

DOKTORI (PHD) ÉRTEKEZÉS

**Szolgáltató közigazgatás: tájékoztatáshoz való jog a szociális
ellátórendszerben**

(műhelyvitára készült változat)

Marsovszki Ádám

Szeged

2021.

**Szolgáltató közigazgatás: tájékoztatáshoz való jog a szociális
ellátórendszerben**

Doktori (PhD) értekezés

Készítette: Marsovszki Ádám

(Kézirat lezárva: 2021.04.08.)

Témavezető:

Prof. Dr. Hajdú József

Szegedi Tudományegyetem
Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

Szeged

2021.

Köszönetnyilvánítás

Alap- és mesterképzéses tanulmányaimat – 2010-2015 között – a Szegedi Tudományegyetem Állam és Jogtudományi Kar munkaügyi- és társadalombiztosítási igazgatás szakán végeztem el, társadalombiztosítási szakirányon, ahol okleveles munkaügyi és társadalombiztosítási szakember képesítést szereztem. Ezt követően a Szegedi Tudományegyetem Állam és Jogtudományi Kar Doktori Iskolájában folytattam tanulmányaimat, a Munkajogi- és Szociális Jogi Tanszék doktorandusz hallgatójaként. A hároméves képzési rendszerben végeztem el a doktori képzést, és 2018-ban szereztem abszolutóriumot.

Jelen dolgozat a doktori fokozatszerzési eljárás lefolytatásához szükséges kutatási eredményeket foglalja össze Prof. Dr. Hajdú József tanszékvezető egyetemi tanár témavezetői támogatásával. Hálával tartozok Hajdú professzor úr támogatásáért, szakmai iránymutatása és támogatása nélkül nem készülhetett volna el ez a dolgozat. Tudományos és szakmai iránymutatása nélkül ez a dolgozat nem készülhetett volna el. Köszönöm továbbá Dr. Lajkó Dóra támogatását, aki a doktori képzés alatt támogatta hallgatói és kutató munkásságomat.

A disszertáció elkészítése kapcsán köszönettel tartozok a Belügyminisztérium által meghirdetett Kutató Gyakornoki Programnak, amely keretein belül „A tájékoztatáshoz való jog érvényesülésének vizsgálata a közigazgatásban” címmel végezhettem tudományos kutatást a 2017-2018-as tanévben. Köszönöm Dr. Szalay László Imre Instruktorként Úr támogatását, aki a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság jogelődjeként, a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalnak Hatósági Elnökhelyetteseként szerzett több évtizedes tapasztalataival instruálta tudományos kutatásomat. Szakmai meglátásai, tanácsai, javaslati és támogatása meghatározó szerepet játszott a dolgozat elkészülésében.

Köszönöm az Emberi Erőforrások Minisztériumának, hogy az ÚNKP–17–3 kódszámú Új Nemzeti Kiválósági Programmal támogatta a kutatásaimat és a tájékoztató kisfilmek elkészítését.

Hálával tartozok a Csongrád Megyei Kormányhivatal munkatársainak, akik a szaktudásukkal, a gyakorlatban szerzett tapasztalataikkal és elhivatottságukkal segítették a kutatásaimat. Kiemelten köszönöm azon kollégák – név szerint Balogné Czirok Anikó osztályvezető asszony, Biczók Gyöngyi osztályvezető asszony, Gréczi Norbert

szakügyintéző úr és Szalai Szilvia osztályvezető asszony – támogatását, akik vállalták a részvételt a kisfilmes forgatásokon.

És végül szeretném kifejezni hálámat az Országos Telefonos Ügyfélszolgálatnak, az év 365 napján, napi 24 órában működő közigazgatási contact centernek, akik lehetőséget adtak az ügyféltájékoztatás gyakorlati vizsgálatára. Az ott dolgozó kollégák szaktudása, elhivatottsága és ügyféltájékoztatási gyakorlata példaértékű lehet a teljes hazai közigazgatás számára.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	8
1.1. A szolgáltató állam és a szolgáltató közigazgatás	14
1.2. A digitalizáció és az elektronikus közigazgatás	17
2. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolási lehetőségeinek vizsgálata, valamint tartalmi és minőségi követelményének meghatározása	20
2.1. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolása a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogok mentén.....	21
2.2 A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményeinek meghatározása	33
2.2.1 Az ügyféli jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdítása	33
2.2.2. Tájékoztatás a folyamatban lévő ügy állapotáról: státuszinformáció.....	50
2.2.3. A hatóság rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás, illetve azok rendelkezésre bocsátása: az iratbetekintés joga.....	53
2.2.4. Tájékoztatás a hatósági döntést megalapozó tényezőkről: a hatósági döntés indokolási kötelezettsége	54
2.2.5. A határozat rendelkező része: a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás.....	56
2.2.6. Az általános és az ügyspecifikus tájékoztatás	58
2.3. A tájékoztatás minősége	62
2.3.1. A szakszerű tájékoztatás	62
2.3.2. A hiteles tájékoztatás.....	64
2.3.3. A közérthető tájékoztatás	66
2.3.4. Az egyéniesített tájékoztatás	69
3. A szolgáltató közigazgatás kialakulásához vezető út és a tájékoztatáshoz való jog fejlődése	73
3.1. A magyar szocialista közigazgatás és a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének megjelenése	74
3.2. A hazai közigazgatás és az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogának fejlődése a rendszerváltástól 2010-ig.....	75

3.3. A szolgáltató közigazgatás térnyerése és a tájékoztatáshoz való jog szerepének növekedése a 2010-2015 közötti időszakban	78
3.4. A szolgáltató közigazgatás kiteljesedése, a digitalizáció újabb szintre emelése és a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez szükséges feltételek kialakulása	81
3.5. Automatizációs és mesterséges intelligencián alapuló megoldások az ügyfelek tájékoztatásban.....	85
4. A tájékoztatáshoz való jog jellemzőinek vizsgálata a kapcsolattartási csatornák és az emberi tényezők tükrében.....	93
4.1. A személyes ügyféltájékoztatás jellemzői.....	95
4.2. A telefonos ügyféltájékoztatás jellemzői.....	103
4.3. Az írásos ügyféltájékoztatás jellemzői	110
4.3.1 A postai úton történő tájékoztatás jellemzői.....	111
4.3.2. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog jellemzői	112
4.4. A tájékoztatás sikerességét befolyásoló emberi tényezők.....	125
4.4.1. A tájékoztatást befolyásoló ügyintézői tényezők	125
4.4.1. A tájékoztatást befolyásoló ügyféloldali tényezők.....	131
5. A tájékoztatáshoz való jog minőségbiztosítási kérdései.....	137
5.1. A tájékoztatás és az ügyfélelégedettség összefüggései	138
5.2. Az ügyféltájékoztatást célzottan mérő minőségbiztosítási módszerek és megoldások	140
5.2.1. Ügyfél-elégedettségmérési módszerek	142
5.2.2. Ügyfél-erőfeszítési pontszám	144
5.2.3. Valós ügyféltámogatottsági érték	145
5.2.4. Kritikus momentum módszere	145
5.2.5. A panaszok, dicséret, megjegyzések.....	146
5.3. Az ügyféltájékoztatás minőségellenőrzése a gyakorlatban	147
6. A tájékoztatáshoz való jog felelősségi kérdései a szociális biztonsághoz való jog tükrében	149

7. A tájékoztatáshoz való jog biztosítása a szociális ellátások tükrében	159
7.1. A gyermekvállaláshoz kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog	162
7.2. Az álláskereséshez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog	170
7.3. A betegséghez- és üzemi balesethez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog.....	175
7.4 Az időskorhoz kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog	181
7.5. A fogyatékossággal éléshez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog	187
7.6. Javaslatok a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás előmozdítására	194
8. Összegzés	199
8.1. De lege ferenda javaslatok.....	202
Irodalomjegyzék	207
Mellékletek	243

Ábrák és táblázatok jegyzéke

Ábrák

1. ábra A tájékoztatáshoz való jog relevanciája a hatósági eljárás szakaszainak tükrében	30
2. ábra A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás	45
3. ábra Az élethelyzet alapú-, a teljeskörű- és az irányító tájékoztatás egymáshoz való viszonya.....	49
4. ábra A tájékoztatáshoz való jog elkülönítési lehetőségei	61
5. ábra A tájékoztatás minősége	72
6. ábra Mobilalkalmazások.....	120

Táblázatok

1. táblázat A SERVQUAL modell alkalmazása az ügyféltájékoztatás kapcsán	142
2. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán	165
3. táblázat Gyermekvállalás kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok	167
4. táblázat A gyermekvállaláshoz kapcsolódó hatósági weboldalak.....	167
5. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek az álláskeresés élethelyzet kapcsán ...	171
6. táblázat Az álláskeresés kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok	172
7. táblázat Az álláskereséshez kapcsolódó weboldalak	173
8. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a betegség és üzemi baleset kapcsán .	177
9. táblázat A betegség és üzemi baleset kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok ...	178
10. táblázat A betegséghez és üzemi balesethez kapcsolódó hatósági weboldalak	178
11. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek az időskor élethelyzet kapcsán	183
12. táblázat Az időskor kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok	184
13. táblázat Az időskorhoz kapcsolódó hatósági weboldalak	184
14. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a fogyatékossgal élés kapcsán	189
15. táblázat A fogyatékossgal élés kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok	190
16. táblázat A fogyatékossgal éléshez kapcsolódó hatósági weboldalak	191
17. táblázat Közigazgatási élethelyzetek elhatárolása.....	288

1. Bevezetés

Ahogy a dolgozat címe is utal rá, a tájékoztatáshoz való jog elméleti és gyakorlati megvalósulását vizsgálom a hazai közigazgatási ügyintézés során – elsősorban – a szociális ellátórendszer kapcsán megállapítható ellátások tükrében.

A dolgozat fő fókuszpontját képező jog az ügyfelek oldalán jogosultságként-, a közigazgatási hatóságok oldalán kötelezettségként értelmezhető. Az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga alatt a közigazgatás és a hatóságok működésével kapcsolatos információk elérhetőségét, az anyagi jogi- és eljárásjogi szabályok megismerését, az információkérést, az eljárás megindításához szükséges előfeltételekről való tájékoztatást, az eljárás során a kommunikáció fenntartását és az iratokhoz való hozzáférést kell érteni. A hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a jogok és kötelezettségek megismertetését, a jogok gyakorlásának előmozdítását, továbbá az adott ügy elintézéséhez szükséges információ rendelkezésre bocsátását jelenti.¹

A szolgáltató közigazgatás előtérbe kerülésével meghatározó szerepet kapott a digitalizáció, elérhetővé váltak az elektronikus tájékoztatási csatornák és a hatósági weboldalak, illetve meghatározásra került az elektronikus tájékoztatáshoz való jog és tájékoztatási kötelezettség.² Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog- és kötelezettség részeként jogosult az ügyfél tájékoztatást és támogatást kapni az elektronikus ügyintézési lehetőségek és felületek kapcsán, illetve a hatóságok kötelesek tájékoztató weboldalakat működtetni és naprakészen tartani, valamint a rendelkezésére álló iratokat elektronikusan is elküldeni.³

¹ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 60, 66. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 5. § (2) bekezdés b) pontja; *Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2021.01.21.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairol (2021.02.20.)

² TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5. 4. p.; Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. §, 26. § szakaszai

³ SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információszabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.
<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. p.; *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p.

