

IGAZGATÁSSZERVEZÉSI,
TERÜLETFEJLESZTÉSI
ÉS INFORMATIKAI SZAKLAP

A Jegyzők Országos Szövetsége
hivatalos lapja

XIX. évfolyam, 1. szám, 2017. január–február

Jegyző

és Közigazgatás

A HVG - O R A C K I A D Á S Á B A N



főszerkesztő:

TÓTH JÁNOS
JOSZ elnöke,
Csemő jegyzője



JOGALKOTÁS – JOGALKALMAZÁS

A hatásvizsgálatok szerepe és „fontossága”
a helyi jogalkotásban

A jegyző mint vízügyi hatóság

GAZDÁLKODÁS – PÉNZÜGY – ADÓ

Az adóvégrehajtás elkerülésének lehetőségei

SZOCIÁLIS ÜGYEK

A hajléktalan ellátás finanszírozása
és a szakmai szabályok

Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)

5. RÉSZ: MOBIL APPLIKÁCIÓK



Tarpai Zoltán

e-közigazgatási szakértő

A korábbiakban bemutatott telefonos ügyintézés már felvillantott némi innovációs reménysugarat a közigazgatási ügyintézés modernizált jövőképét illetően. Ebbe a nem túl távoli innovációs trendbe illeszkedik a mobil applikációk világa is, amely a közigazgatást sem hagyja érintetlenül. Bármennyire is hihetetlennek tűnik, de ma már applikációk formájában is van lehetőség ügyet intézni, nézzük hogyan.

Mint az a sorozat előző részében is említésre került, telefonja ma már szinte mindenkinek van. Emellett az sem szorul különösebb magyarázatra, hogy lassan már csak nagyítóval találhatunk olyan mobiltelefonon, amely nem az okos készülékek táborát erősíti. Azt pedig, hogy ezek az eszközök mennyire a mindennapjaink részévé váltak, szintén nem szükséges különösebben ecsetelni.

Az okostelefonokra úgy is tekinthetünk, mint kisebb számítógépekre, hiszen kapacitásuk és funkcionalitásuk okán ezek a készülékek hatalmas potenciállal rendelkeznek. Ráadásul „normál társaiktól” eltérően egy teljesen más kapcsolattartási logikára épülnek. Az okostelefon logika valójában az alkalmazásokról, vagyis applikációkról szól.

Az alkalmazás (angol: application, app) egy program a számítógépen, amit egy feladat végrehajtására hoztak létre. Az alkalmazás lehet felhasználói típusú, konkrét munkák megkönnyítésére szolgáló eszköz, vagy háttérben futó alkalmazás, ami az operációs rendszer munkáját segíti.

A mobilalkalmazások vagy mobil appok mobilkészülökön futó számítógépes programok. Ahhoz, hogy az alkalmazások telepíthetőek legyenek az okostelefonokra, internetes kapcsolat mellett a további alkalmazások beszerzésére alkalmas program (piactér, „market”) megléte is szükséges. Ezt követően válik alkalmassá az okostelefon arra, hogy további alkalmazásokat lehessen letölteni ezekről a piacterekről, ingyenesen vagy díj ellenében.

A mobilalkalmazások előnye, hogy használatuk ingyenes, hiszen tranzakción-

ként nem szükséges szöveges üzenet küldése, így az információ beszerzése nem igényel külön ráfordítást. További előnyei közé sorolható, hogy míg korábban szöveges kódok segítségével kellett igényelni az adott szolgáltatást, addig az alkalmazásokban a grafikus, letisztult felületen egyszerűbb az információk megszerzése.

Egészen új ügyfélelérhetőségi lehetőség kezd kibontakozni a mobiltelefonoknál zajló generációváltás eredményeként. A felhasználók ma már nem valamilyen általános programot keresnek, hanem az adott problémakörhöz, megoldandó kérdéskörhöz igazodó specifikus alkalmazást szeretnének használni. Számtalan olyan alkalmazás érhető el manapság, amely az életünk különböző szeleteihez nyújt valamilyen támogatást. Legyen az akár egy valós idejű útvonaltervező, egy fényképkészítő vagy éppen egy időjárás-előrejelző applikáció.

Sokáig lehetne sorolni azokat az alkalmazásokat, amelyeket egy-két mozzanattal lehet letölteni, majd könnyedén és egyszerűen használni. A közös bennük, hogy valamilyen egyedi igény kiszolgálására jöttek létre és az egyedi igények kiszolgálását célozzák többek között a modern technológia, valamint a telefon egyéb funkcióit kiaknáva (pl.: gps helymeghatározás, kamera, névjegyzék).

Közelmúltbeli személyes élményeim egyike volt, amikor egy kirándulás alkalmával tíz éves gyermekek alkotta iskolai csoport tartott pihenőt egy erre kijelölt helyen. Sokáig nem tudtam, hogy mi annyira különleges, amikor is rájöttem, hogy a kifejezetten nagy csend a szokatlan. A tizenöt-

húsz fős csoport néma csendben ült, ami lehetett volna a tanárok nevelési eredménye, azonban ez nem így volt. Amikor oda-pillantottam akkor láttam, hogy minden egyes gyermek az okostelefonját nyomogatta. Ha belegondolunk abba, hogy ezek a gyermekek néhány év múlva potenciális ügyfélként fognak megjelenni a közigazgatás előtt, akkor könnyű belátni, hogy a modernizálódó világban megjelenő technológiai újításokra a közigazgatásnak is válasszokat kell tudni adnia.

