekében el kell végezni a szükséges felhasználói kutatásokat a legfontosabb életesemények valóságának megismerésére –, az érintett felhasználói típusok, „persona”-k kapcsolódó céljainak, szükségleteinek és nehézségeinek és az ügyfélutak megértésére, valamint az online szolgáltatásokkal kapcsolatban elvárt (sokszor általuk sem tudatosan ismert) igényeik felmérésére. A kutatások kvalitatív (ideértve többek között a mystery shopping-ot) és kvantitatív módszerek alapján valósulnak meg, utóbbiakhoz készül egy, az ügyfelek elektronikus ügyintézés során tanúsított viselkedésének megismerésére szolgáló keretrendszer is;
- létre kell hozni egy tudásbázist, ami a kutatások eredményét kell tartalmazza és amely ezáltal széles körben támogatni tudja a közigazgatás felhasználóközpontú átalakulását;
- létre kell hozni egy analitikai központot (nemzetközi példák alapján, lásd Google Analytics) a Digitális Szolgáltató Központ (továbbiakban: DSZK) alegységeként, mely a felhasználói szokások és a rendszerek használatának elemzését teszi lehetővé a már alapszintű integráció biztosítása esetén is. A megoldás képes kell, hogy legyen időben kimutatni az állampolgárok eszközhasználati, időbeli, várakozási, visszafordulási szokásait kizárólag frontendi

eszközészlet integrálásával, amely jó lehetőség a szolgáltatások állampolgári elégedettségének méréséhez, illetve a továbbfejlesztési lehetséges vizsgálatához. Az e-közigazgatásban működő rendszerek (háttér, ügyintézői, állampolgári) működésének mérése fontos része kell legyen az üzemeltetésnek és alapja lehet a további fejlesztési irányok meghatározásának. A mérések célja, hogy az állam, mint rendszer fejlesztő és üzemeltető pontos és friss képet kapjon mindenkor a rendszerek és ügyintézők állapotáról. A mérések terv szerint 3 csoportba sorolhatóak: rendszer logok statisztikai, ügyintézés statisztikai, felhasználói felületek statisztikai. A rendszer logok statisztikai megmutatják az egyes rendszerek állapotát, jelzik a fennakadásokat, amelyek alapján a leállások vagy hibák gyorsan orvosolhatóak, míg az ügyintézési statisztikák ügyintézési folyamatok túlterheltségére vagy kihasználatlanságára mutathatnak rá, illetve arra, hogy milyen akadályozó tényezők vannak az egyes folyamatokban. A felhasználói felületek statisztikai visszajelzést adhatnak a felhasználók tevékenységéről/viselkedéséről és vélhetően felfedik azokat a problémás területeket, amelyeket továbbfejleszteni vagy finomhangolni szükséges. A statisztikákhoz gyűjtött adatok jó alapot teremtenek a Big Data tárnak és MI elemzéseknek, melyek segítségével előrejelzések készíthetők a várható túlterhelések kezelésére, illetve várhatóan meghatározzák a problémák kiváltó okát.

- létre kell hozni egy design keretrendszert, ami felmenő rendszerben biztosítja az egységességet és a kiváló felhasználói élményt (Állami Alkalmazásfejlesztési Környezetbe (továbbiakban: ÁAFK) integráltan);
- létre kell hozni egy egységes analitikai és design kézikönyvet (amely szabályozza a jövőben létrehozandó e-közigazgatási felületek megfeleltetési követelményeit és egységesíti azokat);
- az UX kutatások alapján felhasználói élmény alapú frontend felületeket kell kialakítani (komplex UX kutatás kerül lefolytatásra az e-közigazgatási rendszerek felhasználói között, mely alapján a megújítandó életeményekhez köthető frontend felületek úgynevezett kattintható UX prototípusa létrehozható);
- prototípusokat kell készíteni a kutatásokat megelőzően vagy a kutatás közben kialakult hipotézisek valódi felhasználók bevonásával történő tesztelésére (ezekkel lehetséges lesz a felületek UI terveinek létrehozása, amely illeszkedik a nemzeti frontend design kézikönyv által támasztott követelményeknek);
- a végleges UI tervek alapján megtörténik egy minta e-közigazgatási felület kivitelezése, ennek keretében megvalósul:
 - a UI tervek alapján reszponzív sitebuild feladatok ellátása és a UI terv szakszerű darabolása,
 - API réteg elkészítése, amely a frontend és backend közötti kommunikációt végzi,
 - mobilbarát reszponzív megjelenítés, mely biztosítja, hogy a vezető mobilgyártók tablet és okostelefon képernyőin megfelelően jelenik meg,
 - performancia alapú és SEO megoldások beépítése a frontend kódba, melynek célja a felületek Google értékelésének növelése és a 3s alatti betöltési sebesség biztosítása,
 - akadálymentesítést biztosító szabványok beépítése (WCAG);
- létrejön egy minta e-közigazgatási mobilapp felület és kormányzati támogató – legalább Android és iOS alapon elérhető - mobilapp, ami a digitális állampolgárság megalapozásaként biztosítja az állampolgár és a kormányzat közötti kétirányú kommunikációt túllépve azon az

eddigyi gyakorlaton, hogy ha az állampolgár szükségesnek érzi, akkor megszólítja az államot, ezentúl az állam proaktívan tud szolgáltatást nyújtani az állampolgárnak;

- ezeknek köszönhetően létrejön a mobil- és hordozható eszközök tekintetében is a megoldások egységesítése a design, a technológia és az eszközkészlet tekintetében;
- a mobil és hordozható eszközökre optimalizált megoldások is elérhetőek lesznek az ÁAFK és DSZK környezetekben;
- létrejönnek olyan ügyfélfókuszú, folyamatos megújulásra és tovább fejlődésre képes proaktív webes és mobilos szolgáltató felületek, amelyen - életesemény alapon szervezett - a teljes életeseményhez kapcsolódó információs és ügyintézési reaktív szolgáltatások lesznek publikálva, melyet tehát mobil eszközökön is képes a felhasználó használni, a kommunikáció, fizetés, felhő alapú dokumentumtárolás és hitelesítés funkcionálisai elérhetőségét biztosítva, integrált, intuitív módon. A fejlesztés eredményeként létrejövő szolgáltató felület az ügyfélhez kapcsolódóan - az ügyfél hozzájárulása esetén- képes azonosítani az ügyfél eljárási képességének szintjeihez/lehetőségeihez kapcsolható ügyeket, felépíteni az ügyfél profilját és közvetlen családi kapcsolatait, kiemelten a közigazgatási ügyekben való eljárás aspektusait vizsgálva;
- az elektronikus közigazgatási szolgáltatások, a kommunikáció, fizetés, felhő alapú dokumentumtárolás és hitelesítés funkcionálisai elérhetőségét biztosító integrált, intuitív, személyre szabott és mobil eszközön is elérhető ügyintézési felületek kialakítása érdekében a legnagyobb elektronikus ügyintézési biztosító kormányzati portálok, kapcsolattartási pontok megújulnak, illetve kiegészülhetnek az automatikus döntéstámogatás központi eszközkészletével;
- a felületek életesemény-központú kialakítása kiterjed az információs, tranzakciós és portál felületekre egyaránt;
- a webes és mobil-, hordozható eszközre optimalizált felületek megújulását, különböző szinten történő integrálását indokolt megteremteni:

Alapszinten olyan technológia módosítások (HTML; CSS alapon) kerülnek bevezetésre, amelyek a meglévő frontend technológiára épülve (akár 1, akár több rétegű architektúráis megoldások esetén is) kizárólag felületi illeszkedést (egységes „design kit” használat) tesznek lehetővé, amely abban segíti az állampolgárt, hogy ne bizonytalanodjon el a rendszerek közötti navigációja során. Ezt minden, a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások közé sorolt rendszernél elvárásaként kell érvényesíteni felmenő rendszerben.

Középszinten a felületi integráción túl már úgynevezett ergonómiai integrációt is meg kell valósítani, amely az adott rendszer teljes spektrumán történő analitikai vizsgálattal (ux, látogatottsági, visszafordulási arány, stb) kezdődik és a teljes felület design keretrendszer (a korábbi pontokban kijelölt és az ÁAFK környezetbe integrált) szerinti továbbfejlesztéssel megvalósul meg. Ennek eredményeképpen már a frontendi megoldás szerkezeti módosítására is sor kerül, valamint az alapszinthez képest módosítani kell a frontendi megoldás mélyebb technológiai rendszerét is.

Magasszinten elvárás a teljes workflow újraépítése szolgáltatói szemléletben, első lépésként életesemény alapon a valós felhasználói problémák, fájdalmak kutatása és elemzése (service

design kutatás), azokhoz történő illeszkedése a teljes folyamaton - kiemelten nem kizárólag a digitális csatornák, hanem a fizikai jelenléttel történő folyamatok vizsgálata is szükséges. A vizsgálat után egy webes és mobilos környezetben elérhető, újrászervezett, az állampolgár számára egy rendszerként megjelenő, folyamatlépések közötti átjárást egyértelműen biztosító, nemcsak ügyintézési, hanem a folyamatba integrált módon tájékoztatási funkciót ellátó, piaci szolgáltatókkal együttműködő end-to-end megoldás kerül kialakításra.

Az egyes szintek egymástól nem elkülönült módon, hanem erős egymásra épüléssel oldhatók csak meg, így például középszinten elvárás az alapszintű felület integráció is.

Integrációs szint megnevezése	Bevont szolgáltatások köre
Alacsony	Felmenő rendszerben, de legkésőbb 2030 végéig a teljes NDS által bevont szolgáltatási kör, ágazatfüggetlen módon
Közép	A Digitális Állampolgár Programban felsorolt ügyintézési típusok ügyintézési számosság tekintetében a legtöbbből elindulva teljeskörűen 2027 végéig
Magas	Aktiválasztott életemények esetén az összes kapcsolódó felület

Miközben felületek megújításának folyamatát a szükséges szabályozás kialakításával a kormányzat felmenő rendszerben – a kialakított eszközrendszer részeinek szakaszos de kötelező alkalmazásával – kívánja biztosítani, azon rendszerek és felületek esetében, amelyek rövid távon új – az alaprendszert érintő fejlesztésben nem lennének érintettek – ott a felületek fentiek szerinti megújítására dedikált projekt keretében forrás allokálása szükséges.

- a megismert állampolgári sajátosságokból adódó és tranzakció szintű állami adatok rendelkezésre állásán alapuló, a felmérések alapján konkretizált állampolgári igény kielégítése érdekében - amelyet kiegészíthetnek a mesterséges intelligencián alapuló ügyfélszolgálati lehetőségek (pl.: robotizáció) - megtörténik az egyéb -releváns- e-ügyintézési portálok szoros integrációja - a megújult portálrendszer lehetővé teszi az egyes életeményekhez kapcsolódó tájékoztatók, személyes adatok vizuális megjelenítését, támogatja a dokumentumezelést (ePosta) és a megújuló azonnali fizetést (eFizetés);
- az adminisztrációs terhek csökkentésének igényét szem előtt tartó igazgatási felülvizsgálatot követően a legfontosabb/leghasznosabb ügyek is megújulnak a szakrendszerek új platformokhoz történő integrációja során.

3.3. Az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézési kiszolgáló rendszerek

3.3.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

Az elmúlt években az egyablakos ügyintézési rendszer kialakításra került annak érdekében, hogy mindenki a lakóhelyéhez legközelebb, vagy bármely, a számára legkönnyebben elérhető kormányablakban, munkaidőn kívül is el tudja intézni a hivatalos ügyeit. Az első egységes arculattal rendelkező kormányablakok 2011-ben kezdték meg működésüket. Az állampolgárok a kormányablakokban jelenleg több, mint 2500 féle ügykört intézhetnek, kezdeményezhetnek, illetve

kaphatnak tájékoztatást az eljárás menetéről, minden hatósági eljárás lefolytatására irányuló kérelem - melyet törvény vagy kormányrendelet nem zár ki - a kormányablakokban is benyújtható. Jelenleg a legjellemzőbb ügycsoportok a személyi igazolvánnyal kapcsolatos feladatok, a jármű nyilvántartással és a vezetői engedéllyel kapcsolatos feladatok, a kormányablakok hatáskörébe tartozó, illetve abba nem tartozó ügyekben tájékoztatás nyújtása, továbbá a lakcímgazolvánnyal és a családtámogatással kapcsolatos feladatok.

Az egyes élethelyzetekben, életeseményekben felmerülő ügyintézési szükségletek bizonyos esetekben jellegükénél fogva, máskor az érintett állampolgár digitális írástudatlansága miatt -a minél szélesebb körű digitalizáció ellenére- a jövőben is megkövetelik egy olyan ügysegéd közreműködését, aki támogatja az ügyfelet és/vagy képviseli a közigazgatási szereplőket. A kormányablakok sokkal közelebb vitték az állampolgárokhoz az ügysegédeket, de még mindig csak hivatali időben lehet hozzájuk fordulni egy akár az állampolgár lakóhelyétől eltérő településen lévő- hivatali helyiségben való személyes megjelenéssel.

A személyes ügyintézési lehetőséget biztosító szervezeti egységek mellett 2020-ban a közszolgáltatásokat igénybe vevők több mint 50 millió alkalommal szereztek információt elektronikus úton, és közel 13 millió esetben indítottak e-ügyintézési folyamatokat. A digitális közszolgáltatások területén a korábbi évek fejlesztéseinek pozitív hatása folyamatosan jelentkezett, azonban az állampolgárok számára a kulcsfontosságú közszolgáltatások teljes körben, személyre szabottan, a legjobb minőségben történő elérhetősége még nem megoldott, az állampolgárok és vállalkozások szakterületenként eltérő felületeken tudják közigazgatási ügyeiket intézni. A kormányablakokban indítható ügyek jelentős része jelenleg indítható a KÖFOP keretében megvalósított fejlesztések hatására a SZÜF használatával is, azonban az ügyek a teljes folyamaton gyakran nem vihetők végig, illetve azok intézéséhez az állampolgárok jelentős része személyes segítséget, iránymutatást igényel, melynek okán szükséges a személyes megjelenés.

Az előző programozási időszakban a KÖFOP keretében megvalósított fejlesztések ugyan megteremtették a közigazgatás egységes és hatékonyabb működésének alapjait, valamint a köztük lévő adatkapcsolatok kialakításának lehetőségét, de a rendszerek ügyintézési hatékonysága tekintetében további integrációt igényelnek. Egy egységes ügyintézői felület kialakítását indokolja a nagyságrendileg 300 szakrendszer eltérő működési- és logikai felépítése is. A jelenlegi szakrendszerek egyelőre még nem az ügyintézési eljárást modellezik, hanem a központi nyilvántartó által korábban felépített folyamatokat.

A fenti közigazgatási folyamatokon túlmenően a NAV feladatai körében bekövetkezett feladatbővülések (így pl. a gépjárműadóztatási feladatok átvétele, egészségügyi szolgáltatási járulék szabályainak változásából eredő feladatok, egyéni vállalkozói nyilvántartásba vétellel kapcsolatos feladatok, az általános közigazgatási végrehajtó hatósággá válás és a törvényszéki végrehajtási feladatok átvétele, kiemelt gazdasági övezetek helyi iparűzési adóztatási feladatai, a tényleges tulajdonosi nyilvántartás létrehozása) és a NAV részéről az ügyfélszolgálati feladatellátás során kiemelt prioritással kezelendő esetenként, de nem visszatérően jelentkező különböző feladatok ellátása (pl.: szja-visszatérítés) is kihívásokat jelent az ügyfélszolgálati tevékenységben, lévén, hogy fenti tevékenységek az adózói kör átrendeződését is eredményezték. Mindezek, valamint az elektronikus ügyintézés egyes ügyfélköröket érintő kötelező bevezetése következtében az elmúlt időszakban jelentősen megnőtt az adózási ismeretekkel nem rendelkező magánszemélyek aránya az

ügyfélkapcsolati csatornákon, miközben az intézett ügyek bonyolultabbak, összetettebbek lettek, emellett az egyidejűleg több ügyintézés irányába való elmozdulás is megfigyelhető. Jelenleg a személyesen megjelenő ügyfelek számát több mint 30%-kal meghaladó ügyintézés történik a NAV ügyfélszolgálatain.