A tisztességes hatósági eljáráshoz való alapjog részét képező tájékoztatás joga – mindamellett, hogy a jogok és kötelezettségek megismerését segíti⁴ – egyfajta fogyasztó-, illetve ügyfélvédelmet is garantál a közigazgatási tárgyú kapcsolatfelvétel során, amelynek alapja az aszimmetrikus jogi vonatkozásokból és az ügyfél ismerethiányából eredő kiszolgáltatottság.⁵ Fontos továbbá kiemelni, hogy a hatóság tájékoztatási – másnéven kioktatási, vagy kitanítási⁶ – kötelezettsége segíti a társadalmi kohézió erősödését, a nemzeti identitás fejlődését, támogatja a felelősségteljes magatartást, valamint aktív és tudatos állampolgárt „nevel” aki képes tájékoztatáson alapuló, megalapozott döntést hozni.⁷

A közigazgatási eljárás keretein belül megállapítható szociális ellátások területén speciálisan érvényesül a tájékoztatáshoz való jog. A szociális biztonság megteremtése érdekében az állam különböző szociális ellátásokat biztosít a megélhetési zavarhelyzetben élő személyek számára.⁸ Ezeket az ellátásokat akkor tudják igénybe venni az érintettek, ha rendelkeznek az ehhez szükséges információval.⁹ Mivel a szociális ellátórendszer bonyolult,¹⁰ a jogosultsági

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf (2018.08.03.)

⁴ Az alapvető jogok biztosának alkotmánybíróági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012. 3. p. (forrás: www.ajbh.hu); Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése;

⁵ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60, pp.

⁶ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 65. p.

⁷ RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

⁸ CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I*. Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003. 10-11. pp.

⁹ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p.

https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Paty_i_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

¹⁰ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatások_20200531.pdf (2021.03.02.)

feltételek és az ügyféli kötelezettségek ellátásonként eltérőek¹¹ és a kapcsolódó jogszabályi háttér is gyakran változik¹² az általánosságban jogi képviselő nélkül eljáró ügyfelektől nem várható el az ellátórendszer átfogó ismerete.¹³ Éppen ezért a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének meghatározó szerepe van, sőt előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog- és az ahhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításában¹⁴

A tájékoztatáshoz való jog alanya az ügyfél, kötelezettje a hatóság és tárgya a közigazgatási ügyintézés.¹⁵ A tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának részét képezi a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása, a státuszinformáció nyújtása, az iratbetekintés joga, a döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás.¹⁶

A disszertáció célja, hogy kiemelje a tájékoztatáshoz való jog meghatározó szerepét a szociális biztonsághoz való jog biztosításában, az ügyféli jogok és kötelezettségek megismerésében, a jogok gyakorlásának előmozdításában, valamint az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatásában. A tájékoztatáshoz való jog részletes vizsgálatával kísérletet teszek arra, hogy feltárjam az kérdéskör hiányosságait, felmérjem az elektronikus tájékoztatásban rejlő lehetőségeket, javaslatot tegyek a jogi-, dogmatikai-, és

¹¹ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzbeli szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

¹² HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II.* Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

¹³ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői.* (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 74. p.

<http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%C3%20-%20V%E1ci%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

¹⁴ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015.* Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. 125. p.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

¹⁵ CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások.* Magyar Jog 2014/61/3. 9-10. pp.

¹⁶ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIK ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei.* Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.)

gyakorlati konszolidációra, valamint kidolgozzam a szolgáltató közigazgatás és az ügyfélelégedettség magasabb szintre emeléséhez szükséges alapokat.

A dolgozat ötvözi az analitikus, a deskriptív és az empirikus kutatási módszereket annak érdekében, hogy a tájékoztatáshoz való jogot, illetve a hatóságok tájékoztatási kötelezettségét a lehető legszélesebb körben, a teljesség igényével tudja feltárni. Az analitikus és deskriptív módszer elsősorban a releváns jogszabályi és a szakirodalomi háttér bemutatását szolgálja. Az empirikus módszer – a gyakorló szakemberekkel végzett konzultációsorozat, a munkavégzésük megfigyelése során feltártak, valamint a közigazgatásban és az ügyféltájékoztatási feladatellátásban szerzett saját tapasztalatok alapján a tájékoztatáshoz való jog kihívásait, hiányosságait, gyakorlati megvalósulását és jógyakorlatait hivatott bemutatni.

A fentiek tükrében a dolgozat első hipotézise, hogy a tájékoztatáshoz való jog a szociális biztonsághoz való jog speciális előfeltétele, amivel növelhető az ellátásokhoz való hozzáférés esélye, csökkenthető az ügyfelek információhiányából és az ellátórendszer összetettségéből adódó kiszolgáltatottsága, valamint biztosítható az egymással párhuzamosan- vagy egymást követően folyósítható ellátások igénybevétele. A szociális biztonsághoz való jog előfeltétele:

- az élethelyzet alapú tájékoztatás, ami képes az ügyfél ügyéhez kapcsolódó valamennyi ellátásról, támogatásról és kedvezményről információt nyújtani,
- az ügyspecifikus, szakszerű és egyéniesített tájékoztatás, ami igazodik az ügyfél igényeihez és képességeihez
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése, annak érdekében, hogy a mélyszegénységben élő, mozgásában korlátozott és/vagy fogyatékossgal élő, alacsony digitális kompetenciákkal rendelkező, illetve a távolsági akadályokkal küzdő ügyfelek számára is biztosított legyen az ellátások igénybeviteléhez szükséges információ.

A hazai közigazgatás 21. századi trendfordulása – a szolgáltatásközpontú működés és az ügyfélbarát ügyintézés előtérbe kerülése – magával hozta a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésének igényét. A szolgáltató közigazgatás egy olyan működési modell, amely az ügyfelet helyezi előtérbe a lehető leggyorsabb-, legegyszerűbb-, leghatékonyabb- és legolcsóbb ügyintézés biztosításával, az ügyféli jogok érvényesülésének támogatásával,

valamint az elektronikus közigazgatás előtérbe helyezésével.¹⁷ Az elmúlt több, mint egy évtizedben számos intézkedés történt – mint az egyablakos ügyintézés bevezetése,¹⁸ a bürokráciacsökkentés¹⁹, a közigazgatási rezsicsökkentés²⁰, az elektronikus tájékoztatás és ügyintézés támogatása²¹ – amelyek a szolgáltató közigazgatás megvalósítását célozzák.

A fentiek tükrében a dolgozat második hipotézise, hogy az információs technológia fejlődése és az elektronikus közigazgatás előtérbe helyeződése előmozdítja a tájékoztatáshoz való jog érvényesülését. A tájékoztatáshoz való jog megvalósulásának együttes feltétele a megfelelő

- ismeretek: anyagi jogi- és eljárásjogi ismeretek, digitális kompetenciák, élethelyzet alapú tudás, ügyfélkiszolgálási képesség,
- attitűd: ügyintézői proaktivitás és széles látókör, valamint ügyféli ügyintézési kultúra, nyitottság és befogadóképesség,
- jogalkotói és jogalkalmazói szándék: az ügyféltájékoztatást támogató jogszabályi környezet, ügyfélkiszolgálási szemlélet, szolgáltatásközpontúság.

A szolgáltató közigazgatás által meghatározott működési modell megvalósításához kiemelt jelentőséggel bír a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének teljesítése, hiszen a megfelelően tájékoztatott ügyfelek ismerik jogaikat, valamint az ügyeik gyors, hatékony és egyszerű elintézéséhez szükséges feltételeket. Annak érdekében, hogy az ügyfelek számára biztosított legyen – egyebek mellett – a megfelelő tájékoztatáshoz való hozzáférés, a közigazgatásban is elérhetővé váltak az elektronikus kapcsolattartási csatornák és az ügyfelek széles körének tájékoztatására alkalmazott hatósági weboldalak. Minél inkább biztosított a tájékoztatás annál inkább biztosítható a szolgáltató közigazgatás megvalósulása és minél inkább adottak a szolgáltató közigazgatás digitalizációs megoldásai, annál inkább

¹⁷ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

¹⁸ BARTA ATTILA – VESZPRÉMI BERNADETT: *Az egyablakos ügyintézés szegmensei*. Új Magyar Közigazgatás 2019/12/2. 67. p.

¹⁹ Egyszerűsödik az ügyintézés az állampolgárok és a cégek számára. Világgazdaság 2021.01.03.
<https://www.vg.hu/kozelet/kozeleti-hirek/egyszerusodik-az-ugyintezes-az-allampolgarok-es-a-cegek-szamara-3459592/> (2021.02.21.)

²⁰ BOROS ANITA: *Új elemek a közigazgatási hatósági eljárásban*. Új Magyar Közigazgatás 2016/9/1. 74. p.

²¹ *Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége*. IT Business. 2020.10.05.
https://www.itbusiness.hu/technology/kozigazgatas_n/no-az-elektronikus-kozigazgatasi-szolgáltatások-nepszerusege (2021.02.21.)

biztosítható az ügyfelek megfelelő tájékoztatása. A szolgáltató közigazgatás és a tájékoztatáshoz való jog szoros összefonódása nyomán kijelenthető, hogy a szolgáltató közigazgatás hazai előtérbe kerülésével rendelkezésre áll minden szükséges feltétel, ami a tájékoztatáshoz való jog biztosításához szükséges.

A dolgozat hat fő témakör mentén vizsgálja a tájékoztatáshoz való jog hazai megvalósulását. Az első fő rész a tájékoztatáshoz való jog elhatárolási pontjait határozza meg, kijelölve a kutatás dogmatikai, jogi és szakmai irányvonalait. Ebben a fejezetben kerül meghatározásra a dolgozat fókuszpontja, valamint a tájékoztatáshoz való jog tartalmi és minőségi követelményei.

A második fő részben a tájékoztatáshoz való jog és a szolgáltató közigazgatás kialakulását és fejlődését vizsgálom a szocialista közigazgatás kialakulásától egészen 2021-ig.

A közigazgatásban meghatározó szerepet kell kapnia a megfelelő tájékoztatásnak és kommunikációnak annak érdekében, hogy a „közigazgatás hivatalai ne az állampolgárok elbizonytalanításának bürokratikus eszközei legyenek, hanem azok optimális informálására törekvő, bizalmat sugárzó, magas presztizsű intézmények a lakosság szolgálatában.”²² Ennek érdekében a harmadik részben meghatározom, hogy milyen tényezők befolyásolják a tájékoztatás sikerességét, milyen hagyományos és modern csatornákon keresztül történhet az információátadás és milyen főbb kihívásokkal találkozhatnak az ügyintézők és az ügyfelek a gyakorlatban.

Mivel az ügyfél minden esetben egy meghatározott cél elérése érdekében keresi fel a hatóságot, a kapcsolatfelvételt követően mérlegeli a megkeresés sikerességét, vagyis, hogy elégedett-e a tájékoztatással? A szolgáltató közigazgatásban meghatározó szerepe van az ügyfélélménynek, így a tájékoztatás minőségét nem az ügyintézők teljesítménye, hanem az ügyfelek elégedettsége határozza meg, amely egységesen magas szintjét a minőségbiztosítás garantálja.²³ A negyedik fő részben azzal a kérdéssel foglalkozok, hogy milyen

²² RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 23. pp.

²³ *Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére*. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 4. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegettségmérésre-es-az-ugyfel-karta-készítésére.html> (2020.12.23.); GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

minőségbiztosítási megoldásokkal biztosítható az egységesen magas színvonalú ügyféltájékoztatás, illetve milyen jogyakorlatokat alkalmaznak a hazai hatóságok.

Abban az esetben, ha a minőségbiztosítási megoldásokkal sem biztosított az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, az nem csak a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog-, hanem a szociális biztonsághoz való jog sérelmét is eredményezheti. A szociális biztonsághoz való jog sérelmének enyhítését és a meg nem állapított ellátásból eredő károk megtérítését szolgálják a felelősségi szabályok, amelyek így a szociális biztonsághoz való jog egyfajta garanciájaként is tekinthetők. Éppen ezért a dolgozat ötödik fő részében a tájékoztatáshoz való jog felelősségi kérdéseivel foglalkozok, kitérve a hatóságok és a képviselőjükben eljáró ügyintézők erkölcsi-, fegyelmi- és polgári jogi felelősségére és a kapcsolódó bírói gyakorlatra.

