

# Úrlapok az elektronikus ügyintézésben



Törpai Zoltán

e-közigazgatási szakértő

Látható tehát, hogy az űrlapok valójában az egyik olyan kiemelt érintkezési pontot jelentik az elektronikus ügyintézés biztosító szerv és az ügyfél kapcsolatában, ahol az ügyfél aktív szereplője lesz az ügyintézési folyamatnak és jellemzően itt találkozik az érdemi ügyintézés során a közigazgatással. Ez a találkozási pont végeredményben egyfajta értékítélet megfogalmazását eredményezi ügyfél oldalon, amelynek kapcsán pozitív vagy negatív irányban véleményt alkot magáról az ügyintézésről, ezáltal az elektronikus ügyintézés biztosító szervről és tulajdonképpen a közigazgatásról, az állam működéséről.

Fontos tehát, hogy az űrlapok használhatósága és ügyfelek számára való megfelelése kiemelt figyelmet jelentsen az elektronikus ügyintézés biztosító szervek oldalán. Mindez pedig nagyobb odafigyelést feltételez az űrlapok kialakítása és kezelése kapcsán.

## Úrlapokat érintő jogszabályban rögzített fontosabb követelmények és lehetőségek

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.), valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) különböző elvárásokat és követelményeket ír elő az elektronikus ügyintézés biztosító szervek számára az alkalmazandó űrlapjaikat érintően. Ezen rendelkezések közül az alábbiakban néhány fontosabb kerül rögzítésre.

A fogalmak között bevezetésre kerül az elektronikus űrlap fogalma. Ez alapján elektronikus űrlapnak minősül minden olyan elektronikus formában adatszolgáltatásra szolgáló felület, amelynél a megadandó adatok formája és tartalmi köre előre rögzített, és a kitöltést követően a megadott tartalommal elektronikus dokumentum jön létre [Vhr. 2. § 2. pontja].

Kizárólag olyan elektronikus űrlap és fájlformátum alkalmazása írható elő az

Az elektronikus ügyintézés egyik legkritikusabb kérdésköre a tényleges ügyintézés során, hogy hogyan is tudja az ügyfél beadványát eljuttatni az elektronikus ügyintézés biztosító szerv számára. Ennek során az ügyfél valójában az általa közölni kívánt információkat kívánja továbbítani az elektronikus ügyintézés biztosító szerv részére. Ehhez pedig rögzítenie kell az általa átadni kívánt információkat, amely valójában nyomtatványok, elektronikus űrlapok kitöltését, majd pedig beküldését feltételezi. Adott esetben az űrlapokhoz kapcsolhatók mellékletek is. Ilyen ügyfél általi cselekvések jellemzően a kérelmek, hiánypótlások vagy egyéb beadványok benyújtásai.

ügyfelek számára, amelynek a kitöltéséhez szükséges programok ingyenesen bárki számára elektronikusan elérhetőek [Vhr. 19. § (1) bek.].

Az elektronikus ügyintézés biztosító szerv köteles olyan űrlapot használni, amelynek adattartalma ember által olvasható és értelmezhető formában a széles körben elterjedt irodai vagy böngészőprogramokkal közvetlenül megjeleníthető, és amely automatizált feldolgozásra alkalmas [Vhr. 116. § (2) bek.].

Az E-ügyintézési tv. rögzíti, hogy nem kérhető az ügyféltől olyan adat igazolása, amelyet közhiteles nyilvántartás tartalmaz, vagy amelyet az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján közölték [E-ügyintézési tv. 20. § (1) bek.]. Ezt erősíti meg az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), amely szerint magát az adatot sem lehet kérni (nem csak az igazolását) az ügyféltől [Ákr. 36. § (2) bek.].

A Vhr. lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél azonosítását követően, az ügyfél hozzájárulása esetén az űrlapon szereplő bizonyos adatok előtöltését az elektronikus információs rendszer elvégezze az azonosítás során, illetve az elektronikusan hozzáférhető nyilvántartásokból megismert adatokkal [Vhr. 116. § (5)–(6) bek.].

Az elektronikus űrlapok adatszerkezetét köteles úgy kialakítani, hogy az a kitöltéskor megadott adatokon túl az egyes adatok értelmezéséhez szükséges információt, mezőnevet is tartalmazza [Vhr. 20. § (4) bek.].