Ugyan a korábbi fejlesztések lehetővé tették az adóügyeket érintő közszolgáltatások és ügyintézési folyamatok elektronikus támogatását, a technológia fejlődésével ügyfél elvárássá vált, hogy az ügyek személyes megjelenés nélkül, a nap 24 órájában intézhetőek legyenek, amely ma még nem biztosított, pl. a távoli azonosítási és hitelesítési szolgáltatások pilot jellege és integráltságának hiánya, technológiai elmaradottsága (például, de nem kizárólag: arcképes azonosítás, mobil technológián alapuló digitális aláírás, aláírás minta alapú azonosítás stb.), az okmányok és kísérő dokumentumok materializált jellege és az aszinkron digitális ügyintézési folyamatokat együttesen kezelni képes ügyfélmenedzsment rendszerek hiánya okán.

Mindemelett az is látható, hogy a COVID-19 járványhelyzet hatására az ügyfelek egyszerűbb ügyekben szívesebben, bátrabban használják már az elektronikus ügyintézési csatornákat. Ugyanakkor a NAV mintegy 60 ügyfélszolgálatán 2021. évben végzett átfogó ügyfélélegedtség-mérés tapasztalata az, hogy a bonyolultabb, szakmai ismereteket igénylő ügyintézésbe az ügyfelek még ma is a számukra biztonságot jelentő személyes ügyintézészt választják.

A fenti kihívásra adott válaszként egyszerűbb és gyorsabb, hely-és időfüggetlen ügyintézési lehetőségeket kell kínálni az állampolgárok, így az adózók részére is, amelyhez letisztult ügymenetekre, az ügyintézési alternatívák körének bővítésére van szükség, továbbá nélkülözhetetlen az ügyfelek elektronikus ügyintézési kompetenciáinak fejlesztése, képzése egyes komplex ügycsoportok, így pl. az adóügyek intézésében.

A technológia fejlődésével párhuzamosan tehát a személyes megjelenés nélküli ügyintézés kívánalma az ügyfelek részéről a közigazgatás területén is egyre erősebben jelentkezik.

3.3.2. Célok

A beavatkozás célja az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézészt kiszolgálni képes előtét rendszerek (pl.: kormányablak, vagy NAV) létrehozása, annak érdekében, hogy a területileg szervezett feladatellátás mellett szinkron és aszinkron kapcsolattartási megoldások vegyes alkalmazásával az online térben integrálják az ügyfelek menedzsmentjét és az ehhez szükséges kormányzati munkaszervezést.

Az NDS által megfogalmazott cél egy olyan digitális közszolgáltatási környezet kialakítása, mely segítségével az állampolgári és vállalkozói ügyek helytől és időtől független módon is intézhetőek, az ügyintézők ügyfelekhez és ügyekhez kapcsolása a virtuális térben történik meg, innovatív technológiát is alkalmazó megoldások használata mellett. Ezek segítségével a gazdaság szereplői számára a különböző, élethelyzetekhez, életeseményekhez kapcsolódó ügyintézés még kisebb idő- energia- és végeredményben pénz ráfordításával történhet meg. Kiemelt cél emellett, hogy az Uniós szakpolitikai célokkal összhangban a határokon átívelő e-ügyintézés biztosítása is nagyobb hangsúlyt kapjon és az ehhez szükséges adatkapcsolatok implementálása (a KKSZB-n keresztül) szakrendszeri, illetve szolgáltatási oldalon is megtörténjen. Cél, hogy annak érdekében, hogy egyre több esetben nélkülözhető legyen a személyes megjelenés a hivatali ügyintézés során és az állampolgári és gazdasági

társasági ügyek a virtuális térben akár azonnal intézhetőek legyenek ügyintézői támogatás mellett, jöjjön létre a jelenleg meglévő szakrendszerek bázisán az ügyfél igényeket az ügyintézői rendszerrel a jelenleginél intelligensebb módon összekapcsolni tudó, az ügyféloldali és az ügyintézői támogatást egyszerre megvalósítani képes, automatizálással támogatott online kommunikációs csatorna. Ennek feltételeként ki kell alakítani a szolgáltatás működési környezetét (jogszábi, szervezeti, humánerőforrás-tervezési, módszertani és technológiai), mely megfelel a hatályos nemzeti és nemzetközi szabályoknak, szabványoknak.

Fontos hangsúlyozni, hogy az idő- és térfüggetlen ügyintézés lehetőségét nemcsak az ügyfelek, hanem az ügyintézők számára is elérhetővé kell tenni. A digitális állam a saját alkalmazottai számára is megteremti, illetve bővíti a tértől, helytől, napszaktól független munkavégzés, digitális együttműködés lehetőségét, valamint az ehhez szükséges infrastrukturális és alkalmazás oldali feltételeket. Ennek érdekében az ügyfélszolgálatokon a jelenleg személyesen megjelenő ügyfélkör részére egyszerűbb és gyorsabb, hely és időfüggetlen digitális ügyintézési lehetőségeket kell kínálni, amelyhez letisztult kommunikációra, ügymenetekre, az ügyintézési alternatívák körének bővítésére van szükség. Nélkülözhetetlen továbbá az ügyfelek elektronikus ügyintézési kompetenciáinak fejlesztése, képzése. A személyes ügyintézés iránti igény csökkentésében mindezeket túl úgy lehetséges előre lépni, ha az ügyfélszolgálaton elérhető személyes kétirányú interakció a digitális csatornákon keresztül is lehetővé válik, (pl.: virtuális ügyfélszolgálat), valamint úgy, ha az önkiszolgáló digitális felületek nagyon egyértelmű, folyamatba épített módon (pl. varázslóval, interaktív döntési fával) vezetik végig az ügyfelet az összetettebb ügyintézés állomásain."

A beavatkozás célja egyrészt egy olyan közszolgáltatási környezet kialakítása, amelynek segítségével a kormányhivatalokon keresztül bonyolítható állampolgári és gazdasági ügyek helytől és időtől független módon is intézhetőek, az ügyintézők ügyfelekhez és ügyekhez kapcsolása a virtuális térben történik meg. Egy olyan virtuális megoldás kerül kialakításra, amely képes megvalósítani ügyféloldali és ügyintézői támogatást (pl. ügytípus választás, időpont kezelés, virtuális várószoba push értesítések, szükséges adatok megjelenítése, bekérése stb.) és célja a gyors és hatékony, automatizálással támogatott (pl. korábbi ügymenetek megjelenítése, már rendelkezésre álló ügyfeladatok előkészítése stb.) ügyintézés megvalósítása.

A feladatrendszer keretében cél, hogy

- a célcsoport (ügyintézők, ügyfelek) igényeinek feltárásával kerüljenek felmérésre és azonosításra a virtuális kormányablak alapvető képességeire vonatkozó követelmények,
- legyen biztosított a Virtuális kormányablak működéséhez szükséges humánpolitikai, szervezeti és informatikai feltételrendszer, beleértve a szolgáltatások kialakításához szükséges rendszerek kapcsolódási feltételeit, valamint a határon átnyúló ügyintézés feltételeit,
- valósuljon meg és kerüljön bevezetésre az ügyfelek részére hordozható eszközökön is idő- és térfüggetlen ügyintézés lehetőségét lehetővé tevő Virtuális kormányablak állampolgári ügykiszolgálást támogató és kormányzati munkaszervezést lebonyolító rendszere,
- nemzetközi együttműködések keretében kerüljön sor az eredmények értékelésére.

Másrészt célja az adó és vámügyi szakrendszerek tekintetében ezek megújításán és digitális transzformációján keresztül az egyes ügyintézési területek közötti adminisztratív kapcsolattartás digitális térbe helyezésével az ügyintézési folyamatok felgyorsítása.

Az együttes cél, hogy az ügyintézési idő és a felhasználható erőforrások csökkentésével párhuzamosan olyan automatizált ügyintézési rendszert, korszerű informatikai és új technológiai lehetőségeket kell alkalmazni, melyekkel csökkenthető az ügyfélszolgálatok leterheltsége és ügyfelforgalma.

3.3.3. Tervezett akciók

Az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézés kiszolgálni képes előtét rendszerek létrehozása, amelyek célja, hogy a területileg szervezett feladatellátás mellett szinkron és aszinkron kapcsolattartási megoldások vegyes alkalmazásával az online térben integrálják az ügyfelek menedzsmentjét és az ehhez szükséges kormányzati munkaszervezést. Ennek keretében:

- sor kerül a potenciálisan a beavatkozás által fejlesztett megoldás keretében intézhető ügyek vizsgálatára, az ügyek kijelölésére;
- sor kerül az idő- és térfüggetlen digitális ügyintézés humán erőforrás, szervezeti, szabályozási feltételeinek elemzésére és meghatározására, valamint a határon átnyúló ügyintézés támogatása feltételeinek vizsgálatára, meghatározására, s;
- mindezeket figyelembe véve történik meg a szükséges jogszabályok felülvizsgálata, javaslatétel készül a módosítandó jogszabályokról és tartalmukról;
- létrejön az online (virtuális) kormányablak, melyben - mint közszolgáltatási környezetben - az ügyfelek bárholnan könnyedén elérhető módon, mégis személyes interakció útján intézhetik ügyeiket. Az ügyintézővel történő kapcsolatfelvétel online felületeken és videó kapcsolaton keresztül valósul meg. Ezáltal a kormányhivatalokon keresztül intézhető ügyek helytől és időtől függetlenül, a virtuális térben tudnak megvalósulni, az ügyintézők és az ügyfelek összekapcsolása is a virtuális térben fog megtörténni. Olyan virtuális megoldás kerül kialakításra, amely képes megvalósítani ügyféloldali és ügyintézői támogatást (ügytípus választás, időpont kezelés, virtuális várószoba push értesítések, szükséges adatok megjelenítése, bekérése stb.) így egy gyors és hatékony, automatizálással támogatott ügyintézés-támogatás készül el (korábbi ügymenetek megjelenítése, már rendelkezésre álló ügyfeladatok előkészítése stb.). A felületen keresztül bonyolítható állampolgári és gazdasági társasági ügyek esetében olyan biztonságos, távoli azonosítást lehetővé tevő megoldások alkalmazása történik meg, amelyek lehetnek képalapú, videostream alapú, mobilalapú, eSZIG alapú és egyéb közszolgáltatások;
- a virtuális ügyintézési platform létrehozása mellett olyan országos központok kialakítására is sor kerül, amelyek a teljes ország területére nyújtják az online térből a szolgáltatást, megteremtve ezzel az ügyintézői oldal térfüggetlen munkavégzését. A virtuális ügyintézési platform ökoszisztémájának támogatására a várható terhelések figyelembevételével a hálózati informatikai megoldások korszerűsítése, teljesítményének az igényekhez történő illesztése, fejlesztése is megtörténik;
- az online (virtuális) kormányablak mellett több kapcsolódó beruházás is megvalósul további beavatkozások keretében (pl.: arcképezonosítás kiterjesztése, vagy dematerializált okmányok stb). Ezek együttesen biztosítják, hogy egyre több esetben nélkülözhető legyen a személyes kapcsolattartás a hivatali ügyintézés során. Ezen beruházások között a virtuális kormányablak nem, mint egy meglévő szakrendszert kiváltó fejlesztés jelenik meg, hanem egy az ügyfél igényeket az ügyintézői rendszerrel a jelenleginél intelligensebb módon összekapcsolni tudó szolgáltatás, amely alkalmassá tehető az ügyfél oldalán:

- az ügyfél beléptetésére a virtuális kormányablakba,
- az ügyválasztás lebonyolítására,
- az arcképes azonosítás lebonyolítására az erre kijelölt szolgáltatás igénybevételével,
- az intelligens várakoztatásra,
- a video hívás lebonyolítására, felfüggesztésére és folytatására az erre kijelölt szolgáltatás igénybevételével,
- a keletkező elektronikus dokumentumok ügyfélhez történő eljuttatására,
- az ügyfél oldali hitelesítést követően történő befogadására, esetleg az érintett szakrendszer felé történő továbbításra,
- valamint ügyintéző oldalon a szabad ügyintézők kiválasztására és az ügyintézői munka mérés-értékelésére;
- az online (virtuális) kormányablak hatékony működéséhez szükséges szakrendszer oldali fejlesztések is felmérésre kerülnek, annak érdekében, hogy az integrált adatcsere az ügyfélszolgálati rendszerek és a háttérnyilvántartás között a jövőben megfelelően működjön, illetve a teljeskörűen elektronikus ügyvitel létrejöttön;
- a felületen keresztül bonyolítható állampolgári és gazdasági társasági ügyek esetében sor kerül a biztonságos, további beavatkozások keretében fejlesztett távoli azonosítást lehetővé tevő megoldások alkalmazására;
- megtörténik a NAV videó alapú szolgáltatói rendszereinek kialakítása:
 - a virtuális kormányablak technológiai megoldásait alkalmazva a NAV ügyintézéseinek támogatása érdekében kialakításra kerül a NAV virtuális ügyfélszolgálat. Az ügyfél és az ügyintéző közötti kommunikáció (ügyfélkapus és videotechnológián alapuló azonosítás, ügytípus választás, időpont kezelés, virtuális várószoba stb.) a virtuális kormányablak működtetésével azonos módon képes a szolgáltatást biztosítani,
 - ,
 - távsegítség kialakítása, ahol az ügyfél virtuális térben az ügyintéző számára láthatóvá teszi az ügyféloldali eszköz képernyőjét vagy internetes böngésző lapját, így amennyiben elakad a kötelezettségeinek teljesítése során, a NAV ügyintézője azonnali, érdemi és konkrét segítséget tud nyújtani, végigvezeti az ügyintézési (kitöltési folyamaton), amely ügyintézési folyamat során az egyes elemek automatikusan, kérdés-felelek orientációs folyamattal vezetik végig az ügyfelet az eljárás során, ,
 - távtolmács (- távtolmácsolás - a nyelvi vagy jelnyelvi tolmácsnak nem kell a helyszínen tartózkodnia, mivel a tolmács egy kattintással virtuálisan bekapcsolódhat az ügyintézési folyamatba, konkrét élethelyzetbe, ily módon is érvényesülhet az adóigazgatási rendtartásról szóló törvény azon rendelkezése, mely szerint az adózót nem érheti joghátrány a magyar nyelv ismeretének hiánya miatt),
 - távmeghallgatás (kép- és hangrögzítés megteremtése és üzemeltetése révén erősíthető a NAV szolgáltató jellege. Egyes, jelenleg fizikai megjelenést igénylő ügyek kiváltásával az ügyfelek (pl. idézés, tanúmeghallgatás esetén) oldalán idő- és költségmegtakarítás érhető el, a NAV oldalán pedig csökkenhet a munkaerő-ráfordítás),

- megtörténik a NAV kapcsolódása a kormányzati virtuális asszisztens szolgáltatáshoz a hang alapú, a videoképes, és a szöveg alapú elektronikus ügyfél kommunikáció támogatása céljából, a tájékoztatás és az ügyintézés területén kiválasztott egyes ügýtípusokra (élethelyzetekre) vonatkozóan.

3.4. Központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése

3.4.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

A közigazgatás működésében megkerülhetetlen szerepet töltenek be a nyilvántartások, a nyilvántartásokban kezelt adatok. Az elmúlt években végbemenő változások, az információs társadalom fejlődése és kiteljesedése még inkább felértékelte ezek jelentőségét. Napjainkra a digitális adatok, az általuk hordozott információk a gazdasági növekedés, az innováció, a versenyképesség, illetve a társadalmi jólét megteremtésének egyik legfontosabb tényezőjévé váltak. A technológiai fejlődés, illetve a döntően ettől vezérelve dinamikusan változó környezet, mindamelllett, hogy felértékelik a központi nyilvántartások szerepét - egyúttal a végbemenő átalakuláshoz, a megjelenő új felhasználói igényekhez és követelményekhez való alkalmazkodást -, a nyilvántartások rendszerének fejlesztését, átalakítását is szükségessé teszik.