A dolgozat fókuszát képző jog elemzését követően – a hatodik fő részben – vizsgálom meg, a tájékoztatáshoz való jog érvényesülését a szociális ellátások tükrében. A vizsgálat alapjául a gyermekvállalás, az álláskeresés, a betegség és üzemi baleset, az időskor és a fogyatékkal élők élethelyzetek szolgálnak.

Mindezeket követően összesítem a kutatási eredményeket, a felmerülő kihívásokat, illetve javaslatot teszek a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez szükséges intézkedésekre.

1.1. A szolgáltató állam és a szolgáltató közigazgatás

Ahogy az alapvetésben is meghatározásra került, a szolgáltató közigazgatás hazai megvalósításának elkezdésével minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez, vagyis a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog magasabb szintű biztosításához. Ebben a fejezetben azt mutatom be, hogy mi jellemző a szolgáltató közigazgatásra és mindezek hogyan tudják előmozdítani az ügyfelek tájékoztatását.

Ahogy a korábbiakban is meghatározásra került a szolgáltató közigazgatás egy olyan működési modell, amely az ügyfelet helyezi előtérbe a lehető leggyorsabb-, legegyszerűbb-, leghatékonyabb- és legolcsóbb ügyintézés biztosításával, az ügyféli jogok érvényesülésének támogatásával, valamint az elektronikus közigazgatás előtérbe helyezésével.²⁴

²⁴ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3. 40, 53, pp.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

Az állami berendezkedés és a közigazgatás korábbi hierarchikus és túlbürokratizált weberi rendszerét a New Public Management modell kérdőjelezte meg, a versenyszférát kijelölve követendő példaként. A modell képviselői szerint privatizációra, a piaci verseny szimulálására és a vállalati menedzsment eszközökre van szükség az állami működés és a közigazgatás megreformálásához. Idővel a New Public Management modell visszaszorult, viszont maradandó hatást gyakorolt a közigazgatás fejlődésére és az ügyfelek elégedettsége egyre meghatározóbb szerepet kapott az ügyintézés megreformálása során.²⁵

A New Public Management modellt háttérbe szorulásával került egyre inkább eltérbe a szolgáltató állam és szolgáltató közigazgatás koncepciója.²⁶ Az ügyfelek részéről jelentkező egyre növekvő elvárások és a versenyszféra által diktált folyamatos szolgáltatásfejlesztés nyomán olyan változások kerültek előtérbe, mint a szabad versenyt korlátozó tényezők lebontása, az ellentmondásokkal teli és idejétmúlt szabályozás megújítása, a közigazgatás ügyféligényekre szabása és egyes állami feladatok kiszervezése. A szolgáltató állam egyfajta akadálymentesítésre, tehermentesítésre törekszik és legfőbb célja az ügyfelek elégedettsége. Jellemző rá a proaktivitás vagyis egyfajta törekvés arra, hogy felismerje az állampolgárok és az ügyfelek elvárásait. Ennek érdekében változásorientált, innovatív és fellép a status quo ellen.²⁷ A szolgáltató közigazgatásban kiemelt jelentősége van költségtakarékosságnak, eredményességnek, hatékonyságnak, jogszerűségnek valamint az állami szolgáltatásokkal – elektronikus ügyintézési felületekkel, az ügyfélkiszolgálással és a tájékoztatással – kapcsolatos ügyfélelégedettség jelentősége, amivel részletesen foglalkozok a dolgozatban is.²⁸ Az új irányzatra jellemző, hogy közreműködik a távolsági akadályok és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés előmozdításában, szem előtt tartja a fogyatékkal

²⁵ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 4-5. pp. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10546/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2020.11.25.)

²⁶ BARANYI BERTOLD – HOMOKI PÉTER – KOVÁCS A. TAMÁS: *Magyarázat az elektronikus ügyintézésről*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 19. p.

²⁷ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 20-21, 29-30, 34. pp.

²⁸ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3 56. p.

élő és beteg ügyfelek speciális igényeit, lépéseket tesz az ügyféllel való kommunikáció fejlesztése érdekében és támogatja, illetve oktatja az elektronikus felületek használatát.²⁹

A szolgáltató állam mérhető teljesítménye az ügyfél elégedettsége, amely eléréséhez:³⁰

- online és offline is elérhető és kiszámítható ügyintézési gyakorlatot folytat, amelyhez szorosan kapcsolódik az ügyfelek előzetes tájékoztatása és ezzel a kiszolgáltatottságuk csökkentése,
- költséghatékonyan, professzionálisan, szakszerűen és rendeltetésszerűen jár el, kompetens ügyintézőket alkalmaz, akik – egyebek mellett – képesek hatékonyan és eredményesen tájékoztatást nyújtani,
- az eljárások során az ügyintézők az egyszerűségekre törekednek, segítenek az ügyfeleknek megérteni az eljárás minden elemét és mindent megtesznek az ügyintézés előtti akadályok – és a lehetséges frusztráció – lebontásáért, amely egyik legfontosabb eszköze az ügyfelek előzetes tájékoztatása.

A közigazgatási szolgáltatások hozzáférhetővé tételének érdekében alakították ki például a kormányablak rendszert is, amivel egy helyen vált hozzáférhetővé több, mint 2500 ügytípusban a szakszerű tájékoztatás.³¹

A fentiek alapján a szolgáltató közigazgatás egy olyan szemléletváltást jelent, ahol a hierarchikus berendezkedés helyett, az együttműködés, a mellérendelt viszony és az ügyfél partnerként való kezelése a meghatározó.³² Az említett trendfordulással és az elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével aktuálissá vált a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése iránti igény.

²⁹ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 34-35. pp.

³⁰ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 33-34. pp.

³¹ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 14-16. pp.

³² KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 31-32. pp.

1.2. A digitalizáció és az elektronikus közigazgatás

Ahogy a korábbiakban bemutatásra került, a szolgáltató közigazgatás – egyebek mellett – olyan megoldásokat támogat, mint a digitalizáció és az elektronikus közigazgatás. A technológián alapuló megoldásoknak köszönhetően nőtt a tájékoztatáshoz való hozzáférés lehetősége. Ebben a fejezetben az elektronikus ügyintézés fejlesztésének mozgatórugóit és az ügyfél-tájékoztatásban biztosított előnyei kerülnek bemutatásra.

A digitális állam megfeleltethető a kormányzati működést segítő információs technológiának, illetve a vállalkozásoknak és a lakosság egészének nyújtott e-közigazgatási és egyéb elektronikus szolgáltatásoknak. A digitális államban olyan elektronikus szolgáltatások kiépítése a cél, amelyek javítják az életminőséget és csökkentik a bürokráciát.³³ Az elektronikus közigazgatás „a közszféra kapcsolatrendszerének tudásalapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”³⁴ A legújabb definíciók szerint az elektronikus közigazgatás a kormányzat és az állam működését segítő, a lakosságot kiszolgáló IKT, elektronikus államigazgatási-, elektronikus ügyintézési szolgáltatások, illetve az állami érdekkörhöz kapcsolódó elektronikus közszolgáltatások és az ezekhez szorosan kapcsolódó információbiztonság jelenti a digitális állam megvalósulását, amelyhez szorosan kapcsolódnak a közigazgatás fő irányvonalát 2021-től meghatározó automatizációs és mesterséges intelligencia alapuló megoldások is, amelyekről a 3.5. alfejezetben fogok részletesebben értekezni.³⁵

A digitalizáció, illetve az elektronikus közigazgatás kialakításának követelménye kétirányú, amit egyrészt az Európai Unió, másrészt az információs társadalom támaszt a magyar – és valamennyi uniós – állammal szemben. A „felülről jövő” kényszer, vagyis az Európai Unió stratégiaalkotása három nagy korszaka határolható el. Az első korszak 1993-1999 közé, az

³³ *Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020*. Budapest, 2014. 5. p. <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf> (2017.11.03.)

³⁴ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 35-37, 45 pp.

³⁵ *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 69. p. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.05.); *Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

Európai Unió az Egyesült Államok és a Japán- Szingapúr vonal közötti „presztizs verseny,” ami a kiemelkedő gazdasági növekedést tűzte ki célul az információs társadalom kiépítésével. A tervezés második időszaka 1999-2004 közé tehető, amikor a döntéshozók már a társadalom felé fordultak és a hangzatos jelszavak helyett realisabb irányba mozdultak el. A korszak egyik legmeghatározóbb stratégiai sorozata, az eEurope ekkor indult útnak, amelynek több generációja is megjelent az elmúlt években.³⁶

2005-ben indult a stratégiaalkotás harmadik szakasza, amelyek részletesebben kidolgozott és a valóságtól kevésbé elrugaszkodott célokat határoztak meg. 2010-et követően – többek között – az i2010 eGovernment cselekvési terv” az „eGovernment 2011-2015 cselekvési terv” és a „e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020” kapcsolódott az információ társadalomhoz és az e-közigazgatáshoz.³⁷ A 2020-as évvel lezárult a legutóbbi stratégiai időszak, amit egy új, digitalizációra és mesterséges intelligenciára épülő stratégia követ 2021-ben. Az időszak egyik legmeghatározóbb dokumentuma a „Shaping Europe’s Digital Future.”³⁸

Az elektronikus közigazgatás kialakítása iránti „alulról érkező” igény egy olyan kényszer az államra nézve, amit az információs társadalom szociológiai, társadalmi, politológiai, technológiai és egyéb összetevői határoznak meg.³⁹ Az információs társadalom kialakulásával és a technikai fejlődéssel egyre meghatározóbb szerepet kapnak az informatikai fejlesztések, amelyek – egyebek mellett – az állam és az állampolgárok közötti viszony újradefiniálását, az állampolgárokra fordított figyelem növekedését, valamint a szolgáltatások minőségi javulását vonja maga után.⁴⁰ A kétirányú elvárásokat tovább fokozta a 2020-ban kezdődő pandémiás helyzet és az annak nyomán életbe lépő ügyintézési

³⁶ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 49, 194-197. pp.

³⁷ PÉTERFALVI NORBERT: *Az elektronikus közigazgatás alapjai*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 5-8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10543/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.23.)

³⁸ *Shaping Europe’s Digital Future*. European Comission. Brussels, 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278 (2021.01.05.)

³⁹ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 64-65. pp.

⁴⁰ UGRIN EMESE – VARGA CSABA: *Új állam- és demokráciaelmélet*. Századvég Kiadó. Budapest, 2007. 204-205. pp.

korlátozások,⁴¹ amivel az érintkezésmentes elektronikus tájékoztatás relevanciája tovább fokozódott.

A digitalizációval és az e-közigazgatás előtérbe kerülésével meghatározásra került az elektronikus tájékoztatáshoz való jog és a hatóság tájékoztatási kötelezettsége. Az ügyfél jogosult a hatóságtól elektronikus úton tájékoztatást kérni és az elektronikus ügyintézéshez támogatást kapni, valamint lehetőség van a hatóság rendelkezésére álló iratokat elektronikusan megismerni és arról elektronikus másolatot kapni.⁴² A digitalizációval elérhetővé váltak olyan elektronikus kapcsolattartási csatornák, mint az elektronikus levelezés (e-mail), a közösségi oldalak, a csevegés (chat) és üzenetküldés, a hírlevelek, a hírsztorok és a fórumok.⁴³ Az elektronikus tájékoztatást szolgálja továbbá az internetes böngészés és keresés, valamint a közigazgatási/ kormányzati portálok és hatósági weboldalak használata.⁴⁴ Az elektronikus kapcsolattartási csatornákról, a hatósági weboldalak szerepéről és a digitalizációval kapcsolatos kihívásokról 4.3.2. alfejezetben fogok részletesen foglalkozni.