Biztosítani kell az elektronikus űrlapról képi formátumú elektronikus, valamint papíralapú másolat készíthetőségét, amely tulajdonképpen az űrlapok letölthetőségét és nyomtathatóságát jelenti. Nem kell a másolat részeként feltüntetni a kitöltést segítő segédinformációkat, mert ezen informáci-

ók (praktikusan a kitöltési útmutatók) külön dokumentumban történő letölthetőségét és nyomtathatóságát kell biztosítani [Vhr. 21. §].

Nem csupán az előre meghatározott struktúrával rendelkező formanyomtatványokkal, hanem interaktív (kérdés-válasz) alkalmazás segítségével is biztosítható a nyilatkozat megtétele [E-ügyintézési tv. 25. § (7) bek.]. Úgy kell kialakítani az interaktív űrlapot, hogy annak alkalmazásával maradéktalanul megtehető legyenek azok a nyilatkozatok, amelyek megtételére jogszabály alapján az elektronikus űrlap szolgál, továbbá valamennyi nyilatkozat esetében ellenőrizhető és utólag igazolható legyen, hogy azokat az ügyfél tette meg [Vhr. 7. § (4) bek.].

## Úrlapok kialakítása és publikálása

Az űrlapok kialakítása során az előzőekben említett jogszabályi rendelkezések kötelezettségein túlmenően jó néhány olyan egyéb iránymutatást is érdemes figyelembe venni, amelyek az ügyfelek által használható űrlapokkal kapcsolatban elégedettséget növelhetik. Ezek jellemzően olyan módszerek, illetve elvégzendő feladatok, amelyek révén modern és használható űrlapok alakíthatók ki. Természetesen itt nem az adott űrlaptechnológiát érintő funkcionális elvárásokra kell gondolni, hanem arra, hogy ha adott esetben űrlapok tervezésére, illetve publikálására kerül sor, akkor milyen szempontokat érdemes figyelembe venni.

Alapvetően javasolt törekedni az egyszerű, világos és közérthető nyelvezetre az űrlap tartalmának kialakításakor. A szervezeti egységiséget az űrlapon feltüntetett címer, logó, elérhetőségi adatok stb. jelenthetik. Fontos az átlátható és esztétikus megjelenés, amely feltételezi az egyszízlár betűtípus, sorköz, bekezdés, kiemelés, elrendezés stb. konzekvens alkalmazását.

Több olyan funkció is használható egy űrlap kialakítása során, amely mind a fel-dolgozhatóság, mind pedig az ügyfél ál-tali kitöltés hatékonyságát emelni tudja. Ilyen például az elrendezéseket illetően:

- ha beépített naptárfunkció kerül alkal-mazásra, ahol az értelmezhető;
- a legördülő lista a több elem közötti választásban tud segítséget jelenteni;
- több lehetséges válaszadás esetén check-bosz-ok alkalmazása jelenthet megoldást;
- az egyetlen válasz megadását rádió-gombok is segíthetik;
- a kötelező és nem kötelező módon ki-töltendő mezők ezen irányú lehetősé-geit kiválóan szemléltethetik aktív és inaktív mezők;
- kötött karakterkészlet meghatározott mezők esetén stb.

A valódi és érdemi hatékonyságnöve-lő eszköz a korábban már említett adatbe-kérések minimalizálása, vagyis az, ha le-hetőség szerint minél kevesebb adatot, in-formációt kérünk az ügyféltől. A legszük-ségesebb információk bekérésére való tö-rekvés az adminisztratív terhek csökkenté-sét eredményezheti, amely kézzelfogható elégedettséget jelent az ügyfelek oldalán. Emellett meghatározott mezők automatikus kitöltése is fokozhatja az ügyfélményt, amely adott esetben történhet az egyszer már az ügyfél által megadott információk alapján, vagy az elektronikus ügyintézés-t biztosító szerv részéről (meglévő nyilvántartásból) a már említett előtöltés révén.

Kifejezetten hasznos, ha hiba, bezárás stb. esetén nem kell ismételtén újakezde-ni az űrlap kitöltését. Javasolt mellőzni a duplikációkat, valamint figyelmet kell fordítani az akadálymenteséggel kapcsolatos tervezési sajátosságokra. Javasolt lehetősé-g szerint minimalizálni az elütéseket be-épített szabályokkal, ellenőrzésekkel.

Bármennyire is logikusan felépítettek és egyértelmű nyelvvel bírnak az űrlapok, önmagukban még így sem garantálják biz-tosan a hibamentes kitöltést. Ezért javasolt különböző kitöltést támogató segédletek készítése, amelyek megfelelő instrukciókat adnak az ügyfelek számára (súgó, kitöltési útmutató, gyakran ismételt kérdések stb.). Fontos, hogy ezek a segédletek támogassák az ügyfeleket az eligazodásban. Adott esetben hívják fel a figyelmet a nem megfelelő vagy hiányzó válasz következményeire.