A központi nyilvántartások fejlesztésének igénye a korábbi hazai stratégiák (NIS, Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia) célrendszerében is megjelent. Ezen célkitűzések megvalósítását szolgáló KÖFOP projektek számos előremutató eredményt hoztak a központi nyilvántartásokat érintően is. A megvalósult fejlesztések közül jelentőségét tekintve a KKSZB elektronikus ügyintézési szolgáltatás kialakítása emelhető ki. A KKSZB a csatlakozott nyilvántartásokkal való adatkapcsolatot, a nyilvántartások és a különböző szolgáltatások között bonyolított automatikus adatcsere lehetőségével biztosítja. Szintén a KÖFOP támogatásával valósult meg a nemzeti adatvagyon nyilvántartások szakrendszereinek továbbfejlesztésére, megújítására irányuló projekt (továbbiakban: NAVASZ) is. A NAVASZ projektben többek között a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás, a közúti közlekedési és a hozzá kapcsolódó nyilvántartások, valamint a személyazonosítást lehetővé tevő okmány-nyilvántartások igazgatási és/vagy informatikai felülvizsgálatára és megújítására, illetve funkcionális továbbfejlesztésére került sor.

Az állam rendelkezésére álló, illetve a szerepvállalásával előállítható adatvagyon hasznosítása területén is előre kell lépni annak érdekében, hogy beinduljon az adatgazdaság, személyre szabhatóvá váljanak a digitális közszolgáltatások és mindez hozzájáruljon az adatalapú kormányzáshoz – ehhez azonban az adatok megfelelő minőségben, egységes standardok szerint való nyilvántartására, a duplikációk megszüntetésére van szükség

A hatályos szabályozás szerint több szerv, eltérő adattartalommal és adatstruktúrával végez pl. a jogi személyek nyilvántartásával összefüggő tevékenységet. Jelenleg több mint 60 helyen és több mint 60 szervezet által vezetett nyilvántartás létezik. Az eltérő logika, adattartalom és adatstruktúra következtében a jogi személyek nyilvántartásai hatékonyan nem kapcsolhatók össze, a töredezett és nem teljeskörű adatbázisok nem teszik lehetővé, hogy mesterséges intelligencia alapú, vagy robotizált informatikai eszközökkel a gazdasági folyamatok és a jogi személyek összessége, illetve azok meghatározott halmaza közötti, jelenleg nem látott összefüggések felismerhetők legyenek.

Megoldandó probléma, hogy a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény rendelkezései alapján a társasházi adatok nyilvántartását az ingatlanügyi hatóság az általa vezetett ingatlan-nyilvántartás útján, míg a törvényességi felügyeletet a jegyzők látják el a társasházak felett. Tekintettel arra, hogy jelenleg nem áll rendelkezésükre egységes nyilvántartás, a jegyzőknek a felügyelet ellátásához részben a társasházak tisztségviselői által közölt adatokat, részben pedig különböző állami nyilvántartásokat kell felhasználniuk. 2021. évi XCII. törvény a jogi személyek nyilvántartásáról és a nyilvántartási eljárásról célja ezért a társasházak esetében is az volt, hogy az elektronikus ügyintézés és az informatikai fejlődés adta lehetőségek széles körű kihasználásával állapítsa meg a jogi személyek nyilvántartásának, nyilvánosságának és a bírósági nyilvántartási eljárásnak a szabályait. Ennek megfelelően a jogi személyek nyilvántartása tartalmazza a cégek, a civil és egyéb, cégnek nem minősülő szervezetek adatain túl a társasházak, továbbá jogi személyek vagy nem jogi személy jogalanyok adatait.

A társasházak működésére és nyilvántartás vezetési kötelezettségére vonatkozó szabályozás, valamint a szabályozásnak megfelelő működést lehetővé tevő eszközrendszer rendelkezésre állásának hiánya miatt jelenleg a társasházak gazdálkodása a legtöbb esetben papír alapú, nem kellően dokumentált és adatokkal sem minden esetben alátámasztható.. A társasházaknál keletkező adatok jelenleg nem kerülnek felhasználásra és nincsenek integrálva más közigazgatási rendszerekben, holott számos területen hasznosíthatók lennének. A társasházi adatok a közigazgatás és a gazdaság számos szereplője számára biztosítanak hasznos információkat és az egységes nyilvántartáson túlmutatóan jelentős felhasználási előnyöket rejtenek.

Az elért előremutató eredmények ellenére tehát még több olyan a fennálló kihívásokra választ adó stratégiai célkitűzést kell a hazai közigazgatásnak megvalósítania, amelyek a háttér szakrendszerei infrastruktúra, kiemelten a központi nyilvántartások rendszerének továbbfejlesztését is szükségessé teszik.

3.4.2. Célok

A beavatkozás célja a központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése a legacy rendszerek részbeni vagy teljes megújítása révén, amennyiben azok alap szolgáltatásai közé beépülnek haladó (MI, analitikai, robotika) technológián alapuló, az eljárások teljeskörű digitalizációját szolgáló megoldások vagy a fejlesztés egyes állampolgári azonosító rendszerek kivezetését célozza, a hatósági rendszerekben vezetett egyedi azonosítók számának csökkentése, a központi nyilvántartások konszolidációja, a fennálló párhuzamosságok, redundanciák felszámolása, valamint a kezelt adatok felhasználási lehetőségeit kiszélesítő egységes nyilvántartások kialakítása érdekében, ideértve a jogi személyek és egyéb jogalanyok (pl.: egyesület, alapítvány, társasház) központi nyilvántartásának egységesítését is.

A beavatkozás több szakterületet is felölel. Kiemelt célja a jogi személyek és egyéb jogalanyok (pl.: egyesület, alapítvány) központi nyilvántartásának egységesítése, szolgáltatási képességének fejlesztése a legacy rendszerek részbeni vagy teljes megújítása révén, amely az interoperabilitás szintje és a határon átnyúló elektronikus ügyintézés fejlesztésének is az alapját jelenti. A Jogi Személyek Egységes Nyilvántartásának (továbbiakban: JSZENY) létrehozásának célja, hogy az Unió szabályozásával, valamint a jogi személy létrehozásának és működésének szabadságára vonatkozó polgári jogi rendelkezésekkel összhangban, korszerű jogi keretek megteremtésével, az elektronikus

ügyintézés és az informatikai fejlődés adta lehetőségek széles körű kihasználásával állapítsa meg a jogi személyek nyilvántartásának, nyilvánosságának és a bírósági nyilvántartási eljárásnak a szabályait. A beavatkozás feladatkörébe tartozik a komplex jogviszony-nyilvántartás kialakítását biztosító fejlesztések megvalósítása a NAV-nál, így a központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése. Cél a konszolidáltabb digitális közszolgáltatási tér és a valódi digitális állampolgárság létrehozása, új, fejlett technológián alapuló vagy jelentősen továbbfejlesztett megoldásokkal.

Cél, hogy

- alakuljon ki a jogi személyek és egyéb társulások egységes és emelt szintű szolgáltatásokat megvalósítani képes nyilvántartásának módszertani és jogszabályi háttere,
- legyen biztosított a jogi személyek egységes nyilvántartásához szükséges informatikai feltételrendszer, beleértve a már meglévő és az újonnan kialakítandó szolgáltatások biztosításához szükséges rendszerek adatkapcsolatait is,
- alakuljon ki a jogi személyek, valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező társulási formák egységes, a szerepkör tanúsítási eljárásokat megerősítő nyilvántartása,
- az alapnyilvántartásra épüljenek olyan a társadalom és a gazdaság szereplői által használható IT szolgáltatások, amelyek egyszerűbbé és biztonságosabbá teszik a tájékozódást és az egymással történő kapcsolat kialakítását,
- a társasházak változó jogállására való felkészülés keretében a társasházi adat- és iratnyilvántartó informatikai megoldás létrehozása, amely a társasházak működését rögzítő jogszabály szerinti törvényességi felügyelethez, valamint a társasház tisztviselői működésszervezéshez kapcsolódó adatok, információk összegyűjtését támogatja.
- az adózók, ill. biztosítottak komplex jogviszony-nyilvántartásának kialakítását biztosító fejlesztések megvalósítása a NAV-nál,
- az élethelyzet alapú elektronikus ügyintézés támogatására el kell végezni az elektronikus anyakönyvi rendszer (EAK) korszerűsítését, a családtámogatási nyilvántartások szolgáltatóképességének javítását és az élethelyzet alapú ügyvitelt támogató szülői felügyeleti jog nyilvántartás kialakítását,
- nemzetközi együttműködések keretében kerüljön sor az eredmények értékelésére és a határon átnyúló ügyintézés lehetőségeinek elősegítésére.

A központi nyilvántartások megújítására irányuló intézkedések a szabályozási környezet felülvizsgálatát, a jövőbeni célokat szolgáló szabályozási keretrendszer megteremtését is felölelik. A megcélzott dereguláció az állampolgárok és a közigazgatás adminisztratív terheinek csökkentése érdekében kiterjed a közigazgatásban használt egyedi azonosítók felülvizsgálatára, az indokolatlan elemek kivezetésére.

A fejlesztés során alapvető cél és elvárás az érintett nyilvántartásoknak és kapcsolódó rendszereknek a felkészítése és képessé tétele a nemzetközi együttműködésekre, adatmegosztásokra.

3.4.3. Tervezett akciók

A központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése az alábbi tervezett akciók eredményes végrehajtásán keresztül valósul meg:

- létre kell hozni a Jogi személyek egységes nyilvántartását (JSZNY), amely lehetővé teszi a jogi személyek azonosíthatóságát és a rájuk vonatkozó adatok automatikus átadását, feldolgozását a különböző eljárások során, ill. amely közreműködésével a jogi személy törvényes működésének biztosítása érdekében jelezheti a beavatkozás szükségességét;
- ki kell alakítani a jelenleg egymástól elszigetelten működő, jogi személyeket érintő nyilvántartások egységes platformját az alábbi modulokkal:
 - Cégnylvántartó Modul,
 - Civil Nyilvántartó Modul,
 - Költségvetési Szervek Nyilvántartó Modul,
 - Társasházi és Egyéb Nyilvántartó Modul,
 - Közlöny 2.0 Modul;
- el kell végezni az elektronikus anyakönyvi rendszer (EAK) korszerűsítését az élethelyzet alapú ügyintézés támogatására, ezzel lehetővé válik
 - a születés anyakönyvezésének elektronikus igénylése, az aktuális státusz elektronikus tárhelyre való megküldése;
 - az elektronikus anyakönyvi kivonat elektronikus megküldése és átvétele,
 - és ezáltal az EAK a Digitális Adattárca megoldás attribútum szolgáltatójává válik;
 - sor kerül a családtámogatási nyilvántartások szolgáltatóképességének javítására, amely során különös figyelmet kell fordítani az egyszeri adatszolgáltatások elvének gyakorlati megvalósítására, vagyis arra, hogy az állampolgároknak egy adatot csak egyszer kelljen megadni, valamint elkészül az életesemény alapú digitális ügyintézés kiterjesztése a családdal kapcsolatos ügyekre;
- létre kell hozni egy olyan élethelyzet alapú ügyvitelt támogató nyilvántartást (szülői felügyeleti jog nyilvántartás), melynek célja
 - egyfelől, hogy az arra jogosult szervek és személyek elektronikus úton, rövid időn belül, hiteles információkat szerezhessenek arról, hogy a kiskorú ügyében törvényes képviselőként ki jogosult eljárni,
 - másfelől pedig annak igazolása, hogy mely családtagjaira tekintettel jogosult valaki kedvezményre vagy bármilyen más támogatásra;
- meg kell valósítani az egységes adózói jogviszony nyilvántartást (eJNY):
 - elérhető szolgáltatás lesz az egyéni eSzámlla kialakítása;
 - sor kerül a Hydra rendszer további fejlesztésére;
- ki kell alakítani a Társasházi Nyilvántartást (egységes társasházi adat- és iratnyilvántartó szoftver nyilvántartási funkcionálisának, felületeinek, valamint ügykezelési, adatszolgáltatási, adatkapcsolati funkcionálisának tervezése, megvalósítása és egységes társasházi hardverkörnyezet kialakítása, kapcsolódó beszerzések és beüzemelési tevékenységek megvalósítása);
- be kell vezetni egy, a közigazgatás minden területén használandó egységes azonosítót, amely – hatósági oldalon - megkönnyíti a természetes személyek azonosítását, ezáltal is javítva a különböző nyilvántartások kezelését támogató szakrendszerek együttműködését;
- mindezeknek köszönhetően
 - megtörténik a legacy rendszerek részbeni vagy teljes megújítása,

- minden adat naprakész és más nyilvántartásokban szereplő adatokkal megegyező lesz,
- az egységes nyilvántartás megteremtése révén optimalizálásra kerülnek a fenntartási és működési költségek,
- megszűnnek az egyen nyilvántartások között fennálló átfedések, ellentmondások,
- megtörténik az egyes eljárások, szolgáltatói rendszerek racionalizálása;
- az Unió szakpolitikai célokkal összhangban sor kerül az érintett központi nyilvántartásoknak
 - a határokon átívelő e-ügyintézés biztosítására való felkészítésére,
 - a szükséges adatkapcsolatok implementálására.

3.5. Fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése

3.5.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

A korábbi időszak fejlesztései sikerrel zárultak a közszolgáltatások elektronizálásának területén, ugyanakkor azok funkcionalitása, ügyfélkiszolgáló képessége alacsony, innovatív technológiákkal nem támogatott, így az állampolgárok és vállalkozások ágazatonként eltérő felületeken tudják közigazgatási ügyeiket intézni, tekintve, hogy a fejlesztések ügyintézési fókusszal készültek el, de összehangoltan, életesemény alapon nem kerültek csoportosításra és integrálásra. Elkészült pl. a költözés életesemény kapcsán a lakcím átjelentkezési megoldás, mely segítségével az állampolgár online átjelentkezésre képes két lakcím között, de ez a költözés életesemény egyéb problémáira már nem válaszol: pl. lakóhely választás, közműátírás, elektronikus építésügyi tanúsítvány, parkolási megoldások stb.

Az ügyintézési folyamatok széles körben megvalósult elektronikusan elérhetővé tétele, a szakrendszerek létrehozása részben ezekre épülően támogatja az innovatív, fejlett technológiák – például MI, fejlett adatelemzés stb. – alkalmazását is, ugyanakkor ilyen megoldások alkalmazása jellemzően korlátozott körben és funkcionalitással valósult meg (pl. MI alapú chatbot). A fejlett technológiák alkalmazása egyrészt támaszkodhat a már létrehozott vagy a létrehozandó, továbbfejlesztésre kerülő szakrendszerek adattartalmára, amely lehetővé teszi mind az állampolgárok ügyintézésének intelligens, személyre szabott támogatását és a folyamatok automatizálását, mind a folyamatok során megvalósuló döntéshozatal támogatását.

A technológiai fejlődés ugyanakkor a szolgáltatások, a piaci szereplők tevékenysége, a vásárlói szokások tekintetében is olyan alapvető változásokat eredményezett, amelyek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatások igénybe vevői új módokon osszanak meg információkat, férjenek hozzá információkhoz és vegyenek részt ügyletekben. A szolgáltatások digitális átalakulása és fokozott használata azonban új kockázatokat és kihívásokat is eredményezett a szolgáltatások egyes igénybe vevői számára. Ezért szükségessé vált olyan eszközrendszer létrehozása, amely – összhangban az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendeletével a digitális szolgáltatások egységes piacáról – elősegíti a biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet kialakítását. Az új típusú kockázatok része, hogy az algoritmikus rendszerek hogyan alakítják a tartalom átláthatóságát és népszerűsítését, valamint annak társadalmi és etikai hatását, miközben sem az üzleti, sem a természetes személy felhasználóik gyakran nincsenek tisztában azzal, hogy hogyan használják adataikat, milyen felhasználói profil készül róluk vagy miért javasol nekik a rendszer bizonyos tartalmakat. Mindez olyan innovatív, fejlett technológiákon alapuló eszközrendszer létrehozását teszi szükségessé, amely támogatja az online szolgáltatásokból adódó kockázatok és az ezekből adódó jogviták kezelését. A beruházási

igények a korábbi fejlesztésekre épülő, új és innovatív megoldásokkal, valamint a hiányterületek fejlesztésével, integrált személyre szabott felületekkel és biztonságos, felhő alapú digitális tárral kívánnak hozzájárulni többek között az e-kormányzati szolgáltatások felhasználó-számának növekedéséhez. A papír alapú ügyintézés folyamatos kivezetésével a szakmai, az informatikai és az ügyféli igény is megnőtt olyan szolgáltatások iránt, mely az ügyfélazonosítást követően, egyszerűen – akár mobilapplikáción keresztül - elérhető alkalmazásokkal és egyénre szabott, egyedi online tárhellyel biztosít helytől is időtől független mobilon elérhető ügyintézési lehetőséget.