Ahogy ebben a fejezetben bemutatásra került, a szolgáltató közigazgatáshoz szorosan kapcsolódó elektronikus tájékoztatáshoz való joggal, az elektronikus kapcsolattartási csatornákkal és a hatósági weboldallal minden feltétel adott, ami a tájékoztatáshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog széleskörű garantálásához szükséges. Annak érdekében, hogy ezek a megoldások a lehető legnagyobb hatékonysággal tudják szolgálni a tájékoztatás előmozdítását, az elektronikus megoldásokhoz való hozzáférés előmozdítására

⁴¹ BALÁZS ISTVÁN – HOFFMAN ISTVÁN: *Közigazgatás koronavírus idején – a közigazgatási jog rezilienciája?* MTA Law Working Papers Budapest, 2020/21. 7. p.; *Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége.* Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. 2020.10.01. <https://nisz.hu/en/node/863> (2021.02.24.)

⁴² Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. § (1)-(2) bekezdései

⁴³ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban.* Nemzeti Közszerológiai Egyetem. Budapest, 2019. 15, 28, 30-32. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

⁴⁴ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban.* Nemzeti Közszerológiai Egyetem. Budapest, 2019. 17-21, 34-36. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

és digitalizáció kiterjesztésére van szükség, ahogy azt az ügyféli elvárások⁴⁵ és az unió digitalizációs célkitűzései is előírároznak.⁴⁶

2. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolási lehetőségeinek vizsgálata, valamint tartalmi és minőségi követelményének meghatározása

A tájékoztatáshoz való joghoz nem kapcsolódik egy egységes fogalmi rendszer, ezért szükség van olyan munkadefiníciók meghatározására, amelyek a későbbi vizsgálatok során kiindulási alapként szolgálhatnak. A tájékoztatáshoz kapcsolódó fogalmak megalkotása a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogok,⁴⁷ a tájékoztatási elemek,⁴⁸ a tartalmi elvárások,⁴⁹ valamint a minőségi követelmények⁵⁰ tükrében fog megtörténni. Az első fejezetben megfogalmazottakat alapján, a dolgozat fókuszpontját a – tisztességes hatósági eljáráshoz való jog – részeként értelmezhető tájékoztatáshoz való jogot vizsgálom, ami a szociális biztonsághoz való jog egyfajta speciális előfeltételét képezi. A vizsgált jog szolgálhatja az ügyféli jogok és kötelezettségek megismerését és a jogok gyakorlásának előmozdítását, státuszinformáció nyújtását, az iratbetekintés biztosítását és a jogorvoslatról

⁴⁵ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014. 64-65. pp.

⁴⁶ *Shaping Europe's Digital Future*. European Commission. Brussels, 2020. 2. p.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278 (2021.01.05.)

⁴⁷ például az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (1)-(2) bekezdéseiben és a Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikkeiben meghatározottak szerinti tisztességes hatósági eljáráshoz való jog

⁴⁸ például TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.) alapján a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása, valamint státuszinformáció nyújtása

⁴⁹ FÁBIÁN ADRIÁN – BENCSIK ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok*. Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2. 23–24. pp alapján például élethelyzet alapú tájékoztatás

⁵⁰ például A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. számú melléklet 1.1. b) pontja alapján szakszerű és *Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p.
<https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl%20D%20kommunikáció.pdf> (2021.03.12.) alapján hiteles tájékoztatás

szóló tájékoztatást. Ebben a fejezetben ezeket a kérdésköröket fogom részletesen megvizsgálni, kitérve a tájékoztatással szemben támasztott minőségi követelményekre, amellyel további fogalmakat határozok meg a tájékoztatáshoz való jog kapcsán.

2.1. A tájékoztatáshoz való jog elhatárolása a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogok mentén

Ahogy korábban több alkalommal is megemlítésre került a tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részeként és a szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként értelmezendő. A tájékoztatáshoz való jog dogmatikai vizsgálatához első lépésként a nemzetközi- és hazai normákban meghatározott alapjogokhoz való viszonyát szükséges megvizsgálni, amivel egy külön publikációban részletesebben is foglalkozok.⁵¹ A tájékoztatáshoz való jog dogmatikai vizsgálatához szükséges a nemzetközi- és hazai normákban szabályozott alapjoghoz való kapcsolódását, a jog célját, irányát, valamint tartalmi és minőségi követelményeit.

Az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor megjelenő tájékoztatáshoz való jogát számos nemzetközi dokumentum meghatározza,⁵² mint például a WHO nyilatkozata az európai betegjogok elősegítéséről,⁵³ Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény,⁵⁴ az

⁵¹ MARSOVSZKI ÁDÁM: *Tájékoztatáshoz való jog elméletben és gyakorlatban* In Homki-Nagy Mária (főszerk.): *Forvm: Publicationes Doctorandorum Juridicorum Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2018. 33-56. pp.*

⁵² A nemzetközi dokumentumok széleskörű felsorolását tartalmazza: POGÁNY MAGDOLNA: *A Betegjogok szabályozása a kezdetektől Napjainkig: Habilitációs előadás Anyaga*. Acta Sana 2010/5/1. 22 p.)

⁵³ A declaration on the promotion of patients' rights in europe. European consultation on the rights of patients Amsterdam 28 - 30 march 1994. World Health Organisation, Amsterdam, 1994. 10, 11. pp.
https://www.who.int/genomics/public/eu_declaration1994.pdf (2021.03.27.)

⁵⁴ Az Európa Tanácsnak az emberi lény emberi jogainak és méltóságának a biológia és az orvostudomány alkalmazására tekintettel történő védelméről szóló, Oviedóban, 1997. április 4-én kelt Egyezménye: Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény, valamint az Egyezménynek az emberi lény klónozásának tilalmáról szóló, Párizsban, 1998. január 12-én kelt Kiegészítő Jegyzőkönyve kihirdetéséről szóló 2002. évi VI. törvény 5. cikk, 10. cikk

Európai Betegjogi Charta,⁵⁵ és az Európai Unió Alapjogi Chartája.⁵⁶ Az Alaptörvény alapján mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez, amely kapcsán Magyarország köteles megszervezni az egészségügyi ellátórendszert,⁵⁷ illetve – egyéb rendelkezések mellett – leszögezi, hogy „tilos emberi *tájékoztatáson alapuló*, önkéntes hozzájárulás nélküli orvosi vagy tudományos kísérletet végezni.”⁵⁸ Az orvosi beavatkozásokba történő beleegyezés (informed consent) valamikor 30-40 évvel ezelőtt kezdett meghatározóvá válni.⁵⁹ A tájékozott beleegyezés az orvos és a beteg közötti kommunikáció egy „új” módszere, amely célja, hogy az orvos bevonja a beteget az egészségügyi szolgáltatás folyamatába. Így a beteg nem csak passzív alanya lesz saját gyógyulásának. A betegek felvilágosításának követelményeit meghatározhatják szakmai, objektív és szubjektív standardok.⁶⁰ A tájékoztatási való jog kétirányú, jogosultja az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő személy és kötelezettje az egészségügyi dolgozó. A tájékoztatásnak egyéniesített formában kell megtörténnie és teljeskörűnek kell lennie.⁶¹ A tájékoztatáshoz való jogot, mint betegjogot egy külön publikációban vizsgálom részletesen.⁶² Mindezek alapján fontos kiemelni, hogy az egészségügyi szolgáltatások részét képezik a szociális jogoknak, ellenben az ebben a bekezdésben vizsgált tájékoztatás a beteg és az egészségügyi szolgáltató közötti viszonyt rendezi, illetve az egészségügyi szolgáltatások tájékoztatáson alapuló igénybevételét jelenti, ami nem kapcsolódik a közigazgatási hatóságok tájékoztatási

⁵⁵ European charter of patients' rights. Rome, 2002. 4, 5. pp.

https://ec.europa.eu/health/ph_overview/co_operation/mobility/docs/health_services_co108_en.pdf
(2021.03.27.)

⁵⁶ Az Európai Unió Alapjogi Chartája I. cím 3. cikkének (2) bekezdés a) pontja

⁵⁷ BERKI GABRIELLA: *Mire jogosít az egészségügyi ellátáshoz való jog? Egy alapjog betegjogi megközelítése.* In Balogh Elemér (szerk.): Számadás az Alaptörvényről. Tanulmányok a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar oktatóinak tollából. Magyar Közlöny Lap- és könyvkiadó Kft. Budapest, 2016. 29. p.; Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség XX. cikke

⁵⁸ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség III. cikk (2) bekezdése

⁵⁹ BLASSZAUER BÉLA: *Orvosi etika.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999. 79-80. pp.

⁶⁰ KOVÁCS JÓZSEF: *A modern orvosi etika alapjai. Bevezetés a bioetikába.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999. 130-132. pp.

⁶¹ Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 13. §, 134-135. § szakaszai

⁶² MARSOVSZKI ÁDÁM: *Amiről nem tudok az nem fáj? A tájékoztatáshoz való jog érvényesülése az egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során* In: Keresztes Gábor (szerk.): Tavaszi Szél 2016. I. kötet. Doktoranduszok Országos Szövetsége. Budapest 2016. 275-287. pp.
https://www.dosz.hu/doc/dokumentumfile/TSZ_I_kotet_161114_574o.pdf (2021.03.25.)

kötelezettségéhez. Éppen ezért az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó tájékoztatás joga, mint betegjog nem képezi a vizsgálat részét.

Az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jogot meghatározzák olyan nemzetközi dokumentumok, mint az Egyezmény az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során,⁶³ az Európai Unió Alapjogi Chartája,⁶⁴ az unió általános adatvédelmi rendelete,⁶⁵ valamint az OECD adatvédelmi irányelvei.⁶⁶ Az Alaptörvény szerint mindenkinek joga van a személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez.”⁶⁷ Az információs önrendelkezési jog célja, hogy a természetes személyek megismerjék és nyomon követhessék személyes adatainak felhasználását, valamint rendelkezhessenek az önkéntes alapon szolgáltatott adataik felett. A közérdekű adatok megismerésének joga azt a célt szolgálja, hogy a lakosság aktívabban tudjon részt venni a közéleti tevékenységben és információt kaphassanak például a közhiteles nyilvántartások adatairól, a vagyonnyilatkozatokról, a közpénzek kezelésével kapcsolatos tudnivalókról, illetve megismerhessék a közszereplés során készült hang és képfelvételeket. ⁶⁸ Mindezekhez szorosan kapcsolódóik az előzetes tájékoztatás joga, ami alapfeltétele az érintettek joggyakorlásának⁶⁹ és a hozzájáruláson alapuló adatkezelésnek.⁷⁰ A tájékoztatás jogosultja az érintett, vagyis a bármilyen információ segítségével

⁶³ Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény 8. cikk b) pontja, 13. cikk 3. pont a) - b) alpontjai

⁶⁴ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 8. cikke

⁶⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) 13-15. cikke

⁶⁶ *OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data*. 2, 60. pontjai <http://www.oecd.org/digital/ieconomy/oecdguidelinesontheprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm#top> (2021.03.27.)

⁶⁷ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész VI. cikk (2) bekezdése

⁶⁸ ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2013. 121. p.

⁶⁹ PÉTERFALVI ATTILA (szerk.): *Adatvédelem és információs szabadság a mindennapokban*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2012. 151, 153. pp.

⁷⁰ Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 7) pontja, 20. § szakasza

azonosítható vagy azonosított személy és kötelezettje az adatkezelő.⁷¹ A tájékoztatásnak egyszerűnek, érthetőnek és szakzsargon nélkülinek, illetve gyorsnak és pontosnak kell lennie.⁷² A fentiek alapján az adatvédelemhez és a közérdekű adatok megismeréséhez kapcsolódó tájékoztatás elsősorban a személyiségi jogok és a magánélet védelme miatt bír meghatározó szereppel, ami szintén nem képezi a vizsgálat tárgyát, mivel az nem a közigazgatási hatóságok tájékoztatási kötelezettségéhez és az ügyféli jogok érvényre juttatásához kapcsolódik.