A publikálás tekintetében különösen fon-tos, hogy az ügyfelek könnyen megtalálják az űrlapot. Emellett hasznos, ha informá-ciót kapnak az űrlapokat érintően például arról, hogy mennyi idő kitölteni az űrlapot, vagy például, hogy mi szükséges az űrlap kitöltéshez (pl.: okmány).

### Alkalmazható technológiák

A klasszikus értelemben vett beadványok elkészítésére több megoldás is rendelkezés-re áll a vonatkozó jogszabályok szerint:

- az ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás (ÁBT),

- az elektronikus űrlapkitöltés-támoga-tási szolgáltatás (EÜT),
- az általános célú elektronikus kérelem-űrlap szolgáltatás (e-Papír).

A legrégebb óta használt megoldás az ÁNYK űrlapbenyújtás támogatási szolgálta-tás, amely egy offline megoldás. Az elekt-ronikus ügyintézés-t biztosító szervnek nem kell ügyintézési felülettel rendelkezni. Meg kell terveznie az ÁNYK nyomtatványokat és azok letöltési lehetőségét szükséges biztosítania az ügyfelei számára. A szolgáltatás az ügyfelek oldaláról a nyomtatvány letöltését, kitöltését és ügyfélkapun keresztül történő beküldését feltételezi biztonságos kézbesítési szolgáltatás segítségével, az elektroni-kus ügyintézés-t biztosító szerv hivatali tár-helyére. Az elektronikus űrlapot biztosító szer-vezet részéről ehhez szükséges az űrlapok általános nyomtatványtervezővel való meg-tervezése és elérhetővé tétele.

Az elektronikus űrlapkitöltés-támogató-si szolgáltatás modern technológiára épül. Online felületen keresztül biztosítja az ügy-felek számára az űrlapok kitöltését, adott esetben adatokkal való előtöltéssel támo-gatva. A felhasználónak nem kell letölte-nie külön szoftvert és űrlapot, hanem bö-ngészőből elérhető, online kitöltőben készí-teti el a beadványt, és hozzá melléklete-ket csatolhat. Itt is a biztonságos kézbesítési szolgáltatás segítségével történik meg az űrlap elektronikus ügyintézés-t biztosító szerv hivatali tárhelyére való eljuttatása. Az elektronikus űrlapkitöltés-támogató-si szolgáltatás szerves részét képezi a szem-lyre szabott ügyintézési felületnek. Az űrlapkitöltő és a szerv szakrendszere kö-

zött kiépíthető kapcsolat, amelynek ered-ményeként a szakrendszeri adatok mindig hatályos és aktualizált állapotukban kerül-hetnek át az űrlapba. Tulajdonképpen ez adja az előtöltési funkcionalitást.

Az általános célú elektronikus kérelem űrlap szolgáltatás (e-Papír) az azonosítást követően biztosítja az ügyfél számára, hogy az elektronikus ügyintézés-t biztosító szervhez szabadszöveges beadványt ter-jeszthessen elő. Akkor alkalmazható, ha a beadvány elektronikus úton történő elő-terjesztését a jogszabály nem zárja ki, és a beadvány elektronikus úton történő elő-terjesztésére jogszabály további formai kö-vetelményt nem állapít meg. A szolgáltatás célja, hogy erősítse az e-ügyintézésben kevésbé járatos ügyfelek elektronikus ügy-intézési hajlandóságát. Az e-Papír szolgál-tatás segítségével – a papíralapú levelezésnek megfelelően – egyszerűen szer-keszthető felületen tudja továbbítani az ügyfél a hatóság, az eljáró intézmény virtu-ális postaládájába a beadványát. Az ügyfe-lek központi azonosítás ügynökön keresz-tül történő azonosítást követően állíthatják össze küldendő dokumentumaikat. Ezek összeállításához kiválaszthatják a téma-csoportot, ügyet és hivatalt, amelynek le-velet akarnak írni és egy szabad szöveges mezőben megírhatják, hogy milyen okból fordulnak az adott hivatalhoz. Ezt követően csatolhatnak csatolmányokat és akár a ké-relmet, akár a csatolmányokat hitelesíthetik az AVDH szolgáltatás segítségével, majd beküldhetik a kérelmüket. Ezeket a küld-eményeket a hivatalok az erre a célra meg-jelölt hivatali kapujukon fogadhatják. ■