3.5.2. Célok

A 21. században a digitalizáció a hatékony állam működésének alapfeltétele, tekintve, hogy egy magas digitalizációs szint nagy mértékben növeli az államigazgatás hatékonyságát ezzel közvetetten hozzájárulva az állam gazdasági fejlődéséhez és eredményességéhez.

A beavatkozás célja egyfelől az életesemény alapon szervezett teljes életeseményhez kapcsolódó információs és ügyintézési alkalmazások kialakítása, melyet hordozható eszközökön képes a felhasználó használni, a kommunikáció, fizetés, felhő alapú dokumentumtárolás és a 3.1 beavatkozás keretében fejlesztett hitelesítés funkcionálisai elérhetőségét biztosítva, integrált, intuitív módon.

Ezt elősegítendő cél, hogy a beavatkozás a Digitális Állampolgárság részeként a kormányzat által megvalósítani kívánt felhőszolgáltatások hazai bevezetését előkészítse, annak folyamatát támogassa, valamint az annak sikeressége érdekében szükséges fejlesztéseket elvégezze. Cél olyan eszközrendszer létrehozása, amely elősegíti a biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet kialakítását. A beavatkozás keretébe értjük

- az elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációját,
- az életesemények adatain alapuló intelligens ügyintézés kialakítását,
- az ezek támogatásához szükséges, valamint a fejlett technológián alapuló új megoldásokat támogató szakrendszeri fejlesztéseket - az MI-ről szóló összhangolt terv figyelembevételével (pl.: kormányhivatalok, fogyasztóvédelem, szociális ellátórendszer, MI-technológiák alkalmazása a bűnüldözési és nyomozati hatékonyság növelése érdekében a Belügyi Alapokkal szinergiában stb.).
- Olyan, innovatív, fejlett technológiákon alapuló eszközrendszer létrehozása, amely képes az online szolgáltatások használatából adódó kockázatok és nem tisztességes gyakorlatok feltárására, a kockázatok csökkentésére és támogatja az ezekből adódó jogviták kezelését.

A korábbi fejlesztések jellemzően technológiai megoldások bevezetését vagy megújítását, illetve egyes ügytípusok kezelésének digitalizálását célozták. Jelen beavatkozás egyik célja, hogy az állampolgári ügyintézését azáltal tegye könnyebbé, hogy az adott élethelyzethez tartozó ügyeket egy folyamatként vizsgálva, egységes, hordozható eszközön is használható felületen összesítse, valamint megvalósítsa az ehhez szükséges háttérrendszeri integrációkat. A technológiai megvalósítás egyik alapja a KKSZB-n keresztül megvalósuló integráció, amely a 3.6 beavatkozás keretében valósul meg.

Az életesemények kiválasztása keretében felhasználásra került az a 96 db szolgáltatást tartalmazó élethelyzet alapú ügy/szolgáltatás lista, amit a Bizottság vizsgál az eGovernment Benchmark teljesítményértékelés során és ami a DESI index három mutatójának (Űrlapok automatikus kitöltése, Polgároknak nyújtott digitális közzolgáltatások, Vállalkozásoknak nyújtott digitális közzolgáltatások)

is közvetlen adatforrása. Megállapítható, hogy alapvetően azok az élethelyzetek kerültek meghatározásra, amelyek minden tagállam polgárainak életében jellemzően felmerülnek (megjegyzendő, hogy az elmúlt években összevonásra, illetve törlésre került néhány ügy, illetve hangsúlyosabbak lettek az egészségügyhöz és a közlekedésen belül a tömegközlekedéshez kapcsolódó szolgáltatások). A beavatkozás megvalósítása során az életesemények alapú kategorizálás minimálisan kiterjed az alábbi, eGovernment benchmark és DESI index által konkretizált fókuszterületekre:

- Vállalkozás indítása,
- Karrier,
- Család,
- Tanulmányok,
- Általános üzleti működés,
- Egészségügy,
- Költözés,
- Kis értékű követelések esetén követendő eljárás indítása,
- Közlekedés.

Jelen beavatkozás a fenti területeken belül azon életesemények teljes folyamatra vonatkozó digitális támogatását (online elérés, eID alkalmazása, elektronikus dokumentumok használata, határon átnyúló ügyintézés lehetősége, előre kitöltött árlapok) célozza, amelyek a legjelentősebb felhasználószámmal rendelkeznek, egyúttal az életesemény szempontú ügyintézés és a felhasználók visszajelzései alapján a legnagyobb kihívásokkal küzdenek. A beavatkozás kapcsolódik az elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítéséhez (a 3.2 fejezetben jelölt beavatkozással összhangban), illetve az államigazgatás egyéb területein megjelenő információk egy integrációs pontra történő szervezéséhez.

A beavatkozás további célja az életesemények alapján konkretizált ügyek mentén a fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése, ideértve az elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációját, a fejlett technológián alapuló új megoldásokat támogató szakrendszerei fejlesztéseket, az MI-ről szóló összehangolt terv figyelembevételével.

Emellett cél egy olyan – minden adózó magánszemély és gazdasági társaság számára elérhető – ingyenes szolgáltatás, mely az összes olyan elektronikus dokumentumot tárolja, ami az adózó NAV-val történt kapcsolattartása közbeni „adózói életútja” során keletkezett.

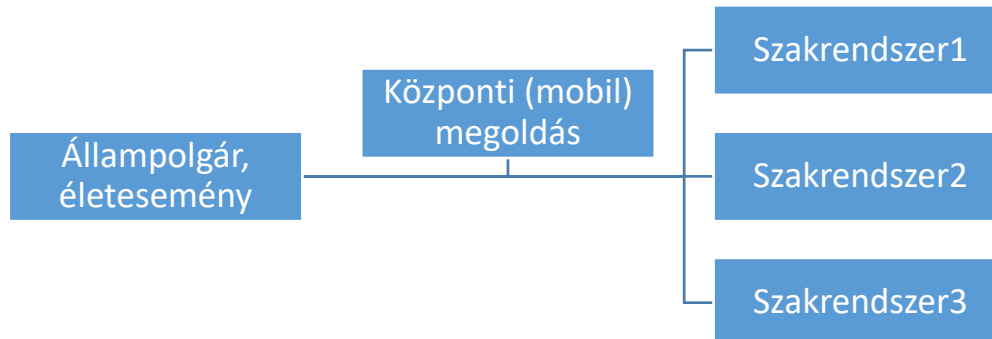
3.5.3. Tervezett akciók

A beavatkozás során a konkretizált életesemények alapján specifikált ügýtípusok és folyamatok támogatására egy olyan hordozható eszközön keresztül is elérhető megoldás biztosítása történik meg, ami a fejlett technológiák segítségével hajtja végre az állampolgárok számára szükséges ügyeket.

Mindezek - az életesemény ügyintézési logika alapján - a háttérben automatizált módon futnak le, mennek végbe, így az adott életeseményhez tartozó valamennyi ügy egy folyamatban lesz elintézve.

Fontos kiemelni, hogy ez azt jelenti, hogy nem csak az életesemény alapú kategorizálás történik meg, illetve nem csak egy központi alkalmazás fejlesztése vagy egy mobil megoldás lesz biztosítva a beavatkozás keretében.

A kidolgozásra kerülő folyamatok és a megkövetelt automatizmus azt jelenti, hogy valamennyi, az adott életeseményben érintett rendszer fejlesztése is szükséges. Ezen fejlesztések nélkül a kívánt folyamatok nem futnának le, az adott életeseményhez kapcsolódó ügyet nem lehetne teljes egészében elintézni.



A beavatkozás akciói közé tartozik a fenti logika alapján a fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése, ideértve:

- az elektronikus ügyintézési folyamatok felmérését
 - a felmért folyamatok vizsgálatát;
- a kapcsolódó jogszabályi környezet felmérését, vizsgálatát,
 - javaslatot a szükséges jogszabály-módosításokra;
- az elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációját
 - illetve az automatikus döntéshozatal lehetőségének vizsgálatát, amennyiben lehetséges, folyamatba építését;
- az életesemények adatain alapuló intelligens ügyintézés kialakítását
 - állampolgár életeseményen alapuló ügyének a kidolgozott igazgatási és technikai folyamat szerinti megoldását;
- az ezek támogatásához szükséges, valamint a fejlett technológián alapuló új megoldásokat felhasználó szakrendszerei fejlesztéseket a MIS-ben foglaltak figyelembevételével, a kormányhivatalok vonatkozásában, a fogyasztóvédelem, a szociális ellátórendszer, bűnüldözés stb. területein (a kidolgozott felmérések és előállt folyamatmodellek jelölik ki a módosítandó szakrendszerek teljes körét);
- Ehhez kapcsolódóan a digitális állampolgárokat, a szolgáltatások digitális igénybe vevőit támogató olyan, innovatív, fejlett technológiákon alapuló eszközzrendszer létrehozása, amely képes az online szolgáltatások használatából adódó kockázatok és nem tisztességes gyakorlatok feltárására, a kockázatok csökkentésére és támogatja az ezekből adódó jogviták kezelését,
- a bizalmi szolgáltatásokat, a biztonságos adatmegosztás és az adatgazdálkodás, a határon átnyúló ügyintézés fejlesztését támogató kormányzati blokklánc szolgáltató rendszer létrehozását

- biztosíthatja az erre önkéntesen csatlakozó rendszerek közvetlen kapcsolódását az EU EBSI hálózatra;
- egy ingyenes, kényelmi szolgáltatást minden adózó számára;
 - a létrejövő felhő rendszerben az egyes szakrendszerek, illetve az ügyfelek számára kijánlott online felületek minden feldolgozott dokumentumot, adatot automatikusan tárolnak, a rögzítés időpontjában elektronikusan hitelesítve, visszakereshető módon;
- a létrejövő rendszerben a szolgáltatások köre az indulást követően
 - folyamatosan bővíthető,
 - szabványos interfészekon keresztül elérhető és
 - a jövőben más társszervek informatikai rendszerei számára is kijánlható lesz.

3.6. A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködés fejlesztése

3.6.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

Az előző programozási időszakban létrehozott és jelenleg is működő KKSZB megteremtette a szakrendszerek közötti egységes technológiai együttműködés lehetőségét és jó alapot biztosít az interoperabilitás további szintjeinek megvalósításához.

Emellett 2022. novemberében az Európai Bizottság javaslatot tett a közzféra interoperabilitásának megerősítésére¹⁶, mely magában foglalja -többek között-

- interoperabilitási értékelések elvégzését a közzférában megvalósuló fejlesztések esetében,
- az interoperabilitási megoldások megosztását,
- a közzféraabeli szervezetek támogatását innovatív interoperabilitási megoldások kialakításában és tesztkörnyezetek létrehozásában,
- az eddigiekhez képest struktúráltabb tagállamok közötti együttműködést, többszintű irányítási keret létrehozását,
- az integrált tervezési, monitoring- és értékelési rendszer kialakítását, valamint
- a tapasztalatok és az elért eredmények megosztását.

A Single Digital Gateway szolgáltatás megköveteli a tagállamoktól a digitális térben az információadás, a segítségnyújtás és az online ügyintézés lehetőségének egységes biztosítását. A vonatkozó fokozatosan hatályba lépő jogszabályi normák előírják valamennyi tagállam összehangolt intézkedését.

3.6.2. Célok

A beavatkozás célja a nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködést, valamint az Egységes Digitális Kapuhoz való csatlakozást biztosító, határokon átnyúló szolgáltatásokat támogatni képes megoldások fejlesztése, ennek érdekében – a szakrendszerek tartalmi-szemantikai együttműködését is biztosítani képes – KKSZB technológiai és mélységi továbbfejlesztése (szolgáltatási katalógus bővítése, csatlakozást támogató keretrendszer fejlesztése), illetve erre épülő, központilag biztosított szolgáltatás fejlesztése (pl.: kódszótár, jogosultságkezelés).

¹⁶ Interoperable Europe Act - https://commission.europa.eu/system/files/2022-11/com2022720_0.pdf

A digitális állampolgárság megteremtéséhez szükséges kiszolgáló szakrendszerek összekötéséhez, az interoperabilitás szintjének emeléséhez kapcsolódva is szükséges az adatkapcsolatok és adatszolgáltatási képesség növelése, valamint az ennek során keletkező adatok védelmi rendszerének megerősítése. Európai szinten megfogalmazott stratégiai cél, hogy a kulcsfontosságú digitális közszolgáltatások 100%-a 2030-ra online elérhető legyen. Ennek érdekében a Digital Europe 2021-2027-es munkaprogramjában önálló fejezet szól az Interoperabilis Európa megvalósításának támogatásáról. Az Európai Unió célja ezzel a programmal nemcsak az egyes államok saját interoperabilitásának megvalósítása, illetve növelése, hanem az egyes országok közötti interoperabilitás megvalósítása is. A szakrendszerek és nyilvántartások együttműködésének a fejlesztése sarkalatos pontja az interoperabilitás megvalósítása. Ennek érdekében európai, valamint hazai szinten is megvalósul és jelen beavatkozás keretében alkalmazásra kerül az Európai Interoperabilitási Keretrendszer kötelező használata.

A Digitális Állam megvalósításához a szakrendszerek és nyilvántartások együttműködésének fejlesztése a következő pontokkal tud hozzájárulni:

- a közigazgatás működésének hatékonyabbá tétele az integráció növelésével,
- közszolgáltatások elérésének javulása,
- az adatalapú állam, a mesterséges intelligencia alapú megoldások és adatalapú döntéshozatal interoperabilitási szempontú feltételeinek létrehozása,,
- a standardizáció növelése.

Az NDÁP megvalósításához a szakrendszerek és nyilvántartások együttműködésének a fejlesztése az állami adatvagyon hasznosítás és hatékony felhasználói élmény kialakítása pilléreken keresztül járul hozzá. Az adatvagyon hasznosítás alapvető feltétele a szemantikai interoperabilitás megvalósítása, mely lehetővé teszi az adatok egységes elérését, összesítését és elemzését. A felhasználói élmény növeléséhez a háttérrendszerek integrálása azzal járul hozzá, hogy a felhasználóknak csak a hiányzó adatokat kell megadniuk egy szolgáltatás igénybevétele során. Minden olyan adat, amely valamely szakrendszerben elérhető az adott felhasználóról és szükséges a szolgáltatáshoz, az automatikusan a szolgáltatást végző szakrendszer rendelkezésére áll.

Valamennyi szolgáltatás esetében cél, hogy azok közigazgatási használat céljából ne alkossanak teljesen zárt rendszert, a megfelelő állampolgári felhatalmazás mellett más szervezet által is kinyerhetők legyenek biztonságos és folyamatos üzemű kommunikációs csatornákon (pl.: API alapon). Egy ilyen háromoldalú kapcsolat esetén pl. a pénzügyi szektornak lehetősége nyílik az ügyfél (akár törvény által előírt) tájékoztatására, valamint az átvilágítási folyamatait és szerződéskötéseit hiteles kormányzati adatbázisra alapozni.

A fejlesztés további célja, hogy a „Single Digital Gateway”, azaz Egységes Digitális Kapu megoldáshoz olyan szolgáltatásokat biztosítson, amik hozzájárulnak a határokon átnyúló interoperabilitás megteremtéséhez.