A közvélemény médián keresztül történő tájékoztatása meghatározásra kerül olyan nemzetközi normákban, mint az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata⁷³ a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya,⁷⁴ Emberi Jogok Európai Egyezménye⁷⁵ és az Alapjogi Charta.⁷⁶ Az Alaptörvény alapján „Magyarország elismeri és védi a sajtó szabadságát és sokszínűségét és biztosítja a demokratikus közvélemény kialakulásához szükséges szabad tájékoztatás feltételeit.”⁷⁷ A releváns jogszabályok alapján a tájékoztatáshoz és a tájékozódáshoz való jog⁷⁸ kapcsán a médiaszolgáltatás a médiaszolgáltató által végzett tevékenység célja az oktatási, a szórakoztató vagy tájékoztató műsorok eljuttatása a közvélemény számára⁷⁹ annak érdekében, hogy a társadalom és a közvélemény értesüljön a közügyekről és ezáltal ők maguk is véleményt tudjanak alkotni.⁸⁰

⁷¹ Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 1. pontja, 14. § - 16. § szakaszai

⁷² 15/2011. számú vélemény a hozzájárulás fogalom meghatározásáról. Adatvédelmi Munkacsoport. 2011. 21. p. <http://docplayer.hu/13988916-15-2011-szamu-velemen-y-a-hozzajarulas-fogalommeghatározasarol.html> (2018.06.17.); Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 32. § szakasza

⁷³ Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 19. cikk

⁷⁴ Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet 19. cikk 2. pontja

⁷⁵ Emberi Jogok Európai Egyezménye 10. cikk

⁷⁶ Alapjogi Charta II. cím 11. cikkének (1)-(2) bekezdései

⁷⁷ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész IX. cikk (2) bekezdése

⁷⁸ A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 5. § szakasza

⁷⁹ A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény 1. § szakasza

⁸⁰ POGÁCSÁS ANETT: *A kiegyensúlyozott tájékoztatás követelményének megjelenése az európai jogrendszerben*. In: Koltay András – Török Bernát (szerk.): *Sajtószabadság és médiajog a 21. század elején*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2014. 97. p.

Fontos azonban megjegyezni, hogy gazdasági érdekek is befolyásolhatják a közvetített üzenet tartalmát, így esetenként a hitelesség követelménye sérülhet. A közvélemény tájékoztatása kapcsán kötelezett a médiaszolgáltató (természetes vagy jogi személy)⁸¹ és jogosult a közönség, illetve „mindenki.”⁸² A tájékoztatás tartalmát és minőségét a jogszabályok a vizsgált információ témája és tartalma határozza meg. Például a jelentőséggel bíró ügyekről (helyi, országos, nemzetközi közéleti ügyekről, vitatott kérdésekről, katasztrófavédelmi, emberi életet, vagyont veszélyeztető eseményekről) történő tájékoztatásnak hitelesnek, gyorsnak, pontosnak, alaposnak, kiegyensúlyozottnak, tárgyilagosnak és felelősségteljesnek kell lennie.⁸³ A közvélemény médián keresztüli tájékoztatása szintén nem képezi részét a dolgozat fő fókuszpontjának, mivel az nem az ügyfél és hatóság közötti viszonyhoz és – elsősorban – nem a közigazgatási ügyek intézéséhez kapcsolódik.

A tájékoztatáshoz való jog részét képezi a tisztességes bírósági tárgyalás jogának is, amely meghatározásra kerül például az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában⁸⁴ Emberi Jogok Európai Egyezményében,⁸⁵ az Európai Unió Alapjogi Chartájában⁸⁶ és a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmányában.⁸⁷ A tisztességes bírósági eljárás követelménye magában foglalja, a védelem és a vád oldalának is egyenlő esélyű állásfoglaláshoz való jogát, az egyes eljárási szereplők függetlenségét, a hatékony védelemhez való jogot, a bírósághoz fordulás jogát, az eljárások formalizáltságát, a jogorvoslathoz való jogot, valamint a tárgyalás nyilvánosságának elvét, amely kapcsán felmerül a média, illetve a közvélemény

⁸¹ A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény 1. § 2. pontja

⁸² A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény IV. cím, 10. § szakasza

⁸³ A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény 10. § szakasza; A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 12. § (6) bekezdése; 83. § (1) bekezdés m) pontja

⁸⁴ Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 10. cikk

⁸⁵ Emberi Jogok Európai Egyezménye I. fejezet 6. cikke

⁸⁶ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 47. cikk

⁸⁷ Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet III. rész 14. cikke

tájékoztatásának követelménye.⁸⁸ A tájékoztatás célja elsősorban a jogok és kötelezettségek, valamint a pártfogói képviseleti lehetőségének megismertetése.⁸⁹ A tájékoztatás kötelezettje általában a bíróság,⁹⁰ az ügyészség, a nyomozó hatóság⁹¹ és az eljárásban részt vevő személy(ek)⁹² és a jogszabályban meghatározott esetekben a nyilvánosság.⁹³ Büntetőjogi perben a tájékoztatással kapcsolatos elvárás az egyszerűség, közérthetőség, az eljárásban részt vevő személy állapotának való megfelelés,⁹⁴ polgári perben a kiskorú tanú érettségére, korára tekintettel kell tájékoztatni.⁹⁵ Egyéb elvárás nem körvonalazódik a bírósági eljárási szabályokban. Fontos ennél a bekezdésnél is kiemelni, hogy a tisztességes bírósági tárgyalás jog mindamellett, hogy a hatóság nem megfelelő döntésének orvoslására is szolgálhat már túlmutat a hatóságok tájékoztatási kötelezettségén, így az nem képezi részét a dolgozatnak.

A dolgozat fő fókuszpontját a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog – a nemzetközi források szerint a megfelelő ügyintézéshez való jog (good administration) – képezi, ami számos nemzetközi dokumentumban meghatározásra kerül.⁹⁶ A kérdéskörrel foglalkozik például a Szerződés az Európai Alkotmány Létrehozásáról,⁹⁷ az Európai Unió Alapjogi Chartája,⁹⁸ a helyes hivatali magatartás európai kódexe,⁹⁹ és az Európai Parlament ajánlása

⁸⁸ ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2013. 201-204. pp.

⁸⁹ A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény 111. §, A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 74. § (1) bekezdése; A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 2. § (7) bekezdése

⁹⁰ A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 2. § (7) bekezdése; A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 111. § szakasza, A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 74. § (1) bekezdése

⁹¹ A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 74. § (1) bekezdése

⁹² A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 2. § (7) bekezdése, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény 111. §, a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 74. § (1) bekezdése

⁹³ A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 107. § szakasza

⁹⁴ A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény 74. § (2)-(3) bekezdései

⁹⁵ A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény 298. § (2) bekezdése

⁹⁶ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repositorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2017.02.05.)

⁹⁷ Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikkei

⁹⁸ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (1)-(2) bekezdései

⁹⁹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 4-9. cikkei, 10. cikk 3. pontja, 11-12, 22. cikkei,

is.¹⁰⁰ Az Alaptörvény alapján „mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”¹⁰¹ Azonban a tisztességes hatósági eljárás megvalósulásához nem elegendő az, ha a hatóságok betartják az anyagi jogi és eljárásjogi szabályokat, a jogszabályoknak és a közigazgatásnak – egyebek mellett – megfelelő tájékoztatással kell segíteniük az ügyféli jogok érvényesítését.

Mivel a tisztességes hatósági eljáráshoz való alapjog részét képező tájékoztatáshoz való jog a jogok és kötelezettségek megismerését és a szociális biztonsághoz való jog érvényre jutását segíti,¹⁰² védelmet biztosít az ügyfelek kiszolgáltatottságával szemben¹⁰³ és képessé teszi őket arra, hogy megalapozott és tájékoztatáson alapuló döntést hozzanak saját ügyükben,¹⁰⁴ ezért ellentétes az alapjoggal minden olyan jogszabály, ami ellehetetleníti az ügyfelek azon jogát, hogy ügyeikről részletes és teljeskörű tájékoztatást kapjanak.¹⁰⁵ A kötelezettség érinti a jogalkalmazót is, az ügyféllel történő kapcsolattartást és az ügyintéző viselkedése kapcsán.¹⁰⁶

Ahogy már a korábbiakban is meghatározásra került, a dolgozat fő fókuszpontja a szociális biztonsághoz való jog biztosításának előfeltételeként megnevezett tájékoztatáshoz való jog, amely jogosultja az ügyfelek, az ügyfelek helyett eljáró felek, az ellenérdekű felek és az együttesen eljáró felek.¹⁰⁷ A vizsgált jog tárgya a közigazgatási ügyintézés, amelynek meghatározó részét képezi az anyagi- és eljárásjogi szabályok betartása és „az ügyféllel

¹⁰⁰ Az Európai Parlament 2013. január 15-i állásfoglalása a Bizottságnak szóló ajánlásokkal az Európai Unió közigazgatási eljárási jogáról (2012/2024(INL)) C-D. pontjai

¹⁰¹ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése

¹⁰² Az alapvető jogok biztosának alkotmánybírósági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012. 3. p. (forrás: www.ajbh.hu); Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdése;

¹⁰³ VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 59-60, pp.

¹⁰⁴ RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 19-20. pp.

¹⁰⁵ Az alapvető jogok biztosának alkotmánybírósági indítványa, ügyszám: AJB-5757/2012 3. p. (forrás: ajbh.hu)

¹⁰⁶ CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások*. Magyar Jog 2014/61/3. 10. p.

¹⁰⁷ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.; A családok támogatásáról szóló 1997. évi LXXXIV. törvény 9. § (4) bekezdése; A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdése

szemben tanúsított magatartás.”¹⁰⁸ A tájékoztatás tartalmi követelményeit az irányító-teljeskörű- és élethelyzet alapú, illetve az általános és ügyspecifikus csoportok- és minőségét a hiteles, szakszerű, közérthető és egyéniesített pontok mentén lehet meghatározni, amelyekről a későbbiekben részletesen fogok értekezni. A tájékoztatáshoz való jog vizsgálatának részét képezi a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása, a státuszinformáció nyújtása, az iratbetekintés joga, a döntés indokolási kötelezettsége, és a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás és az elektronikus tájékoztatáshoz való jog, amelyeket szintén részletesen megvizsgálók a későbbiekben.¹⁰⁹

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles a közvéleményt tájékoztatni az ügyintézés módjáról, az ügyféllel való kapcsolattartás során teljeskörűen és pontosan válaszolni a felmerülő kérdésekre, illetve fel kell hívni az ügyfél figyelmét a jogorvoslati lehetőségekre. A tisztviselő köteles továbbá érthetően tájékoztatni az ügyfelet minden olyan kérdésben, amelyre hatásköre kiterjed, illetve szükség esetén tanácsot adni az eljárás kezdeményezésének módjáról. A hatóság nevében eljáró fél köteles biztosítani a dokumentumokhoz való hozzáférés (iratbetekintés) lehetőségét is. A hatóság köteles döntését indokolni és a döntés alapjául szolgáló szempontokat megismertetni az ügyféllel, világosan feltüntetve a határozat jogalapját és egyéni indokait. Az ügyféli jogokat és kötelezettségeket érintő és minden egyéb hatósági döntésnél tájékoztatni kell az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről és az ahhoz kapcsolódó határidőkről.¹¹⁰ Ezzel párhuzamba állíthatóak azok a nemzetközi dokumentumok, amelyek szintén a tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot határozzák meg, de az uniós intézmények kapcsán. Az Európai Unió Alapjogi Chartája definiálja egyebek mellett az iratbetekintés jogát és a hatósági döntések indokolási kötelezettségét írja elő,¹¹¹ amit megerősít a Szerződés az Európai Alkotmány

¹⁰⁸ CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások.* Magyar Jog 2014/61/3. 9-10. pp.