Mindez a közigazgatás oldaláról nézve azt jelenti, hogy fokozatosan ki kell alakítani például mobil applikációs megoldásokat is a tájékoztatás, vagy éppen az ügyintézés vonatkozásában. Természetesen nem arra kell gondolni, hogy holnaptól minden ügyintézés tekintetében megjelenik az applikációs megoldás, de törekedni kell arra, hogy ahol a telefonban lévő funkcionális kiaknázzható, ott legyenek ilyen indítástú fejlesztések.

Alapesetben két területre lehet bontani a mobilszolgáltatásokat, amelyeket a közigazgatás kínálhat a felhasználók számára. Az egyik az informatív alkalmazások köre, ahol az általános vagy éppen specifikus jellegű, hasznos információk az alkalmazás segítségével bárhol könnyen, gyorsan elérhetővé válnak. A mobilalkalmazások másik lehetősége a kevésbé összetett, viszonylag egyszerűbb ügyek intézése.

A mobil alkalmazások a közigazgatásban még ritkaságnak számítanak, hiszen a webes felületekre optimalizált szolgáltatások tekintetében is van – finoman fogalmazva – előrelépési potenciál. Az Ok-



mányApp elnevezésű applikáció viszont egy könnyen használható, ügyfélbarát mobil applikáció, amely lehetővé teszi okmányüvegek intézését.

Az alkalmazás abban segít, hogy az ügyfeleknek ne kelljen minden okmány-ügyintézéshez személyesen az ügyfélszolgálaton megjelenniük. Az ingyenesen letölthető alkalmazással az ügyfelek könnyen pótolhatják személyes okmányaikat, bejelentik a gépjármű eladásakor esedékes tulajdonosváltást, vagy akár igényelhetnek hatósági erkölcsi bizonyítványt.

Az OktmányAppban intézhető ügyek egy részéhez Ügyfélkapu regisztráció szükséges. A díjköteles ügyeknél bankkártyával, illetve átutalással történő fizetés is lehetőség van. Az alkalmazás Android-os és iOS-es készülékekről érhető el.

Rendkívül hasznos és modern funkcióként az alkalmazás az ügyintézés támogatása érdekében Contact Center integrációval került kialakításra, így az applikációban az önkiszolgáló (mobil alkalmazás) és az emberi részvétellel történő (Contact Center) ügyfélszolgálatának egy ideális kombinációja valósul meg. A gyakorlatban mindez azt jelenti, hogy bármilyen probléma esetén az alkalmazásból érhető el a 1818-as számon hívható Kormányzati

Ügyfélvonal a nap 24 órájában, díjmentesen. További hasznos funkció a telefon kamerájának használata lehetősége, amelynek segítségével az ügyintézés adatbeviteli mozzanatait egyszerűsíthetőek (pl.: rendszám vagy QR kód beolvasása).

Egy használtautó vásárlás során minél gyorsabban és minél szélesebb körű adatokra van szükség ahhoz, hogy a vásárló megbizonyosodhasson a kiszemelt autó állapotának valóságáról. Erre a valós és gyakori élethelyzetre reagál az Autószkóp nevű alkalmazás, amely lehetővé teszi jó néhány, a gépjárművel kapcsolatos adat lekérdezhetőségét azonnali módon.

A lekérdezhető adatok egyrészt a köz-hiteles közúti közlekedési nyilvántartásban szereplő adatok, valamint műszaki vizsgák időpontjai és az azokhoz tartozó kilométeróra-állások köré csoportosul, amelyeket rendszám alapján, díjfizetés ellenében lehet meg tudni.

Az alkalmazás újszerűsége abban rejlik, hogy kilépve a közigazgatás adatszolgáltatásai köréből, további olyan információk rendelkezésre állását is biztosítja, amelyek egy vásárlás során érdekesek, vagy akár fontosak lehetnek. Ilyen például a TotalCar Népítélet adott gépjármű típusra való tematikus lekérdezhetősége teljesen díjmentesen továbbá díjfizetés ellenében a gép-

jármű Eurotax értékbecslése. Az alkalmazás Android-os és iOS-es készülékekről érhető el.

A telefonos ügyintézésről szóló cikkben már említésre került, hogy az egyszerűsített foglalkoztatás bejelentése telefonon keresztül is intézhető. Természetesen az ügyintézés sajátossága okán nem csupán a telefonos, de az applikációs ügyintézési lehetőség is biztosított. Tehát ha valakinek a hanghíváson keresztüli ügyintézés kevésbé praktikus, az applikáció letöltését követően néhány kattintással elvégezheti a szükséges bejelentéseket.

Ma már rendkívül hasznos közsféra által biztosított applikációk érhetőek el például fogyasztóvédelemmel kapcsolatos témakörben, vagy éppen adóigazgatási ügyek kezelésének támogatására.

Látható tehát, hogy elindult egy folyamat, amely a hétköznapi világban jellemző technológiai változásokra, valamint ügyfél-igényekre keres, és egyúttal talál is válaszokat. Ma már vannak követendő példák a közigazgatásban is innovatív fejlesztésekre, és az adott eljárások, ügyintézési módok, valamint technikai lehetőségek a közigazgatásban is egészségesen kiaknázhatóak.

A következő lapszámban a rendelkezési nyilvántartás kerül terítékre. ■