Az interoperabilitási szolgáltatások fejlesztése során cél a csatlakozás megkönnyítése mind az adminisztratív folyamatok átalakításával, mind olyan kész kódkészletek, „stdk-k” szolgáltatásával melyek könnyen beépíthetőek az integráció felgyorsítására.

A beavatkozás fő célja tehát az ellenőrzött adattovábbításra létrejött KKSZB továbbfejlesztése több funkcionalitása vonatkozásában. A kiszolgáló szakrendszerek összekötéséhez, az interoperabilitás szintjének emeléséhez kapcsolódva szükséges az adatkapcsolatok és adatszolgáltatási képesség növelése.

3.6.3. Tervezett akciók

A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együttműködés fejlesztése azt eredményezi, hogy a hazai közigazgatási háttér az integrációs folyamat és adat szintjén magasabb fokra lép, alapot biztosít az adatalapú állam létrehozásához, egyúttal emeli az állampolgárok és vállalkozások felhasználói élményét is, ennek keretében:

- létrejön az új vagy továbbfejleszteni kívánt, potenciálisan határon átnyúló ügyintézés által is érintett informatikai rendszerek esetében kötelezően alkalmazandó interoperabilitási értékelési módszertan,
- megvalósul az új vagy továbbfejlesztett informatikai rendszerek interoperabilitási értékelése, a határon átnyúló interoperabilitás feltételeinek értékelése és megteremtése a fejlesztések keretében,
- létrejönnek a Single Digital Gateway-hez való csatlakozást támogató szolgáltatások,
- létrejön a metaadatok egységesítését, ezáltal a szemantikai interoperabilitást – nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt – támogató ontológia, megtörténik a kommunikációs standardok kialakítása, adatok tartalmi és formai egységesítése;
- megvalósul a KKSZB-hez való csatlakozás további - technológiai és adminisztratív - egyszerűsítése;
- meg kell valósítani a csatlakozás implementációs gyakorlatának támogatását és mélységének bővítését a KKSZB szolgáltatási körének bővítésével:
 - adatfrissítési szolgáltatások kialakítása, amelynek részeként a rendszerek push jellegű szolgáltatásként képesek tájékoztatást adni a változó adatokról, így más rendszerek az erre történő feliratkozással saját feldolgozó folyamatokat indíthatnak;
 - központilag szerkesztett és karbantartott kódszótár kiajánlása a KKSZB-n;
 - KKSZB-n belül aggregátum szolgáltatás fejlesztése és bevezetése, hogy több nyilvántartásból történő tipizált lekérdezéseket a szolgáltatást igénybe vevők kényelmesebben tudják használni;
- sor kerül az adatszolgáltató képesség növelésére (a digitális állampolgár koncepció megvalósításában kiemelt szerepet játszó szakrendszerek és adatbázisok szolgáltató képességének és performanciájának emelése azok korszerűsítésével és interfészeik fejlesztésével);
- létrejön az adatvagyon védelme. Megvizsgálásra kerül a folyamatok során keletkező adatok hosszú távú védelmének kialakítása. Az adatok védelmét jelenleg alapvetően a fizikai, valamint hálózati hozzáférés biztosítja első körben, valamint az adatok és rendszerek esetében alkalmazott titkosítási protokollok. Arra tekintettel, hogy a kapacitások mennyisége és minősége (quantum) jelentős átalakulás előtt van, fel kell készülni arra a helyzetre amikor technológiai ugrás okán a jelenleg alkalmazott titkosítási protokollok átmenet nélkül és azonnal avulnak el;

- megtörténik a felkészülés az interoperabilitás érdekében jelentős adatmozgást lebonyolító rendszerek jövőálló védelmi megoldásának kialakítására (amely jelenleg még csak a rendszerek architektúrális felépítésének szükséges átalakítását és működési környezetük jól körbehatárolt kialakítását jelenti – ezek lehetővé teszik a gyors és egyszerű alkalmazkodást az adatok védelme érdekében);
- szükséges és célszerű kihasználni a KKSZB, mint kommunikációs rendszer azon tulajdonságát, hogy a rajta keresztül lebonyolított adatcserék esetében (big-data elemzésekkel) képes lehet anomáliák azonosítására és ezzel az egyes rendszerek együttműködési minőségének javulása mellett érdemben hozzájárulhat a kibervédelmi képességek megerősítéséhez;
- széles körben használható keretszolgáltatások válnak elérhetővé a KKSZB-n keresztül (kódszótár, statisztika stb.);
- sor kerül egy absztrakt közigazgatási folyamatrendszer alkalmazhatóságának vizsgálatára;
- létrejönnek az adatvagyon felhasználását támogató szolgáltatások, az adatvagyon védelmét támogató megoldások;
- megkezdődik a felkészülés a közeljövő adatbiztonsági kihívásaira;
- olyan megoldások jönnek létre, amelyek biztosítják a piaci szereplők (hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, biztosítók, telekommunikációs és közmű szolgáltatók stb.) KKSZB-hez történő csatlakozásának feltételeit, különösen a szolgáltatás ellenérték fejében történő igénybevételéhez szükséges elszámolásokat;
- megvalósul egy olyan általános, hozzájárulás alapú adatszolgáltatási szolgáltatás kiépítése, melynek célja, hogy megkönnyítse mind a csatlakozó piaci szereplők, mind pedig az ügyfelek számára a szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen, valamely (közhiteles) állami nyilvántartásban tárolt személyes vagy egyéb adatok kezelését és ehhez integrált szolgáltatásként
 - o egyfelől biztosítja az ügyfél azonosítását,
 - o másfelől -az ügyfél hozzájárulása esetén- összegyűjti és a piaci szereplőnek átadja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatokat - ezzel egyszerűsíti a folyamatot és garantálja az adatok pontosságát.

3.7. Az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal és a közsféra adatok újrafelhasználása

3.7.1. Előzmények, jelenlegi helyzet

A 2014-2020 időszak célrendszerében a közigazgatás elektronizációja a szolgáltató állam kialakítását támogatta. Az adatbázisok összehangolásával növekedett a nyilvántartások szolgáltató képessége és ezáltal hatékonyabbá vált az ügyintézés. Már akkor egyértelmű volt azonban, hogy az elektronikus közigazgatás kiterjesztése és továbbfejlesztése, az adatvagyon innovatív felhasználása és az ehhez szükséges humán képességek mennyiségi és minőségi fejlesztése, valamint az organikus szervezetközi együttműködés feltételeinek megteremtése nélkülözhetetlen a korszerű, modern közigazgatás működéséhez.

A közigazgatás adó és pénzügyi ágazata specifikus alaptevékenységéből adódóan a teljes gazdaság működésére vonatkozóan rendelkezik adatokkal. Ezen adatvagyon innovatív kiaknázását biztosító szolgáltatásokat az állampolgárok részére jelenleg is nyújt. Az elmúlt években az adatkörök bővülésén túl megnőtt az online módon, valós időben beérkező adatok mennyisége is és azokra épülő és jövőben építhető szolgáltatások is elkezdődtek. Az adóhivatal által készített adatszolgáltatásokra, illetve

hatásvizsgálatokra és döntéstámogató információkra a szaktárcák a kormányzati munka során már jelenleg is nagymértékben támaszkodnak gazdaságpolitikai intézkedések tervezése során.

Az adat napjainkban érték, fokozatosan a gazdaság és a kormányzás elsődleges üzemanyagává válik. Egyre inkább az látszik, hogy a jövőben kizárólag az lehet sikeres, aki rendelkezik a működéséhez, tevékenységéhez kapcsolódó adatok elemzésének, feldolgozásának képességével. Ez alól az állam sem kivétel. Az állam kezelésében rengeteg értékes adat áll. Képesnek kell lenni arra, hogy ezt az adattömeget hatékonyan kezeljük, valamint arra, hogy ezt – megfelelő garanciák mellett – a vállalkozások is feldolgozhassák.

A MIS gyengeségként azonosítja, hogy a közigazgatási adatvagyon jelenleg csak korlátozottan hozzáférhető, szigetszerű és csak részlegesen képes együttműködni, a sokszorozó hatású adatkészletek még nem tudják kifejteni a gazdaságélénkítő hatásukat.

3.7.2. Célok

A beavatkozás célrendszerébe tartoznak az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal, valamint a közszféra adatvagyonának és információinak kiaknázását szolgáló fejlesztések, ideértve a nyílt hozzáférésű adatok és a közszféra által gyűjtött, előállított, sokszorosított és terjesztett adatok és információk állampolgárok és gazdasági szereplők számára történő nyílt hozzáférést, felhasználását és kiaknázását - minimális korlátozás mellett - biztosító fejlesztések.

A közigazgatás digitális világhoz történő alkalmazkodó képességét, a rendelkezésre álló adatvagyonban rejlő lehetőségek összkormányzati kiaknázását növelni szükséges, be kell illeszteni a működésébe mindazon technológiai újításokat és módszereket, amelyek az ügyintézését gyorsabbá, a kormányzati munkát megalapozottabbá, a közigazgatás működtetését pedig költséghatékonyabbá tehetik. A digitális állam megteremtéséhez szükséges a közigazgatás egészét felkészíteni azon elvárások teljesítésére, amely a digitális térben létrejövő ügyfél tranzakciók és hatósági munka elemzésére, értékelésére alapuló döntés támogatás megvalósítását jelenti, annak érdekében, hogy megalapozott szakpolitikai döntések születhessenek.

Ennek része a közszféra adatok megosztását, az adatvagyon kiaknázását támogató feltételek értékelése és létrehozása a közszféra és a gazdasági szereplők által egyaránt igényelt adatkörök tekintetében, a gazdasági szereplők által igényelt közigazgatási adatok megfelelő formában való rendelkezésre állásának és kinyerhetőségének biztosítása és az adatvagyonra épülő gazdaság fejlesztését célzó DIMOP Plusz beavatkozás támogatása. A beavatkozás keretében megvalósul az adatok rendelkezésre állásának és a fejlett analitikai megoldások bevezetése érdekében elengedhetetlen szakrendszeri, adatgyűjtési és feldolgozási célú fejlesztések megvalósítása, a személyes adatokat tartalmazó nyilvántartások anonimizálását követően történő összekapcsolása eredményeként a tranzakció alapú adatok alapján a kötelező adatszolgáltatások gépi előkészítése, komplex elemzések készítése, trendek azonosítása és ezeknek a szükséges hasznosítók felé továbbfelhasználható adatsomagként történő biztosítása.

Cél az elemzési és döntéselőkészítési funkciót általánosan, a szakpolitikai spektrum közelében kiépíteni, illetve megerősíteni. Az elemzéssel foglalkozó szakemberek és csapatok összkormányzati hálózatba szervezése a módszertani tudás megosztása és fejlesztése érdekében. Szintén feladat az államigazgatás minden bevont szereplője által használható szoftverkörnyezet létrehozása és

kiajánlása, amely támogatja nagy adatkörök összekapcsolását és feldolgozását. Cél az államigazgatás minden bevont szereplője által használható disszeminációs eszköz biztosítása, valamint az adatalapú döntéshozatal tekintetében cél a heterogén adattárolási és kiaknázási megoldások helyett/mellett közös adatplatform és (szoftveres) eszközpark kialakítása - ahol lehet - szabad szoftveres megoldásokra alapozva az elemzési eszközök tekintetében.

A beavatkozás célja, hogy az állami szervezetek adatainak bázisán azokat más adatforrások adataival kiegészítve a közfeladat ellátások során keletkező adatok együttes hasznosításának módszertana, technológiája kidolgozásra kerüljön, valamint, hogy ennek birtokában az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal eszközrendszere továbbfejlesztése megtörténjen.

Emellett kiemelt cél és feladat, hogy a beavatkozás az egészségügyi kormányzat számára az evidencia alapú döntéshozatal és pénzügyi gazdálkodás kontrollmechanizmusainak eszközeinek fejlesztéséhez hozzájáruljon azzal, hogy a tárgyhoz kapcsolódó adatok összerendezésével, valamint azok hiánya esetén egyedi megoldások bevezetésével biztosítsa a döntéshozatalhoz való hozzájárulást, továbbá biztosítsa az egészségügyi adatok közzsférán belüli és kívüli megosztását, az adatvagyon és az adatmegosztás feltételeinek ennek érdekében történő értékelését. Annak érdekében, hogy beinduljon az adatgazdaság, és személyre szabhatóvá váljanak a digitális közszolgáltatások és mindez hozzájáruljon az adatalapú kormányzáshoz, az állam rendelkezésére álló, illetve a szerepvállalásával előállítható adatvagyon hasznosítása területén is előre kell lépni az innovatív digitális megoldások alkalmazásával. A MIS által azonosított egyik fókuszterület az adatvezérelt egészségügy, azon belül is az egészségügyi adatvagyon elérhetővé tétele, a ráépülő MI kutatás és innováció támogatása. Mindezekhez nagyméretű és folyamatosan termelődő egészségügyi adatvagyon korszerű infrastruktúrán történő elérhetővé tétele, majd kiaknázása szükséges az MI felhasználása és a GDPR követelmények betartása mellett. További cél a felhalmozódott adatvagyonra építve preventív, szűrési és döntéstámogató célalkalmazások bevezetése -ehhez szükséges az egészségügyi adatvagyon felhasználását támogató infrastruktúra és szervezet létrehozása.

3.7.3. Tervezett akciók

A digitalizáció akkor kínálja a legmagasabb társadalmi értéket, ha nem kizárólag az ügyfelek kiszolgálásában, hanem a közigazgatási szervek belső működési „háttér” folyamataiban, sőt a közigazgatás egészének irányításában is integráltan megjelenik. Ennek érdekében a beavatkozás keretében megtörténik:

- az MI-nek a bűnüldözési és bűnmegelőzési területen való hasznosítása olyan modellek kialakításával és használatával, amelyek eredményként automatikus jelzés lesz átadva a NAV bűnügyi szakterületének a bűnügyi kockázattal rendelkező adózóról. A megoldással kiválthatóvá válnak a jelenleg human erőforrás által végzett, a jogszabálysértő tevékenységek feltárására irányuló adat- és összefüggés-elemzési feladatok;
- létrejön egy olyan adózókat támogató szolgáltatás, amely alkalmas lesz számos funkcionalitás nyújtására, amelynek keretében az adózóra vonatkozó, NAV által ismert tényadatok (pl. alkalmazottak száma), illetve ezekből szakmai szabályok szerint képzett mutatók (pl. egy alkalmazottra jutó árbevétel) egy része visszamutatható lesz az adózó részére, ezzel támogatva -elsősorban a KKV-k- „adózói önképének” kialakítását. A tervezett szolgáltatás nemcsak az adott mutatót teszi elérhetővé az adózó felé, hanem azt a tényadatot is közli, hogy a „vele összehasonlítható” adózók között hol helyezkedik el a skálán (hányadik percentilisbe esik). Ez

a szolgáltatás az adózó - NAV viszonylatban transzparenssé teszi az adózó egyes mutatóinak értékét, amely önálló cselekvésre ösztönözheti az adózót. Ezáltal nem a NAV hivatali szakterületi működése (ellenőrzés, figyelmeztetés) eredményez pozitív változást az adózó tevékenységében, hanem saját elhatározása vezérli a gazdasági tevékenységének adózói szempontú javulásában;

- sor kerül az elemzési kompetenciával bíró humánkapacitás bővítésére és a megtartását szolgáló eszközök bevezetésére;
- elkészül a közös adatközlési, elemzési és disszeminációs informatikai szoftverköszisztéma biztosítása centralizált módon;
- megtörténik az egyes adatkörökre kiterjedő, az adatalapú döntéshozatalt támogatóadattér kialakítása (nem fizikai, hanem logikai adattó formájában);
- létrejön a kormányzati szintű, az állampolgárok, illetve vállalkozások aktuális státuszparamétereit tartalmazó és ennek változását nyomon követő adattér kialakítása;
- megtörténik a standardok, módszertan kialakítása; folyamatrendszer létrehozása;
- megvalósul a széles körben használt szolgáltatások kijánlása;
- létrejön egy adatalapú vezetői támogatási rendszer;
- létrejönnek az adatvagyon felhasználását támogató szolgáltatások;
- az egészségügyi adatvagyon tekintetében:
 - az egészségügyi ellátórendszer intézményei kapcsán rendelkezésre álló adatok körének felmérésére is sor kerül és javaslat készül azzal kapcsolatban, hogy milyen adatok összerendezésével teremthető meg egy olyan fejlett, az egészségügyi ágazati döntéshozatalt támogatni képes megoldás, ami az eddigi kórházi gazdálkodási rendszer logikáin túllépő megoldásaival képes lesz a gazdálkodási folyamatok magas szintű digitalizált és központi követésére, az egyes részterületek nyilvántartásainak integrált kezelésére, valamint amely képes és alkalmas arra, hogy az egészségügyi intézmények adatalapú gazdálkodását, az egészségügyi gazdálkodási folyamatok elemzését és döntéshozatalt támogassai;
 - megvalósul az egészségügyi adatvagyon hasznosítás, nyílt adatként történő megosztás szempontjából történő felmérése, értékelése, az adatmegosztás formájának, technológiájának meghatározása, egyes, kiemelt adatkörök megosztásának lehetővé tétele,
- valamennyi nyilvántartás és adatbázis tekintetében megtörténik annak a felmérése, hogy az állami adatvagyon mely elemei (mely nyilvántartások, mely adatok) kerülhetnek kijánlásra az állampolgári, vállalkozói oldal felé, valamint megvalósul az adatok megosztása feltételeinek felmérése, a kiemelt adatkörök tekintetében a megosztás feltételeinek biztosítása.