¹⁰⁹ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVSICS ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei.* Nemzeti Közszerzői Hivatal. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.); Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. §, 26. §

¹¹⁰ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 10. cikk 3. pontja, 12. cikk 1-3. pontjai, 18. cikke, 19. cikk 2. pontja, 22. cikk 1. pontja, 23. cikk 1. pontja

¹¹¹ Az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikk (2) bekezdés b) - c) pontjai

Létrehozásáról is.¹¹² Az Európai parlament ajánlása biztosítani kell a dokumentumokhoz való hozzáférést, tájékoztatni kell a nyilvánosságot az ügyek intézésének módjáról.¹¹³

A fentiek alapján a szociális biztonsághoz való jog biztosításának alapjául szolgáló tájékoztatáshoz való vizsgálatának részét képezi:¹¹⁴

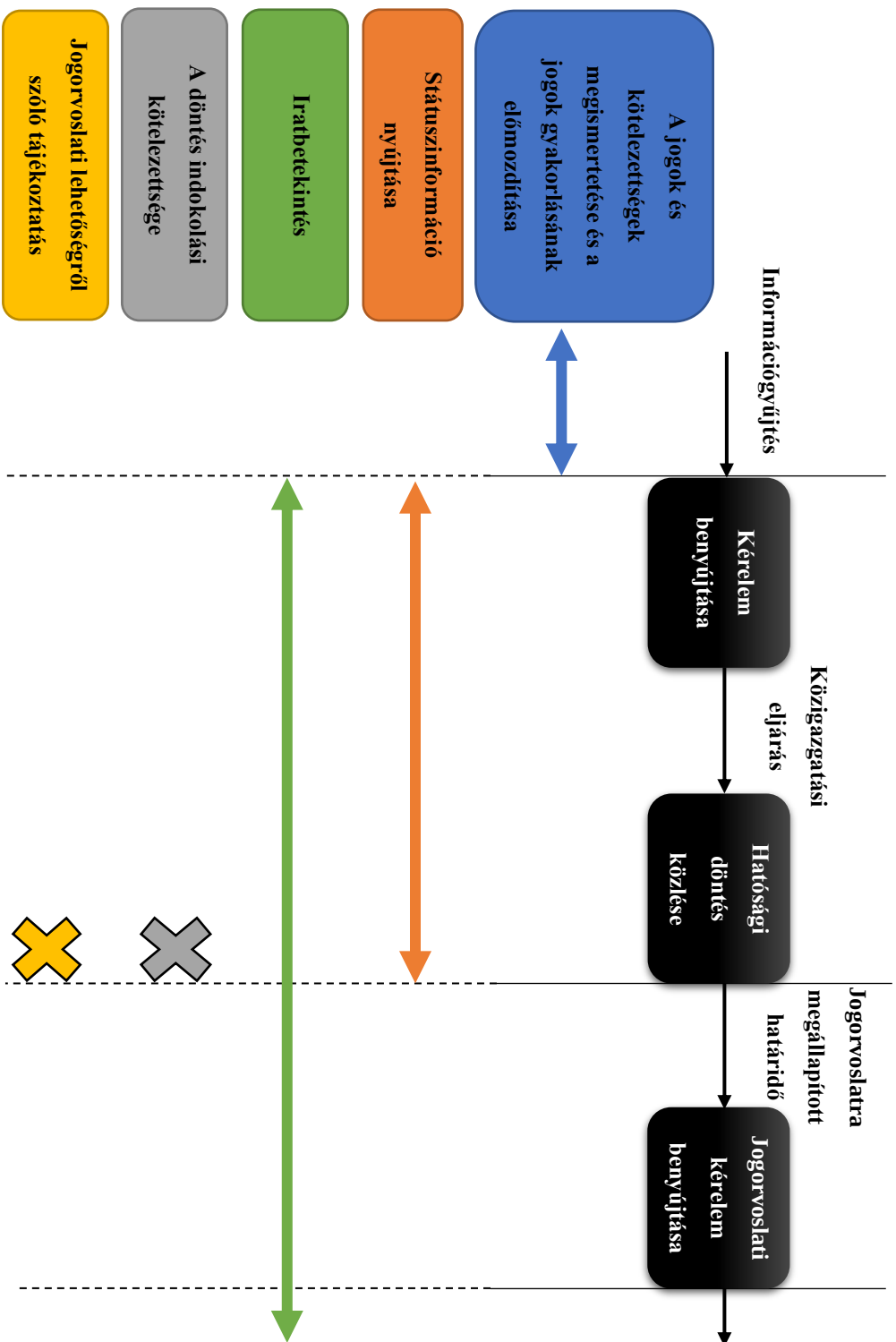
- a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása,
- a folyamatban lévő ügyek állapotával kapcsolatos tájékoztatás (státuszinformáció nyújtása),
- a hatóság rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás (iratbetekintés joga),
- a döntés alapjául szolgáló tényekről való tájékoztatás (hatósági döntés indokolási kötelezettsége) és
- a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás.

A tájékoztatáshoz való jog elemeinek egymáshoz való viszonyát, időbeliségét az alábbi, 1. ábra szemlélteti.

¹¹² Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról V. cím 11-101. cikk

¹¹³ Az Európai Parlament 2013. január 15-i állásfoglalása a Bizottságnak szóló ajánlásokkal az Európai Unió közigazgatási eljárási jogáról (2012/2024(INL)) 3. ajánlása

¹¹⁴ TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIĆ ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 8. p. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.)



1. ábra A tájékoztatáshoz való jog relevanciája a hatósági eljárás szakaszainak tükrében
forrás: saját ábra

Ahogy az 1. ábra is mutatja a jogok és kötelezettségek megismertetése és a jogok gyakorlásának előmozdítása a legtöbb esetben előfeltételét képezi a hatósági eljárás elindításának. A státuszinformáció igénylésének a kérelem benyújtását követően, a hatósági döntés kézhezvételéig-, az iratbetekintés joga a kérelem benyújtásától bármeddig releváns lehet. A döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás a hatósági döntés részét képezi, így az erről való tájékoztatás a döntés kézbesítésével történik meg. A tájékoztatáshoz való jog elemeinek részletes vizsgálata a 2.2. fejezetben olvasható.

Ahogy az 1. ábra alapján is megállapítást nyert, a szociális ellátások területén speciálisan érvényesül a tájékoztatáshoz való jog. Mindamellett, hogy továbbra is meghatározó szempont a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog biztosítása, a tájékoztatáshoz való jog a szociális biztonsághoz való jog megvalósulásának előfeltételei is egyben, amely meghatározó szerepét az alapjogi biztos is hangsúlyozott az alábbi két ügy kapcsán.

Az első esetben a hatóság több hónapra visszamenőleg szüntette meg az ügyfél foglalkoztatást helyettesítő támogatását. A már felhasznált támogatás kapcsán visszafizetési kötelezettség is előírásra került, ami az ügyfél minimális szintű megélhetését is veszélybe sodorta. Azzal, hogy az érintett nem a kötelezettségeinek megfelelő tájékoztatást kapott a hatósággal való kapcsolattartási kötelezettségéről, elveszítette jogosultságát a támogatásra, és visszafizetésre is kötelezték a korábban folyósított ellátás kapcsán. Az alapjogi biztos megállapítása szerint a hatóság a nem megfelelő tájékoztatással nem csak az ügyfél jogbiztonságához való jogát, de a szociális biztonsághoz való jogának érvényre jutását is ellehetetlenítette.¹¹⁵ A kapcsolódó ügyet a 6. fejezetben mutatom be részletesebben.

A második esetben az alapjogi biztos a helyi önkormányzatok által biztosított tűzifa ellátást vizsgálta, mivel számos bejelentés érkezett hozzá beteg, gyermeket ápoló, időskorú személyektől, akik nem részesülhettek a támogatásból. Az alapjogi biztos kiemelte, hogy a tűzifa támogatás a rossz anyagi körülményekben élő személyek szociális biztonságának biztosításához elengedhetetlen fontosságú, amelyen akár az érintettek életben maradása is múlhat. Állásfoglalása szerint – mindamellett, hogy köteles az állam biztosítani a létfenntartáshoz szükséges alapfeltételeket – meghatározó szerepe van a szociális

¹¹⁵ Kovács Zsolt (szerk.): B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, Budapest, 2019, 158-159. o.

<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

ellátásokról való tájékoztatásnak. Álláspontja szerint szükség van a hatóság tájékoztatási kötelezettségek minimumszintjének meghatározására, amellyel megelőzhető, hogy a rászoruló személyek információhiány miatt szoruljanak ki az állam által biztosított támogatási lehetőségekből. Érvelése alapján a tájékoztatáshoz való jog a rászoruló személyek szociális biztonsághoz való jogának- és egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításához elengedhetetlenül szükséges.¹¹⁶

Éppen ezért az Alaptörvényben is szükséges az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát meghatározni az alábbiak szerint úgy, hogy az a tisztességes hatósági eljáráshoz való jogal egy bekezdésben, ahhoz szorosan kapcsolódva kerüljön meghatározásra.¹¹⁷

A fejezetben meghatározottak szerint a szociális biztonsághoz való jog speciális előfeltételét, az ügyfelek kiszolgáltatottságával szembeni védelmét és tájékoztatáson alapuló döntéshozatali képességét segítő – és az elektronikus közigazgatás eszközeivel előmozdítható – tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részét képezi. A dolgozat fókuszpontjaként szolgáló jog vizsgálata – az 1. ábrát is alapul véve – az alábbi idővonal mentén történhet

- az ügy indulását megelőző és azt követő – a tisztességes hatósági ügyintézéshez kapcsolódó – tájékoztatás joga
- a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos tájékoztatású (státuszinformáció)
- a folyamatban lévő vagy lezárt ügy kapcsán a hatóságok rendelkezésére álló iratokról való tájékoztatás (iratbetekintés joga)
- a hatósági döntés meghozatalakor releváns, a döntés alapjául szolgáló tényekről szóló tájékoztatás (hatósági döntés indokolása), valamint
- a hatósági döntés meghozatalakor releváns jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás

¹¹⁶ Kovács Zsolt (szerk.): B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015. Alapvető jogok biztosának hivatala, Budapest, 2016, 125. o.

<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

¹¹⁷ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV. cikk (1) bekezdésének javasolt módosítása: Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az ügyei vitéléhez szükséges tájékoztatásban részesüljön, valamint ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek az ügyfeleket tájékoztatni és döntéseiket indokolni.

2.2 A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelményeinek meghatározása

A tájékoztatáshoz való jog tartalmi követelmények vizsgálata arra a kérdésre ad választ, hogy miről kell tájékoztatni az ügyfelet. Ebben a fejezetben a tájékoztatás elemeivel és tartalmi követelményeivel foglalkozok részletesebben, kiérve:

- az ügyféli jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint jogaik gyakorlásának előmozdítására,
- a státuszinformáció nyújtására,
- az iratbetekintés joga,
- a hatósági döntés indokolási kötelezettségére, valamint
- a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásra

2.2.1 Az ügyféli jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdítása

Az ügyfelek tájékoztatásának egyik legmeghatározóbb elemét a jogok és kötelezettségek megismertetését, illetve a jogok gyakorlásának előmozdítása, ami nem csak a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog megvalósításához kapcsolódik,¹¹⁸ de egyben előfeltétele is a szociális biztonsághoz való jog biztosításának is¹¹⁹.