4. A stratégia megvalósításának szervezeti keretei

Jelen e-közigazgatási stratégia nagy ívű, időben koncentráltan megvalósuló fejlesztések megvalósítását igényli, mely hatékonyan működő szervezeti kereteket igényel. Mint az a következőkben bemutatásra kerül, az e-közigazgatás jelenlegi szervezetrendszere egyszerre mutatja a centralizáltság és ezzel egyidőben a széttöredezettség jegyeit, melynek optimalizálására van szükség a hatékony munkavégzés érdekében.

A szervezetrendszer kialakítását két szempontrendszer szerint érdemes megvizsgálni

- az egyik szempontrendszer az e-közigazgatási központi szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatrendszer, mely a DMÜ Zrt. szervezetrendszerén belül jelentkezik,
- a másik pedig a DMÜ Zrt. működési körén túlmutató feladatrendszer, mely első sorban az egyes ágazati szakrendszerek állampolgári szolgáltatásainak fejlesztését jelenti.

4.1. Központi e-ügyintézési szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatok

Az e-közigazgatás szabály-, és szervezetrendszerét az e-ügyintézés törvény, valamint a törvényhez kapcsolódó 84/2012 (IV.21.) Korm. rendelet szabályozza, mely kijelöli az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek körét. Az egyes központi e-ügyintézési szolgáltatásokhoz kapcsolódó szerepköröket a következőképpen különböztethetjük meg:

Szerepkör megnevezése	Szerepkör tartalma	Szerepkör betöltője
Szakpolitikai irányító, a közszolgáltatások megrendelője	szabályozási keret meghatározása, az ellátandó közszolgáltatások (fejlesztés, üzemeltetés, szolgáltatási feladatok) definiálása, megrendelése, igazolása	e-közigazgatásért felelős miniszter, jelenleg delegált hatáskörben a DMÜ Zrt.
E-ügyintézési Felügyelet	az elektronikus ügyintézés előmozdításáért, az elektronikus ügyintézés felügyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős	DMÜ Zrt.
E-ügyintézési szolgáltató szervezet	a szakpolitikai irányító megrendelése, valamint a felhasználói (intézményi, állampolgári) visszajelzések alapján biztosítja az adott szolgáltatás elérhetőségét, szervezi annak fejlesztését, üzemeltetését, biztosítja a csatlakozás menedzsmentet	inhomogén, szolgáltatásoként változik
Alkalmazásfejlesztő-, és üzemeltető	a szakpolitikai irányító megrendelése alapján műszaki szolgáltatásként biztosítja a szolgáltatást lehetővé tevő alkalmazás(ok) fejlesztését, üzemeltetését	inhomogén, szolgáltatásoként változik
Infrastruktúra szolgáltató	a szakpolitikai irányító megrendelése alapján műszaki szolgáltatásként biztosítja a szolgáltatást lehetővé tevő kiszolgáló infrastruktúra működését	Jellemzően NISZ Zrt., de helyenként szolgáltatásfüggő

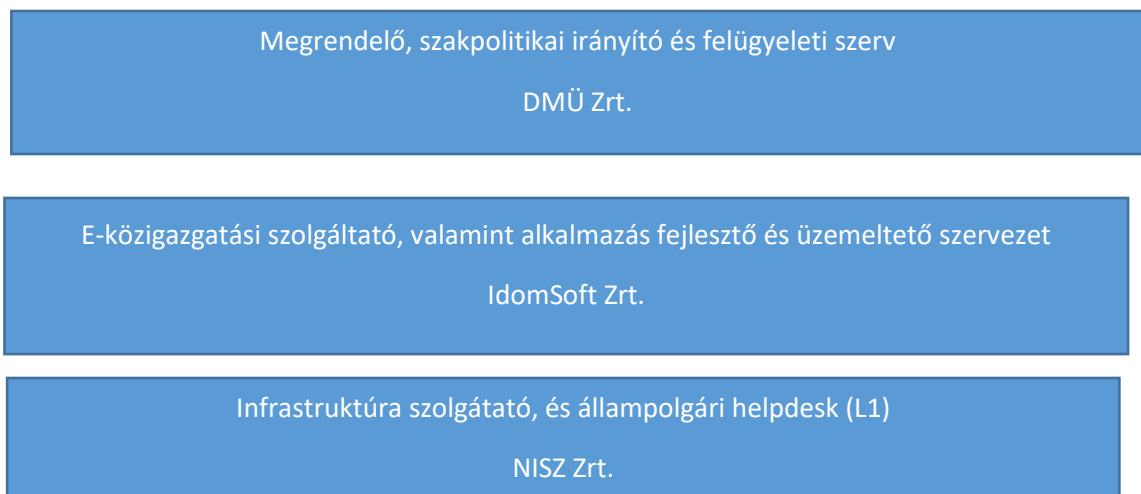
A fenti szerepkörök elemzéséből látható, hogy a szolgáltatások irányítási, felügyeleti szintje, az infrastruktúra szolgáltató szintje konszolidáltan, egy szervezet által kerül biztosításra, azonban a felhasználói élményt közvetlenül leginkább befolyásoló szintek, így az e-közigazgatási szolgáltató szervezet, és az alkalmazásfejlesztő, -üzemeltető szervezet szintje szétterjedve jelenik meg több

szervezet között (pl. NISZ Zrt, IdomSoft Zrt stb.), így nem biztosítható a felhasználók irányába - legyenek azok állampolgárok, hivatalok, vagy piaci szereplők - az egységes ügyfélélmény. Fentiekben túlmenően problémát jelent a széttagoltság a műszaki szolgáltatás biztosíthatósága tekintetében is: az egyes igazgatási szinten elkülönülő e-közigazgatási szolgáltatások műszakilag olyan mértékben összefüggéseket mutatnak, mely nem teszi hatékonyvá azok eltérő szervezetek által történő fejlesztését és üzemeltetését. Példaként megemlíthető az e-közigazgatás központi szolgáltatásának tekinthető KAÜ, melynek működése nem elképzelhető több, mögöttes e-közigazgatási szolgáltatás (pl. KÜNY, Összerendelési Nyilvántartás stb.) működése nélkül, bármelyikben bekövetkező karbantartás, funkció változtatást befolyásolja a többi elem működőképességét.

Annak érdekében, hogy az NDÁP-ban foglalt ügyfélélmény egységesítés megtörténhessen, a fejlesztések gyorsütemű, tervezhető műszaki fejlesztése, valamint a megbízható üzemeltetése lehetővé váljon, szükséges a szervezeti-, illetve tevékenység konszolidáció elvégzése legalább a következő területeken:

- állampolgári helpdesk szolgáltatás (L1),
- intézményi igénybe vevők (hivatalok, piaci szereplők) irányába egységes ügyfélszolgálat, csatlakozás menedzsment és technikai helpdesk,
- felhasználói igényfelmérések, kutatások, illetve erre alapuló szolgáltatás tervezés,
- szolgáltatás tervezésen, illetve jogszabályi, megrendelői igényeken alapuló termék szintű tervezés, termék menedzsment, projekt tervezés, projekt vezetés,
- termék tervezésen és menedzsmenten alapuló alkalmazás fejlesztés,
- e-közigazgatási szolgáltatások alkalmazás üzemeltetése az egyes szolgáltatások egymásra épülésére tekintettel.

A fentiek alapján létrejövő szervezeti modell a következőképpen jeleníthető meg:



Az ábrázolt egyszerűsített struktúra hozzájárul a fentiekben megjelenített szakmai célok megvalósításán túl a DMÜ cégcsoport tagjainak profiltisztításához, az egyes cégekben jelenleg széttagolva jelentkező erőforrások és kompetenciák konszolidálásához, a professzionális szolgáltató jelleg erősítéséhez is.

4.2. Ágazati fejlesztésekkel kapcsolatos feladatok

A DMÜ Zrt. saját szervezetrendszerével képes a központi e-ügyintézési szolgáltatások fejlesztésére, üzemeltetésére, valamint végzi egyes ágazatok szakrendszereinek fejlesztését, üzemeltetését jogszabályi kijelölések alapján (ilyen szakrendszerek pl. a Belügyminisztérium által vezetett nemzeti adatvagyron nyilvántartások, a nemzeti választási rendszer, a foglalkoztatáspolitikai szakrendszerei, a közlekedés egyes szakrendszerei stb.). Számos szakrendszer, és az általuk nyújtott állampolgári szolgáltatások fejlesztése és üzemeltetése nem a DMÜ Zrt. hatásköre, így ide tartoznak olyan kiemelt, állampolgárok életét jelentősen befolyásoló ágazatok mint az adóügy, a Kincstár rendszerei, vagy az egészségügy, oktatásügy.

Annak érdekében azonban, hogy az állampolgárok az állam által biztosított digitális szolgáltatások terén az ügyfélélmény harmonizációra kerülhessen, a szolgáltatás felmérés-, tervezés elvei megfelelő módon megjelenhessenek, indokolt ezek területén is olyan központi irányelvek kialakítása, melyeket az ezeket fejlesztő szervezetek igénybe tudnak venni, valamint olyan szolgáltatás kialakítása, mely ezek implementálását támogatja.

A 314/2018 Korm. rendelet az állami alkalmazásfejlesztési környezet (ÁAFK) létrehozásával letette az alapjait egy, az állami alkalmazások széles körére vonatkozó koordinációs mechanizmusnak és ezzel együtt egy harmonizáció célrendszerét szolgáló műszaki platformnak egyaránt.

Annak érdekében, hogy az ÁAFK koncepció továbbfejlesztésre kerülhessen egy valódi, szolgáltatás- és alkalmazás tervezést, fejlesztést irányelvekkel, valamint konkrét szakértői szolgáltatásokkal támogatni képes Digitális Szolgáltató Központ (DSZK) irányába, a fent jelölt ÁAFK korm. rendelet módosítására van szükség az adminisztratív eljárások leépítése, valamint a tartalmi szolgáltatások beépítése irányába.

A megújult DSZK tervezett szolgáltatási köre a következő:

- Elemzési fázis:
 - o Szolgáltatás tervezési irányelvek biztosítása
 - o Digitális eszköztár
 - o Informatikai érettség felmérés
 - o Tanácsadás az igényfelmérés során
- Tervezési fázis:
 - o Tanácsadás
 - o Beszerzési követelmények meghatározásának támogatása
 - o Transzformációs roadmap
 - o Digitális Szolgáltatáskatalógus
- Fejlesztési fázis:
 - o Forráskód és dokumentáció elemzése
 - o Migrációs, fejlesztési, kódminőség javítására vonatkozó tanácsadás
 - o Rendszerkapcsolatok szimulációja
 - o Forráskód tárolása
- Tesztelési fázis:
 - o tesztelési ajánlások
 - o Teszt tervezés
 - o Funkcionális tesztelés

- Átvételi teszt
- Éles üzem fázisa:
 - Éves forráskód feltöltés
 - Éves roadmap felülvizsgálat
 - Optimalizálás, visszamérés

Fenti szolgáltatás halmaz támogatja az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet feladatkörét, elősegíti az egységes felhasználói élmény kialakítását, valamint szakértői bázisát adhatja az állampolgári e-ügyintézési fejlesztések támogatásához, azonban nem végez önálló termékfejlesztési, projekt végrehajtási tevékenységet, a megvalósító szervezet megvalósítási és eredmény felelősségét (legyen az a DMÜ Zrt. szervezetrendszerén belüli, vagy kívüli végrehajtó szervezet) nem veszi át.

5. Irodalomjegyzék

Állami Számvevőszék Elemzés: Az E-közigazgatás helyzete a Digitális Állam Pillérben (2022.)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 910/2014/EU RENDELETE (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

DMU_nemzeti_digitalis_allampolgarsag_program_2022.pdf

DIMOP PLUSZ – 2021-2027 -
https://www.palyazat.gov.hu/digitalis_megujulas_operativ_program_plusz Elfogadott DIMOP Plusz -
 letöltés: 2023.01.05.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022> -
 letöltés: 2023. 01. 05.

A digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő mutató (DESI), 2022

Európai Bizottság: eGovernment Benchmark (2020.)

Budai Balázs.: Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei (2020.)