A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítésének elősegítése – más néven a hatóság kitanítási kötelezettsége – kapcsán tájékoztatni kell az ügyfelet és az eljárás egyéb résztvevőit az eljárási jogaikról, kötelezettségeikről és az anyagi jogi szabályokról. A tájékoztatási kötelezettség – egyes vélemények szerint – nem korlátlan és nem minden esetben kötelezi a hatóságot.¹²⁰ A bíróság álláspontja szerint, ameddig az ügyfél nem egy

¹¹⁸ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p.
https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

¹¹⁹ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

¹²⁰ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 65. p.

konkrét problémával fordul a hatósághoz, a hatóság egy jogszabályi rendelkezés alapján sem köteles tájékoztatást nyújtani a hatáskörébe tartozó valamennyi, az ügyfelet feltehetően érintő ügytípusról. Ezzel mindamellett, hogy az ügyfél értesülne számos, a számára nem releváns ellátásról, lehetetlenné válna a közigazgatási eljárás lefolytatása és indokolatlan többletterher keletkezne a hatóság oldalán. A jogesetben az alperes polgármesteri hivatal jegyzője felülvizsgálta a felperes ügyfél aktív korúak ellátásra (foglalkoztatást helyettesítő támogatás) való jogosultságát és megszüntette az ellátást arra való hivatkozással, hogy a felperes nem igazolta a további jogosultsághoz szükséges feltételek fennállását. A felperes – eredménytelenül – fellebbezett a döntés ellen, majd panaszt nyújtott be, amelyre válaszként a másodfokon eljáró hatóság tájékoztatta őt a számára releváns egyéb ellátásokról, a rendszeres szociális segélyről, a fogyatékosági támogatásról és az egészségkárosodáson alapuló ellátás megállapíthatóságáról. Az ügyfél hónapokkal később benyújtott kérelme alapján megállapították a jogosultságát az – egészségkárosodási alapuló – aktív korúak ellátására. Ezt követően a felperes keresetet nyújtott be arra való hivatkozással, hogy önhibán kívül ellátás nélkül maradt a korábbi ellátás megszüntetése és az újabb ellátás megállapítása közötti 9 hónapban amiatt, hogy a hatóságtól nem kapott hamarabb tájékoztatást a kérelemhez szükséges iratokról. Az ítéletálla állásfoglalása alapján a hatóság minden tekintetben megfelelő tájékoztatást nyújtott és akkor hatályos törvények alapján semmi sem kötelezte a hatóságot arra, hogy az adott ügy érdemét nem érintő kérdésekben is tájékoztatást nyújtson, mindaddig, ameddig annak relevanciája fel nem merül.¹²¹

A Kúria rávilágított arra, hogy a hatóságot semmilyen formában nem kötelezi törvény arra vonatkozóan, hogy az ellátások tekintetében tömegtájékoztatási feladatokat lásson el. A felperes után az édesanyja vett igénybe családi pótlékot, de az ellátás folyósítását megszüntették, miután a felperes elvégezte középiskolás tanulmányait és Ausztriában nappali tagozatos hallgató lett. A felperes saját jogán kérte a családi pótlék megállapítását, amit a hatóság elutasított. Az ügyfél fellebbezését követően a másodfokon eljáró alperes hatóság hivatkozott arra, hogy részletesen tájékoztatta a felperest a jogairól és kötelezettségeiről, azonban jogszabályi kötelezettsége nincs arra vonatkozóan, hogy a külföldön tanulmányokat folytató ügyfelek által igényelhető ellátásokról tájékoztatást nyújtson. A felperes ügyfél álláspontja szerint a hatóság nem tett eleget az Áe.-ben megfogalmazott „nagy számú érdekeltet érintő eljárás megindításának közhírré tételi”

¹²¹ Szegedi Ítéletálla Pf.I.20.535/2016/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

kötelezettségének a törvény hatályban léte alatt, ezért önhibáján kívül nem kapott családi pótlékot. Az elsőfokon eljáró bíróság álláspontja szerint az alperes hatóság helyesen járt el és az Áe-ben meghatározott kötelezettségek nem terhelik, mivel a hatályban lévő Ket. rendelkezései alapján jogairól és kötelezettségeiről teljeskörű tájékoztatást biztosított az ügyfélnek. A felperes felülvizsgálati kérelmét elutasította a Legfelsőbb bíróság és a korábbi hatósági döntéshez hasonlóan megállapította, hogy saját jogán nem jogosult családi pótlékra a felperes ügyfél, mivel nem teljesülnek a jogszabályi feltételek. A Legfelsőbb Bíróság megállapította továbbá, hogy a hatóságnak jogszabály alapján nincs tömegtájékoztatási kötelezettsége, így erre vonatkozóan jogszabálysértés nem történt.¹²²

Továbbá a bírói gyakorlat rávilágított arra is, hogy az ügyfelek tájékozottságának biztosítása nem csak és kizárólag a hatóság feladata. Előfordulhatnak olyan esetek, amikor az ügyfél személye, jártassága elvárhatóvá teszi azt, hogy ismerje a releváns eljárás vagy ellátás alapjául szolgáló jogszabályi környezetet. A bíróság ezen álláspontja egy olyan ügy kapcsán alakult ki, amelyben a felperes társaság kérelmet nyújtott be annak érdekében, hogy az Európai Vidékfejlesztési Alapból támogatásban részesüljön egy beruházás megvalósításához. A hatóság elutasította a kérelmet arra való tekintettel, hogy a támogatás alapjául szolgáló ingatlan a kérelem benyújtásakor más társaság tulajdonát képezte és számos bérlő használatában állt. A támogatás feltétele pedig a kizárólagos tulajdonlás. Továbbá ugyanazon ingatlanra több bérlő is támogatási kérelmet nyújtott be hasonló tartalommal és a felek a támogatás igényléséhez szükséges feltételek mesterségesen teremtették meg, így rosszhiszeműen jártak el. A másodfokon eljáró szerv helybenhagyta az elsőfok döntését, amit a bíróság is megerősített. A felperes felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Kúriának. A Kúria megállapította a korábbi eljárások helyénvalóságát és kifejtette, hogy a jogszabály alapján a hatóság köteles biztosítani a jogokról és kötelezettségekről szóló tájékoztatást és közre kell működnie az ügyfél jogok gyakorolhatóságában. A jogszabályi rendelkezések nem, sérültek, mivel a támogatás feltételeit bárki számára elérhető, kihirdetett jogszabály tartalmazza.¹²³

A hatóság tájékoztatási kötelezettsége kapcsán számos kérdésben határozott állásfoglalást tesz a bírói gyakorlat. Mindamellet, hogy nem kizárólagos és nem egyirányú feladata a

¹²² Kúria Kfv.V.35.398/2011/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

¹²³ Kúria Kfv.IV.35.813/2012/10. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

hatóságnak az ügyfelek tájékoztatása, a szolgáltató közigazgatás meghatározó jellege Magyarországon, mégis olyan elvárásokat támaszt a hatóságokkal szemben,¹²⁴ amelyek nem minden esetben esnek egybe a bíróság álláspontjával és a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel. Meglátásom szerint a hatósági tájékoztatási kötelezettségnek korlát nem szabható még abban az esetben sem, ha a jogszabályi környezet erre lehetőséget adna. A szociális ellátások tekintetében a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének kiemelt jelentősége van, hiszen az előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog megvalósulásának. Mivel az országos illetékességgel, esetenként az év minden napján 0-24 órában, számos csatornán elérhető ügyfélszolgálatok működésével, valamint – a hipotézisben is megfogalmazottak szerint – a technológiai fejlődésnek köszönhetően már elérhető, és hamarosan megvalósuló digitalizációs fejlesztések nyomán minden feltétel biztosított ahhoz, hogy megvalósuljon az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogának kiteljesítése, így szükség van a releváns jogszabályok módosítására a tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében.

A szociális biztonsághoz való jog és a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog teljesülése érdekében jogszabályi keretek között szükséges rendezni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát és a hatóság tájékoztatási kötelezettségét. Ehhez kiindulási alapként szolgál a korábbi a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény, amely 2009.10.01-2016.12.31 -ig hatályos időállapotában külön fejezetben került meghatározásra az ügyfelek tájékoztatása.¹²⁵ Ennek mintájára az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben egy külön fejezetben kell rendelkezni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogáról és a hatóságok tájékoztatási kötelezettségéről. Ebben a fejezetben szükséges meghatározni:

- a tájékoztatás való jog fogalmát és célját,
- a tájékoztatás kérésére szolgáló kapcsolattartási csatornákat,
- a tájékoztatással kapcsolatos minimumsztenderdeket, ahogy azt az aljogi biztos is kifejtette.¹²⁶

¹²⁴ JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés, mint szolgáltatás*. In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016. 289. p.

¹²⁵ A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 28/C. § szakasza

¹²⁶ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015*. Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. 125. p.

- a tájékoztatás elemeit, tartalmi- és minőségi követelményeit

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 28/C. § szakaszát alapul véve az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény módosítására van szükség úgy, hogy közvetlenül a kapcsolattartás általános szabályait követően kerüljön meghatározásra az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga és a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége az alábbiaknak megfelelően:

- az ügyfélnek joga van minden olyan információhoz hozzájutni, ami az ügyei viteléhez szükséges, illetve ahhoz közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódik
- az ügyfélnek joga van tájékoztatásban részesülni, a jogai gyakorlásában és kötelezettségeinek teljesítésében segítséget kérni és az elektronikus ügyintézési felületek használatában támogatást (a továbbiakban tájékoztatás) kapni.
- az ügyfél eltérő kérésének hiányában a hatóság ugyanolyan kapcsolattartási csatornán köteles tájékoztatni az ügyfelet, mint amilyen formában az ügyfél a tájékoztatást kérte
- a nem megfelelő tájékoztatásért az ügyintézőt erkölcs- és/vagy fegyelmi-, a hatóságot kártérítési felelősség terheli,
- a hatóság a tájékoztatást nem köteles teljesíteni, ha az ügyfél a tájékoztatáskéréshez való jogát visszaélészerűen gyakorolja. Visszaélészerű a joggyakorlás különösen, ha az ügyfél cselekvése a hatóság indokolatlan leterhelésére és más ügyfelekkel szembeni tájékoztatási kötelezettségének ellehetetlenítésére irányul.

A tájékoztatáshoz való joggal kapcsolatos további jogszabálmódosítási javaslatokat az aktuális fejezetek végén kerülnek bemutatásra.

A tájékoztatáshoz való jog részét képezi a tisztességes hatósági eljáráshoz való jognak és előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog teljesülésének. Éppen ezért a hatóságok tájékoztatási kötelezettségét jogszabályi szinten szükséges rögzíteni általános korlátozások nélkül. Az ügyféli jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint a jogok gyakorlásának előmozdításának további vizsgálatához arra van szükség, hogy meghatározzuk a tájékoztatással szemben támasztott tartalmi követelményeket.

2.2.1.1. Irányító tájékoztatás

Elsőként az irányító tájékoztatás fogalmát, tartalmát és a kapcsolódó dokumentumokat, a felmerülő kihívásokat és megoldásokat szükséges megvizsgálni ebben az alfejezetben.

Irányító az a tájékoztatás, amely során az ügyfél megkap minden szükséges „technikai” információt a közigazgatási hatósági ügyintézés elindításához. Az irányító tájékoztatás során az ügyfél értesül:

- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságról, elérhetőségéről, nyitvatartási idejéről és az igénybe vehető kapcsolattartási csatornákról,
- a személyes- vagy meghatalmazotti-, telefonos-, postai-, elektronikus ügyintézési lehetőségről és azok feltételeiről (szabadszöveges kérelem, formanyomtatvány, elektronikus ügyintézési felületek, csatolandó dokumentumok),
- a felmerülő eljárási díjak és illeték összegéről, azok teljesítésének módjáról,
- a várható eljárási cselekményekről, az ügyintézési időről és a hatósági döntés kézbesítésének módjáról.