1. Melléklet: Mutatórendszer

Nemzetközi mutatórendszer													
Program	Terület	Mutató/Cél											
Digitális Iránytű 2030	Digitális készségek	A felnőttek 80%-a rendelkezik alapvető digitális készségekkel	Az EU-ban legalább 20 millió IKT-szakembert foglalkoztatnak, a férfiak és a nők konvergenciájával										
	Digitális infrastruktúrák	Minden uniós háztartás rendelkezik gigabites internetkapcsolattal	Minden lakott területet lefed az 5G	Az élvonalbeli és fenntartható félvezetők európai gyártása a világ termelésének 20%-át teszi ki	10.000 klímasegélyes, rendkívül biztonságos peremhálózati csomópontot telepítenek az EU-ban	Európa élen jár a kvantumképessegek terén							
	Digitális vállalkozások	Az európai vállalkozások 75%-a vett részt felhőalapú számítástechnikai szolgáltatásokban, nagy adathalmazokban és mesterséges intelligenciában	A kkv-k több mint 90%-a elérte a digitális intenzitás legalább alapszintjét	Az európai unikornisok száma megduplázódott									
	Digitális közszolgáltatások	Minden kulcsfontosságú közszolgáltatás elérhető az interneten	Minden polgár hozzáférhet e-egészségügyi nyilvántartásához	A polgárok 80%-a használ digitális azonosító megoldást									
Digitális Évtized Szakpolitikai Program 2030	Általános célok	Emberközpontú alapvető jogokon alapuló, inkluzív, átlátható és nyitott digitális környezet előmozdítása, Unióban mindenhol, mindenki számára hozzáférhető	A tagállamok kollektív rezilienciájának megerősítése és a digitális szakadék áthidalása, a nemek közötti és a földrajzi egyensúly elérése annak előmozdítása	Unió külső környezetre nyitott digitális szuverenitásának biztosítása, különösen olyan biztonságos és hozzáférhető digitális és adatinfrastruktúrák révén, amelyek képesek hatalmas	Digitális képességek kiépítésének és használatának előmozdítása a földrajzi értelemben vett digitális szakadék csökkentése, valamint a digitális technológiák	Interoperábilis digitális infrastruktúrák átfogó és fenntartható ökoszisztémájának kialakítása, amelyben a nagy teljesítményű, a perem-, a felhőalapú és a kvantum-számítástechnika, a mesterséges intelligencia, az	Unió digitális szabályozási környezet előmozdítása	Demokratikus életben való online részvétel mindenki számára lehetséges legyen	Digitális infrastruktúrák és technológiák – az ellátási láncokkal együtt – fenntarthatóbbá, reziliensebbé, valamint energia- és erőforrás-hatékonyabbá válnak	Tisztességes és megkülönböztetésmentes feltételek elősegítése a digitális átalakulás során	Zöld és digitális átálláshoz való teljeskörű hozzájárulás érdekében koordinált és koherens módon vegyenek figyelembe minden olyan szakpolitikát	Kibertámadásokkal szembeni reziliencia javítása állami és magánszervezetek arra irányuló erőfeszítéseinek fokozása, hogy a kiberbiztonság legalább	

			által között szakképzés és szakmai továbbképzés, valamint az egész életen át tartó tanulás révén	mennyiségű adat hatékony tárolására, továbbítására és feldolgozására, az induló innovatív vállalkozások ökoszisztémájának és az európai digitális innovációs központok gördülékeny működésének elősegítése	hoz és adatokhoz való hozzáférés nyílt, elérhető és méltányos feltételek melletti biztosítása	adatkezelés és a hálózati konnektivitás konvergens módon működik - adatfelhő-infrastruktúrával					és programot, amely releváns a 4. cikkben meghatározott digitális célok elérése szempontjából, elkerülve az átfedéseket és minimálisra csökkentve az adminisztratív terheket	alapvető szintjét elérjék
	Digitális célok	Digitálisan képzett lakosság és magasan képzett digitális szakemberek, törekedve a nemek közötti egyensúlyra,	Biztonságos, reziliens, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák	A vállalkozások digitális átalakulása, amely révén: az uniós vállalkozások legalább 75 %-a – az üzleti tevékenységének megfelelően – a következők közül egyet vagy többet használ: i. felhőszolgáltatások ii. big data technológia iii. mesterséges intelligencia	A vállalkozások digitális átalakulása, amely révén: az uniós kkv-k több mint 90 %-a eléri legalább az alapszintű digitális intenzitást	A vállalkozások digitális átalakulása, amely révén: az Unió elősegíti a növekvő innovatív vállalkozásainak növekedését és javítja a forráshoz jutásukat, ami az unikornisok számának legalább megkétszereződéséhez vezet	A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: a kulcsfontosságú közszolgáltatások online hozzáférhetővé válnak 100 %-os, és adott esetben az Unió-beli polgárok és vállalkozások számára lehetséges a közigazgatási szervekkel való online kapcsolattartás	A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér az elektronikus egészségügyi dokumentációjához;	A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér az elektronikus egészségügyi dokumentációjához;	A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér egy Uniós-szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módszerhez, amely lehetővé teszi számukra a személyazonosságkal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti teljeskörű ellenőrzést		
DESI 2022	Humán tőke	Legalább alapvető digitális készségek	Alapvetőnél magasabb szintű digitális készségek	Legalább alapvető digitális készségek	IKT-szakemberek	Női IKT-szakemberek	IKT-képzést nyújtó vállalkozások	IKT-diplomások				
	Internet hozzáférés	Vezetékes széles sáv igénybevétele összesen	A legalább 100 Mbps sebességű széles sáv igénybevétele	A legalább 1 Gbps sebességű rendszerek igénybevétele	Nagy sebességű széles sávú lefedettség	Nagy kapacitású vezetékes hálózati (VHCN) lefedettség	A fogyasztóig vezetett üvegszál hálózati (FTTP) lefedettség	5G spektrum	5G lefedettség	Mobil széles sáv igénybevétele	. Széles sáv árindex	

	Digitális technológiák integráltsága	A legalább alapszintű digitális intenzitással rendelkező kkv-k	Elektronikus információcsere	Közösségi média	Nagy adathalmazok	Felhőalapú szolgáltatások	Mesterséges intelligencia	A környezeti fenntarthatóságot szolgáló IKT	E-számlák	Online kereskedő kkv-k	E-kereskedelemből származó forgalom	Határokon átnyúló online értékesítés
	Digitális közszolgáltatások	e-kormányzati szolgáltatások felhasználói (internetfelhasználók arányában)	Űrlapok automatikus kitöltése (eredmény 0-100 között)	Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)	Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)	Nyílt hozzáférésű adatok (maximális pontszám arányában)						
eGovernment Benchmark 2022	Felhasználóközpontúság	Online elérhetőség	Mobilbarátosság	Felhasználói támogatás								
	Átláthatóság	A szolgáltatásnyújtás átláthatósága	A személyes adatok átláthatósága	A szolgáltatástervezés átláthatósága								
	Kulcsfontosságú tényezők	e személyazonosság	e dokumentumok	Hiteles források	e kézbesítés							
	Határon átnyúló szolgáltatások	Határokon átnyúló online elérhetőség	Határokon átnyúló felhasználói támogatás	Határokon átnyúló e személyazonosság	Határokon átnyúló e dokumentumok							

Nemzeti e-közigazgatási stratégia mutatórendszer									
Sorszám	Program	Sorszám	Terület	Sorszám/Mutató					
1.	Digitális Iránytű 2030	1/1	Digitális közszolgáltatások	1/1/1 Minden kulcsfontosságú közszolgáltatás elérhető az interneten	1/1/2 Minden polgár hozzáférhet e-egészségügyi nyilvántartásához	1/1/3 A polgárok 80%-a használ digitális azonosító megoldást			
2.	Digitális Évtized Szakpolitikai Program 2030	2/1	Általános célok	2/1/1 Emberközpontú alapvető jogokon alapuló, inkluzív, átlátható és nyitott digitális környezet előmozdítása, Unióban mindenhol, mindenki számára hozzáférhető	2/1/2 Interoperábilis digitális infrastruktúrák átfogó és fenntartható ökoszisztémájának kialakítása, amelyben a nagy teljesítményű, a perem-, a felhőalapú és a kvantum-számítástechnika, a mesterséges intelligencia, az adatkezelés és a hálózati konnektivitás konvergens módon működik - adatfelhő-infrastruktúrával	2/1/3 Digitális képességek kiépítésének és használatának előmozdítása a földrajzi értelemben vett digitális szakadék csökkentése, valamint a digitális technológiákhoz és adatokhoz való hozzáférés nyílt, elérhető és méltányos feltételek melletti biztosítása	2/1/4 Digitális infrastruktúrák és technológiák – az ellátási láncokkal együtt – fenntarthatóbbá, reziliensebbé, valamint energia- és erőforrás-hatékonyabbá válnak	2/1/5 Tisztességes és megkülönböztetésmentes feltételek elősegítése a digitális átalakulás során	

		2/2	Digitális célok	2/2/1 Biztonságos, reziliens, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák	2/2/2 A vállalkozások digitális átalakulása, amely révén: az uniós vállalkozások legalább 75 %-a – az üzleti tevékenységének megfelelően – a következők közül egyet vagy többet használ: i. felhőszolgáltatások ii. big data technológia iii. mesterséges intelligencia	2/2/3 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: a kulcsfontosságú közszolgáltatások online hozzáférhetősége 100 %-os, és adott esetben az Unió-beli polgárok és vállalkozások számára lehetséges a közigazgatási szervekkel való online kapcsolattartás	2/2/4 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér az elektronikus egészségügyi dokumentációjához	2/2/5 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér egy Unió-szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módszerhez, amely lehetővé teszi számukra a személyazonossággal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti teljeskörű ellenőrzést
3.	DESI 2022	3/1	Digitális közszolgáltatások	3/1/1 e-kormányzati szolgáltatások felhasználói (internetfelhasználók arányában)	3/1/2 Űrlapok automatikus kitöltése (eredmény 0-100 között)	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)	3/1/5 Nyílt hozzáférésű adatok (maximális pontszám arányában)
4.	eGovernment Benchmark 2022	4/1	Felhasználóközpontúság	4/1/1 Online elérhetőség	4/1/2 Mobilbarátság	4/1/3 Felhasználói támogatás		
		4/2	Átláthatóság	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága			
		4/3	Kulcsfontosságú tényezők	4/3/1 e személyazonosság	4/3/2 e dokumentumok	4/3/3 e kézbesítés		
		4/4	Határon átnyúló szolgáltatások	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség	4/4/2 Határokon átnyúló felhasználói támogatás	4/4/3 Határokon átnyúló e személyazonosság	4/4/4 Határokon átnyúló e dokumentumok	

2. Melléklet: Beavatkozások és mutatók összefoglalás

Nemzeti e-közigazgatási stratégia beavatkozások							
Főszám	Beavatkozás	Sorszám	Célok	Sorszám	Akciók	Sorszám	Mutatók
B1	Elektronikus azonosítási és bizalmi szolgáltatások fejlesztése	B1C1	Állampolgárok digitális személyazonosságának biztosítása	B1A1	Digitális Adattárca megoldás kerül kialakításra	B1M1/1	1/2/3 A polgárok 80%-a használ digitális azonosító megoldást
						B1M1/2	2/2/5 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér egy Unió-szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módszerhez, amely lehetővé teszi számukra a személyazonossággal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti teljeskörű ellenőrzést

		B1C2	Az állampolgárok mobil eszközeik használatával online, illetve offline biometrikus azonosítás használatával, a fizikai okmányaik által biztosított jogosultságokkal megegyezően rendelkezzenek személyes adataikkal	B1A2	A Digitális Adattárca megvalósítja az adatok körének rugalmasan történő bővíthetőségét annak érdekében, hogy a személyes adatokon túlmenően az állampolgárok különféle jogosultságainak, tagsági viszonyainak igazolására is lehetőség legyen	B1M2/1	2/1/1 Emberközpontú alapvető jogokon alapuló, inkluzív, átlátható és nyitott digitális környezet előmozdítása, Unióban mindenhol, mindenki számára hozzáférhető		
						B1M2/2	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)		
						B1M2/3	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)		
						B1M2/4	4/1/1 Online elérhetőség		
						B1M2/5	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség		
		B1C3	Az állampolgárok joghatások kiváltására alkalmas módon rendelkezzenek személyes adataikkal a következő területeken: személyazonosítás (online és offline)	B1A3	Elkészülnek azok a fejlesztések és támogató háttérrendszerek , melyek lehetővé teszik a felhasználói- és az igénybevevői oldal által történő alkalmazást	B1M3	2/2/5 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér egy Uniós- szerte elismert biztonságos elektronikus azonosítási (eID) módszerhez, amely lehetővé teszi számukra a személyazonossággal kapcsolatos tranzakciók és a megosztott személyes adatok feletti ellenőrzést		
		B1C4	Az állampolgárok joghatások kiváltására alkalmas módon rendelkezzenek személyes adataikkal a következő területeken: igazolás (online és offline) és elektronikus aláírás (online)	B1A4	Kiajánlásra kerülnek a piaci szolgáltatók informatikai fejlesztéseit támogató eszközök, megvalósításra kerül, hogy a mobil eszközön futó alkalmazás képes és alkalmas legyen dokumentumok állampolgári oldalon történő hiteles elektronikus aláírására olyan biztonsági szinten, amely mind a hatósági ügyintézés részeként, mind a polgári jog szerint elfogadott vagy elfogadható	B1M4/1	4/1/1 Online elérhetőség		
						B1M4/2	4/1/2 Mobilbarátság		
		B1C5	A tagállamok közötti elektronikus igazoláscsere magyar kapcsolódási pontjának (e-delivery access point) kialakítása	B1A5	Felmérésre kerül a szabályozói környezet , illetve ennek átalakítása is megtörténik, összhangban a hatályos Európai Uniói szabályozással, sor kerül nemzetközi együttműködés keretében a Digitális Adattárca pilot jellegű, határokon átnyúló alkalmazására	B1M5	4/4/3 Határokon átnyúló e személyazonosság		
		B2	Elektronikus ügyintézési felületek korszerűsítése	B2C1	A jelenleg elavult e-közigazgatási felületek középpontjába a felhasználói élményt helyezzük és így feleljenek meg azoknak a felhasználói szokásoknak és ennek eredményeképpen kerüljön kialakításra egy egységes és kiváló felhasználói élményt nyújtó online rendszer	B2A1	Felhasználói kutatások elvégzése, létrejön egy szolgáltatás design keretrendszer, létrejön egy analitikai központ az Állami alkalmazásfejlesztési központ alegységeként	B2M1/1	1/1/1 Minden kulcsfontosságú közszolgáltatás elérhető az interneten
								B2M1/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
								B2M1/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
				B2C2	Az online rendszer radikálisan egyszerűsítse le az állampolgár és kormányzat különböző szervei közt történő kommunikációt	B2A2	Létrejön egy tudásbázis, prototípusok készülnek	B2M2/1	3/1/1 e-kormányzati szolgáltatások felhasználói (internetfelhasználók arányában)
								B2M2/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
								B2M2/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
B2C3	Az elektronikus közigazgatási szolgáltatások, a kommunikáció stb. funkcionalitásai elérhetőségét biztosító integrált, intuitív, személyre szabott és mobilhordozható eszközön is elérhető ügyintézési felület			B2A3	Létrejön egy kormányzati támogató mobilapp	B2M3/1	4/1/2 Mobilbarátság		
						B2M3/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága		

			kialakítása egy-egy nagy kormányzati kapcsolattartási ponthoz kapcsolódva			B2M3/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
		B2C4	Az állampolgári sajátosságokból adódó és tranzakció szintű állami adatok rendelkezésre állásán alapuló vélelmezett (pl.: MI bigdata) állampolgári igény alapú prioritizálás, amelyet kiegészíthetnek a mesterséges intelligencián alapuló ügyfélszolgálati lehetőségek	B2A4	Az elektronikus ügyintézés biztosító kormányzati portálok megújulnak , illetve kiegészülhetnek az automatikus döntéstámogatás központi eszközkészletével , megtörténik az egyéb -releváns- e-ügyintézési portálok szoros integrációja	B2M4/1	3/1/2 Űrlapok automatikus kitöltése (eredmény 0-100 között)
						B2M4/2	4/1/1 Online elérhetőség
		B2C5	Racionalizálásra kerül az e-kormányzati szolgáltatások nyújtása, hogy a felhasználók egyablakos ügyintézés útján hozzáférhessenek az életeseményükhöz kapcsolódó összes szolgáltatáshoz	B2A5	Igazgatási felülvizsgálatot követően a legfontosabb/leghasznosabb ügyek megújulnak, szakrendszerei fejlesztések elvégzésre kerülnek	B2M5/1	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
						B2M5/2	4/3/2 e dokumentumok
B3	Az állampolgár és állam közötti idő- és térfüggetlen digitális ügyintézés kiszolgáló rendszerek	B3C1	Olyan digitális közszolgáltatási környezet kialakítása, mely segítségével az állampolgári és vállalkozói ügyek helytől és időtől független módon is intézhetők , határokon átívelő e-ügyintézés biztosítása, nemzetközi együttműködések keretében kerül sor az eredmények értékelésére	B3A1	Létrejön a területi közigazgatásban intézendő ügyek teljeskörű online elintézhetségi fejlesztése	B3M1/1	1/1/1 Minden kulcsfontosságú közszolgáltatás elérhető az interneten
						B3M1/2	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
						B3M1/3	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
						B3M1/4	4/1/1 Online elérhetőség
						B3M1/5	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség
						B3M1/6	4/4/2 Határokon átnyúló felhasználói támogatás
		B3C2	Online térbe integrált kormányzati munkaszervezés , legyen biztosított a virtuális ügyfélszolgálatok működéséhez szükséges humánpolitikai és informatikai feltételrendszer	B3A2	Országos központok kialakítása történik, amelyek a teljes ország területére nyújtják az online térből a szolgáltatást, megteremtve ezzel az ügyintézői oldal térfüggetlen munkavégzését ,	B3M2	2/1/3 Digitális képességek kiépítésének és használatának előmozdítása a földrajzi értelemben vett digitális szakadék csökkentése, valamint a digitális technológiákhoz és adatokhoz való hozzáférés nyílt, elérhető és méltányos feltételek melletti biztosítása
		B3C3	Az idő- és térfüggetlen ügyintézés lehetőségét nemcsak az ügyfelek, hanem az ügyintézők számára is elérhetővé kell tenni	B3A3	Megvalósulnak a szükséges szakrendszer oldali fejlesztések , megtörténik az ehhez szükséges hálózati informatikai megoldások korszerűsítése, teljesítményének az igényekhez történő illesztése, fejlesztése	B3M3	2/2/1 Biztonságos, reziliens, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák
		B3C4	Az ügyfelek elektronikus ügyintézési kompetenciáinak fejlesztése	B3A4	Létrejön az ügyféligényeket az ügyintézői rendszerrel a jelenleginél intelligensebb módon összekapcsolni tudó szolgáltatás	B3M4	2/2/3 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: a kulcsfontosságú közszolgáltatások online hozzáférhetősége 100 %-os, és adott esetben az Unió-beli polgárok és vállalkozások számára lehetséges a közigazgatási szervekkel való online kapcsolattartás
		B3C5	Az önkiszolgáló digitális felületek nagyon egyértelmű, a folyamatba épített módon vezessék végig az ügyfelet az összetettebb ügyintézés állomásain	B3A5	Több kapcsolódó beruházás is megvalósul (pl.: arcképzonosítás kiterjesztése, vagy dematerializált okmányok stb)	B3M5/1	4/1/1 Online elérhetőség
					B3M5/2	4/1/3 Felhasználói támogatás	

B4	Központi nyilvántartások szolgáltatási képességének fejlesztése	B4C1	A központi nyilvántartások konzolidációja , a fennálló párhuzamosságok, redundanciák felszámolása , valamint a kezelt adatok felhasználási lehetőségeit kiszélesítő egységes nyilvántartások kialakítása	B4A1	Létrejön a Jogi Személyek Egységes Nyilvántartása és a Társasházi Nyilvántartás , létrejön egy élethelyzet alapú ügyvitelt támogató nyilvántartás ((szülői felügyeleti jog nyilvántartás) és egy felnyitási törvénynek megfelelő zárt rendszerű elektronikus távközlés formájú képzések lebonyolítását lehetővé tevő rendszer	B4M1/1	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)		
						B4M1/2	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)		
						B4M1/3	4/1/1 Online elérhetőség		
						B4M1/4	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség		
		B4C2	A központi nyilvántartásokra épülő emeltszintű, innovatív technológiákat implementáló szolgáltatások kialakítását is megvalósítják a szakrendszerek, alkalmazások továbbfejlesztésével (illetve szükség szerinti létrehozásával)	B4A2	Megtörténik a családtámogatási nyilvántartások szolgáltatóképességének javítása, az Elektronikus anyakönyvi rendszer korszerűsítése az élethelyzet alapú ügyintézés támogatására	B4M2/1	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága		
						B4M2/2	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága		
		B4C3	Az érintett nyilvántartásoknak és kapcsolódó rendszereknek a felkészítése és képessé tétele a nemzetközi együttműködésekre, adatmegosztásokra	B4A3	Fejlesztések elvégzésre kerülnek, megtörténik az érintett központi nyilvántartásoknak a határokon átvívelő e-ügyintézés biztosítására való felkészítése, a szükséges adatkapcsolatok implementálása	B4M3/1	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség		
						B4M3/2	4/4/4 Határokon átnyúló e dokumentumok		
		B4C4	Szabályozási környezet felülvizsgálata , a jövőbeni célokat szolgáló szabályozási keretrendszer megteremtése	B4A4	Az Európai Unió szakpolitikai célokkal összhangban megtörténik az érintett központi nyilvántartásoknak a határokon átvívelő e-ügyintézés biztosítására való felkészítése	B4M4/1	3/1/5 Nyílt hozzáférésű adatok (maximális pontszám arányában)		
						B4M4/2	4/4/4 Határokon átnyúló e dokumentumok		
		B4C5	A közigazgatásban használt egyedi azonosítók felülvizsgálata , az indokolatlan elemek kivezetése	B4A5	Bevezetésre kerül egy a közigazgatás minden területén használandó egységes azonosító, ami megkönnyíti a természetes személyek azonosítását, ezáltal is javítva a különböző nyilvántartások kezelését támogató szakrendszerek együttműködését	B4M5/1	4/1/1 Online elérhetőség		
						B4M5/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága		
						B4M5/3	4/3/3 e kézbesítés		
		B5	Fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok szolgáltatások fejlesztése	B5C1	Teljes életeseeményhez kapcsolódó információs és ügyintézési alkalmazások , életeseemények adatain alapuló intelligens ügyintézés kialakítása	B5A1	Fejlett technológián alapuló adminisztrációs folyamatok és elektronikus szolgáltatások fejlesztése: az elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációja , az életeseemények adatain alapuló intelligens ügyintézés kialakítása	B5M1/1	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
								B5M1/2	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
B5M1/3	4/1/1 Online elérhetőség								
B5M1/4	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség								
B5C2	Elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációj , jöjjön létre egy egységes és kimagasló felhasználói élményt nyújtó online rendszer, amely radikálisan leegyszerűsíti az állampolgár, mint ügyfél és a kormányzat, mint szolgáltató közt történő kommunikációt			B5A2	Az elektronikus ügyintézési folyamatok felmérése , vizsgálata, a kapcsolódó jogszabályi környezet felmérése , vizsgálata, javaslat a szükséges jogszabály-módosításokra, megtörténik az elektronikus ügyintézési folyamatok automatizációja (illetve az automatikus döntéshozatal lehetőségének vizsgálata)	B5M2/1	2/1/4 Digitális infrastruktúrák és technológiák – az ellátási láncokkal együtt – fenntarthatóbbá, reziliensebbé, valamint energia- és erőforrás-hatékonyabbá válnak		
						B5M2/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága		
						B5M2/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága		
B5C3	A megoldást a felhasználó hordozható eszközökön legyen képes használni, a kommunikáció, fizetés, felhő alapú dokumentumtárolás			B5A3	Megtörténik a megoldás hordozható eszközökön való biztosítása, optimalizálása, elérhetővé tétele	B5M3/1	4/1/2 Mobilbarátság		

		és hitelesítés funkcionálisai elérhetőségét biztosítva, integrált, intuitív módon			B5M3/2	4/1/3 Felhasználói támogatás
	B5C4	Kerüljenek elvégzésre az ezek támogatásához szükséges, valamint a fejlett technológián alapuló új megoldásokat támogató szakrendszeri fejlesztések	B5A4	Szakrendszeri fejlesztések a Mesterséges Intelligencia Stratégiában foglaltak figyelembevételével (megtörténnek a fejlett technológián alapuló új megoldásokat támogató szakrendszeri fejlesztések)	B5M4/1	3/1/2 Űrlapok automatikus kitöltése (eredmény 0-100 között)
					B5M4/2	4/1/1 Online elérhetőség
					B5M4/3	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
	B5C5	Javul a közigazgatási alapnyilvántartások más nyilvántartásokkal való együtműködési képessége , javul az alapnyilvántartások együtműködésén alapuló integrált, magas ügyfélélményt nyújtó szolgáltatások színvonala és minősége, mindez egyenlő mértékben járuljon hozzá mind az állampolgárok elégedettségéhez, mind a közigazgatási ügyintézés optimalizálásához	B5A5	A létrejövő rendszerben a szolgáltatások köre az indulást követően folyamatosan bővíthető , szabványos interfészek en keresztül elérhető és a jövőben más társszervek informatikai rendszerei számára is kiejánlható	B5M5/1	2/1/2 Interoperábilis digitális infrastruktúrák átfogó és fenntartható ökoszisztémájának kialakítása, amelyben a nagy teljesítményű, a perem-, a felhőalapú és a kvantum-számítástechnika, a mesterséges intelligencia, az adatkezelés és a hálózati konnektivitás konvergens módon működik - adatfelhő-infrastruktúrával
					B5M5/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
					B5M5/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
B6	B6C1	Az egyes államok saját interoperabilitásának megvalósítása és az egyes országok közötti interoperabilitás megvalósítása	B6A1	Létrejön a metaadatok egységesítését, ezáltal a szemantikai interoperabilitást -nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt-támogató ontológia, megtörténik a kommunikációs standardok kialakítása, adatok tartalmi és formai egységesítése	B6M1/1	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
					B6M1/2	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség
					B6M1/3	4/4/2 Határokon átnyúló felhasználói támogatás
	B6C2	A nyilvántartások és szakrendszerek közötti együtműködést, valamint az Egységes Digitális Kapuhoz való csatlakozást biztosító, határokon átnyúló szolgáltatásokat támogatni képes megoldások fejlesztése - a szakrendszerek tartalmi-szemantikai együtműködését is biztosítani képes Központi Kormányzati Szolgáltatási Busz technológiai és mélylégi továbbfejlesztése	B6A2	Megvalósul a KKSZB-hez való csatlakozás további egyszerűsítése , széles körben használható keretszolgáltatások válnak elérhetővé a KKSZB-n keresztül, megtörténik az adatfrissítési szolgáltatások kialakítása, létrejön a központilag szerkesztett és karbantartott kódszótár , megtörténik az aggregátum szolgáltatás fejlesztése és bevezetése	B6M2/1	2/2/1 Biztonságos, reziliens, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák
					B6M2/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
					B6M2/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
	B6C3	A szakrendszerek összekötéséhez, az interoperabilitás szintjének emeléséhez kapcsolódva is szükséges az adatkapcsolatok és adatszolgáltatási képesség növelése , valamint az ennek során keletkező adatok védelmi rendszerének megerősítése	B6A3	Megtörténik a szakrendszerek és adatbázisok szolgáltató képességének és performanciájának emelése azok korszerűsítésével és interfészeik fejlesztésével , megvalósul a folyamatok során keletkező adatok hosszú távú védelmének kialakítása	B6M3/1	2/1/4 Digitális infrastruktúrák és technológiák – az ellátási láncokkal együtt – fenntarthatóbbá, reziliensebbé, valamint energia- és erőforrás-hatékonyabbá válnak
					B6M3/2	2/2/1 Biztonságos, reziliens, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák
	B6C4	A közigazgatás működésének hatékonyabbá tétele az integráció növelésével, közszolgáltatások elérésének javulása	B6A4	Megvalósul egy általános, hozzájárulás alapú adatszolgáltatás szolgáltatás kiépítése, ami megkönnyíti mind a csatlakozó piaci szereplők, mind pedig az ügyfelek számára a szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen, valamely (közhiteles) állami nyilvántartásban tárolt személyes vagy egyéb adatok kezelését	B6M4/1	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
					B6M4/2	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
					B6M4/3	4/1/1 Online elérhetőség

						B6M4/4	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség
		B6C5	Az adatalapú állam, a mesterséges intelligencia alapú megoldások és adatalapú döntéshozatal létrehozásának elősegítése, standardizáció növelése, az állami adatvagyon hasznosítás és hatékony felhasználói élmény kialakítása	B6A5	Biztosításra kerülnek a piaci szereplők KKSZB-hez történő csatlakozásának feltételei, biztosításra kerül az ügyfél azonosítása , másfelől összegyűjtésre kerülnek és a piaci szereplőknek átadásra kerülnek a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok , olyan megoldások jönnek létre, amelyek biztosítják a piaci szereplők KKSZB-hez történő csatlakozásának feltételeit, különösen a szolgáltatás ellenérték fejében történő igénybevételéhez szükséges elszámolásokat	B6M5/1	3/1/5 Nyílt hozzáférésű adatok (maximális pontszám arányában)
						B6M5/2	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
						B6M5/3	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
B7	Az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatal	B7C1	Kerüljenek elvégzésre az evidencia-alapú kormányzati döntéshozatalt, a közsféra adatvagyonának és információinak kiaknázását szolgáló fejlesztések	B7A1	Mesterséges Intelligenciának a bűnüldözési és bűnmegelőzési területen való hasznosítása, elkészül a közös adatkiaknázási, elemzési és disszeminációs informatikai szoftverökoszisztéma , megtörténik a közös elemzést és adatösszekapcsolást lehetővé tevő adattér kialakítása	B7M1/1	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
						B7M1/2	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
		B7C2	A rendelkezésre álló adatvagyonban rejlő lehetőségek összkormányzati kiaknázásának növelése , a technológiai újítások és módszerek működésbe való beillesztése	B7A2	Megtörténik az elemzési kompetenciával bíró humánkapacitás bővítése és a megtartását szolgáló eszközök bevezetése, megtörténik a standardok, módszertan kialakítása, folyamatrendszer kialakítása , megtörténik a széles körben használt szolgáltatások kijárlása, létrejön egy adatalapú vezetői támogatási rendszer , létrejönnek az adatvagyon felhasználását támogató szolgáltatások	B7M2/1	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
						B7M2/2	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
		B7C3	Adatvagyon hasznosítás, a közsféra adatok rendelkezésre bocsátása, a nyílt hozzáférésű adatok és a közsféra által gyűjtött, előállított, sokszorosított és terjesztett adatok és információk állampolgárok és gazdasági szereplők számára történő nyílt hozzáférése, felhasználása	B7A3	Felmérésre kerül, hogy az állami adatvagyon mely elemei (mely nyilvántartások, mely adatok) kerülhetnek kijárlásra az állampolgári, vállalkozói oldal felé , elkészül egy olyan módszertan , ami alátámasztja az adott adatok publikálásával felmerülő hasznosságot , kidolgozásra kerül az állami digitális adatgazdálkodási modell , integrációs terv és specifikáció készül az érintett nyilvántartások számára a releváns adatkörök megjelölésével	B7M3/1	3/1/3 Polgároknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
						B7M3/2	3/1/4 Vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások (eredmény 0-100 között)
						B7M3/3	3/1/5 Nyílt hozzáférésű adatok (maximális pontszám arányában)
						B7/M3/4	4/1/1 Online elérhetőség
						B7M3/5	4/4/1 Határokon átnyúló online elérhetőség
		B7C4	Felkészítés a digitális térben létrejövő ügyfél tranzakciók és hatósági munka elemzésére, értékelésére alapuló döntés támogatás megvalósítása, a NAV által ismert tényadatok, illetve ezekből szakmai szabályok szerint képzett mutatók alapján jöjjön létre olyan megoldás, aminek egy része visszamuutatható lesz az adózó részére	B7A4	Létrejön egy olyan adózókat támogató szolgáltatás , amely alkalmas lesz olyan szolgáltatás nyújtására, amelynek keretében az adózóra vonatkozó, NAV által ismert tényadatok (pl. alkalmazottak száma), illetve ezekből szakmai szabályok szerint képzett mutatók (pl. egy alkalmazottra jutó árbevétel) egy része visszamuutatható lesz az adózó részére, ezzel támogatva -elsősorban a KKV-k- „adózói önképének” kialakítása	B7M4/1	4/2/1 A szolgáltatásnyújtás átláthatósága
						B7M4/2	4/2/2 A szolgáltatástervezés átláthatósága
		B7C5	Az egészségügyi kormányzat számára az evidencia alapú döntéshozatal és pénzügyi gazdálkodás kontrollmechanizmusainak eszközének fejlesztése	B7A5	Felmérésre kerül az egészségügyi ellátórendszer intézményei kapcsán rendelkezésre álló adatok köre , meghatározásra kerül, hogy milyen adatok összerendezésével teremthető meg az egészségügyi ágazati döntéshozatalt támogatni képes megoldás , amellyel a kórházak gazdálkodási adatainak helyi sajátosságokra vonatkozó információival kiegészített modellje alapján az anomáliákat fel lehet táni , amellyel a kórházak gazdálkodási adatainak helyi sajátosságokra vonatkozó információival kiegészített modellje alapján az intézmények gazdálkodását magyarázni lehessen	B7M5/1	1/1/2 Minden polgár hozzáférhet e-egészségügyi nyilvántartásához
						B7M5/2	2/2/4 A közszolgáltatások digitalizálása, amely révén: az uniós polgárok 100 %-a hozzáfér az elektronikus egészségügyi dokumentációjához;