Az irányító tájékoztatással kapcsolatban némely közigazgatásfejlesztési dokumentumban és a helyes hivatali magatartás európai kódexében is megjelenik. A Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia felhívja a figyelmet az irányító tájékoztatás szükségessége: „vitathatatlan tény, hogy ma sok esetben az emberek, sőt a vállalkozások sem ismerik az ügyek menetét, nem tudják, mit, hol és mikor lehet elintézni.”¹²⁷ A korabeli Közigazgatási és Igazságügyi minisztérium szerint az irányító tájékoztatás esetén az „illetékes hatóságról történő tájékoztatás, nyomtatványok, adatlapok biztosítása, csatolandó dokumentumokról való tájékoztatás történik meg...” A dokumentum ezt az elvárást fogalmazza meg a Kormányzati Ügyfélvonallal (másnéven: 1818, Országos telefonos ügyfélszolgálat) kapcsolatban is az ügyfelek útbaigazításának előírásával.¹²⁸ Továbbá a

¹²⁷ *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

¹²⁸ *A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése*. Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság 2, 4. pp. https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjagP_NvYLCaUH_aFAKHWOiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-

helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles az ügyfelet a megfelelő tisztviselőhöz „áttenni” (elirányítani) és tájékoztatást nyújtani az eljárás kezdeményezésének módjáról.¹²⁹

A fentiek alapján az irányító tájékoztatásnak meghatározó szerepe van a hatósági eljárás elindításához szükséges előkészületekben és az ügyfél – a hatósággal szembeni – kiszolgáltatottságának csökkentésében. A szociális ellátások és a szociális biztonsághoz való jog biztosítása kapcsán egyfajta tájékoztatási alapkövetelményként értelmezhető az irányító tájékoztatás. Ennek oka, hogy az igényelhető ellátások kapcsán az eljáró hatóságok köre meglehetősen szerteágazó, a hatásköri és illetékességi szabályok összetettek, eltérőek a hatóságok elérhetőségei, nyitvatartási idője, ami kihívás elé állítja az ügyfeleket. Ezekről tanúskodnak az 1. számú mellékletben elérhető gyakorlati példák.

Az ügyfélszolgálati feladatellátás során szerzett tapasztalataim és a hozzám forduló ügyfelek visszajelzése alapján még mindig előfordul az, hogy a közigazgatási ügyfélszolgálaton csupán annyi információt kapnak, hogy:

- „olvassa el az xy jogszabályt,”
- „nem mi járunk el az ügyben,”
- „nem tudom miért mondták, nálunk ezt/így nem lehet elintézni”
- „mi nem így szoktuk”
- „ügyfélkapun lehet intézni,” vagy
- „csak személyesen lehet eljárni.”

Az irányító tájékoztatás megvalósulása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szükséges meghatározni a tájékoztatással kapcsolatos elvárásokat, az alábbiak szerint:

A kapcsolatfelvétel során az ügyfélnek értesülnie kell az ügyei viteléhez szükséges minimális információról (a továbbiakban irányító tájékoztatás). Az irányító tájékoztatás során tájékoztatni kell az ügyfelet:

- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságról, elérhetőségéről, nyitvatartási idejéről és az igénybe vehető kapcsolattartási csatornákról,

[anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=AOvVaw3lFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi](#) (2018.07.24.)

¹²⁹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 2. pontja, 22. cikk 1 pontja

- a kérelem benyújtásának módjairól, az elektronikus ügyintézési lehetőségekről, a szükséges formanyomtatványokról és a csatolandó mellékletekről,
- a felmerülő eljárási díjak és illeték összegéről, azok teljesítésének módjáról
- a várható eljárási cselekményekről, az ügyintézési időről és a hatósági döntés kézbesítésének módjáról

A fentiek alapján az irányító tájékoztatás során az ügyfél megkap minden szükséges „technikai” információt a hatósági eljárás sikeres elindításához, így a tájékoztatás ezen formája képezi a tájékoztatáshoz való jog minimumszintjét. Ennek megvalósulásához jogszabályi szinten kell rendezni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát és a hatóságok tájékoztatási kötelezettségét, ahogy arra a – korábbiakban bemutatottak szerint – az alapjogi biztos is reflektált.

2.2.1.2. Teljeskörű tájékoztatás

Ahogy a korábbi alfejezetben láthatóvá vált, az irányító tájékoztatás biztosítja az ügyfelek számára mind azt az információt, ami a kérelem sikeres benyújtásához és a közigazgatási eljárás elindításához szükséges. Ez viszont nem elegendő ahhoz, hogy az ügyfél megismerje a sikeres ügyintézéshez szükséges feltételeket. Ahhoz a teljeskörű tájékoztatásra van szükség, amely definícióját, tartalmi követelményeit, a fogalom meghatározásához kapcsolódó dokumentumokat, a felmerülő kihívásokat és megoldási lehetőségeket ebben az alfejezetben mutatom be.

Teljeskörű az a tájékoztatás, amely magában foglalja az adott ügygel kapcsolatos ügyféli jogokat és kötelezettségeket, valamint tartalmaz minden szükséges információt ahhoz, hogy a közigazgatási ügyintézés sikeres legyen. A teljeskörű tájékoztatás keretein belül informálni kell az ügyfelet:

- az anyagi jogi-, és eljárásjogi szabályról,
- a kötelezettségekről és a kötelezettségek elmulasztásának következményeiről,
- az ellátások kapcsán a jogosultsági feltételekről,
- az ellátás összegéről, az összeg kiszámításnak módjáról és a folyósítás idejéről,
- az ellátás folyósításának felfüggesztési és megszüntetési feltételeiről.

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért és Választásokért felelős Államtitkársága kiadott egy a területi közigazgatás átalakításával kapcsolatos

összefoglaló dokumentumot, amely szerint a kormányablakok és a Kormányzati Ügyfélvonal kiemelt feladata, hogy teljeskörűen tájékoztassák az ügyfeleket.¹³⁰ A Neten a hivatal portál szerint akkor teljeskörű a tájékoztatás, ha „az ügyfél ... minden szükséges és érdemi útmutatást” megkap, „ami ahhoz szükséges, hogy a megfelelő eljárási lépéseket követve végre tudja hajtani az általa választott vagy számára kötelező ügyintézés élethelyzetek szerinti csoportosításban.”¹³¹

Jogsabályi rendelkezések szerint tájékoztatni kell az ügyfelet a jogairól és kötelezettségeiről, a kapcsolattartás módjáról, a hiánypótlás esetén a határidő túllépésének következményéről, a kapcsolódó eljárások esetén a kérelem előterjesztéséről, valamennyi lehetséges eljárásról, az eljárási cselekménnyel kapcsolatos részvételi lehetőségéről, valamint a jogorvoslatról.¹³² Továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet az adott eljárás céljáról és következményeiről, az esetleges kedvezőtlen kimenetek esélyének csökkentési lehetőségeiről, valamint a releváns jogsabályi rendelkezésekről.¹³³

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló kormányrendelet alapján az eljárás menetéről, az ügyfél jogairól és kötelezettségeiről kell tájékoztatni a tudástárban meghatározott ügyekben.¹³⁴

Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán kerül kiemelésre, hogy a hatóság köteles tájékoztatni az ügyfelet az elektronikus ügyintézési lehetőségről, az esetleges üzemszünetről és az egyes eljárási cselekményekről,¹³⁵ az eljáráshoz szükséges egyedi azonosítóról, az e-

¹³⁰ *A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése.* Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság. 2. p.
https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjagP_NvYLcAhUH_aFAKHWOiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=AOvVaw3lFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi (2018.07.24.)

¹³¹ *Tudástár.* <http://kozigazgatas.netenhivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/tudastar> (2018.07.06.)

¹³² Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 5. § b) pontja, 104. § (4) bekezdés b) pontja, 26. § (2) bekezdése, 81. § (1) bekezdése, 43. § (13) bekezdése, 45. § (1), (3) bekezdései, 61. § (1) bekezdése

¹³³ A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet 1. § (4) bekezdés b) pontja

¹³⁴ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

¹³⁵ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 26. § (2) bekezdése, 27. § (1) bekezdése, 38. § (1) bekezdés g) pontja

papír szolgáltatás használatának esetleges kizártságáról és az elektronikus kapcsolattartási lehetőségekről. Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles tájékoztatni az ügyfeleket az elektronikus elérhetőségeikről, az ügyfélszolgálatuk elérhetőségéről, az esetleges üzemszünetről, az adatkezelésről, az elektronikus azonosítási szolgáltatásról, az elektronikus útról, az elektronikus indítható ügyekről, illetve az eljárásokért fizetendő díjakról.¹³⁶

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles az ügyfél kérdésére a legpontosabban és a legteljesebb mértékben válaszolni, de¹³⁷ a teljeskörűség követelménye megfogalmazásra kerül az Egyszerű Állam Programban¹³⁸ és a Magyar Program 11.0-ban is.¹³⁹

A teljeskörű tájékoztatásnak szintén meghatározó szerepe van a szociális ellátások és a szociális biztonsághoz való jog biztosítása kapcsán. Az igényelhető ellátások jogosultsági feltételei sok tekintetben eltérnek egymástól, amelyek összetettsége¹⁴⁰ és a gyakran változó jogszabályi környezet¹⁴¹ jelentős kihívást jelent az ügyfelek számára. A szociális ellátások összetett és gyakran nehezen értelmezhető jogszabályi rendelkezéseit példázzák a 2. számú mellékletben elérhető – a szociális ellátásokhoz kapcsolódó – megkeresések is.

A teljeskörű tájékoztatás biztosításához arra van szükség, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény meghatározza annak fogalmát és célját, illetve a tartalmával kapcsolatos elvárásokat a létrehozandó új fejezetben, az alábbi tartalommal:

Az ügyfél kérésére a hatóság köteles tájékoztatás nyújtani az ügy szempontjából releváns ügyféli jogokról és kötelezettségekről, valamint az ügy sikeres elintézéséhez szükséges információkról (a továbbiakban teljeskörű tájékoztatás). A teljeskörű tájékoztatás keretein belül informálni kell az ügyfelet:

¹³⁶ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdése, 7. § (1) bekezdése, 8. § (1) bekezdése, 37. § szakasza, 44. § (1)-(2) bekezdései

¹³⁷ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 1. pontja

¹³⁸ *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program*. 2011. 91, 99, 134, o. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2018.07.18.)

¹³⁹ *Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0)*. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. 37. p. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgas-fejlesztesi-Program.pdf> (2018.02.10.)

¹⁴⁰ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

¹⁴¹ HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

- az anyagi jogi-, és eljárásjogi szabályról,
- a kötelezettségekről és a kötelezettségek elmulasztásának következményeiről,
- az ellátások kapcsán a jogosultsági feltételekről,
- az ellátás összegéről, az összeg kiszámításnak módjáról és a folyósítás idejéről,
- az ellátás folyósításának felfüggesztési és megszüntetési feltételeiről.

A fentiek alapján akkor teljeskörű a tájékoztatás, ha az kitér az adott ügygel kapcsolatos ügyféli jogokra és kötelezettségekre, valamint a sikeres ügyintézéshez szükséges feltételekre. A teljeskörű tájékoztatás – az irányító tájékoztatáshoz hasonlóan – szintén meghatározó szereppel bír a szociális biztonsághoz való jog biztosítása szempontjából, mivel az ellátások jogosultsági feltételei gyakran túl komplexek és az ügyfelek által nehezen értelmezhetőek. Éppen ezért a teljeskörű tájékoztatás kötelezettségét jogszabályi szinten is szükséges meghatározni.

2.2.1.3. Élethelyzet alapú tájékoztatás

Mindamellett, hogy az irányító és teljeskörű tájékoztatás kiemelkedő jelentőségű, nem fedik le a tájékoztatási kötelezettség teljes körét. A tájékoztatáshoz való jog legszélesebb köre – tartalmi szempontból – az élethelyzet alapú tájékoztatás, amely definícióját, tartalmi követelményeit, a kapcsolódó dokumentumokat, a felmerülő kihívásokat és előrelépési lehetőségeket ebben a fejezetben mutatom be részletesen.

Élethelyzet alapú a tájékoztatás, ha az ügyfél egyetlen megkereséssel megkapja az ügyei viteléhez szükséges – irányító és teljeskörű – információt, nem csak az adott hatóság hatásköri és illetékességi szabályainak megfelelő-, hanem az ügyfél számára releváns valamennyi eljárás és ellátás tekintetében. Meglátásom szerint, ahogy az egyablakos ügyintézési modell az intézményi háttér-, a kapcsolódó eljárás lehetősége a közigazgatási eljárások egységesítését célozza, az élethelyzet alapú megközelítés a tájékoztatás konszolidációjának irányába mutat. Az egyablakos ügyintézési modell kialakításával megvalósult az integrált ügyintézési lehetőség, vagyis a különböző ügyek intézése egyetlen helyen, amivel az ügyfélterhek jelentős csökkentése valósult meg.¹⁴² Az intézményi

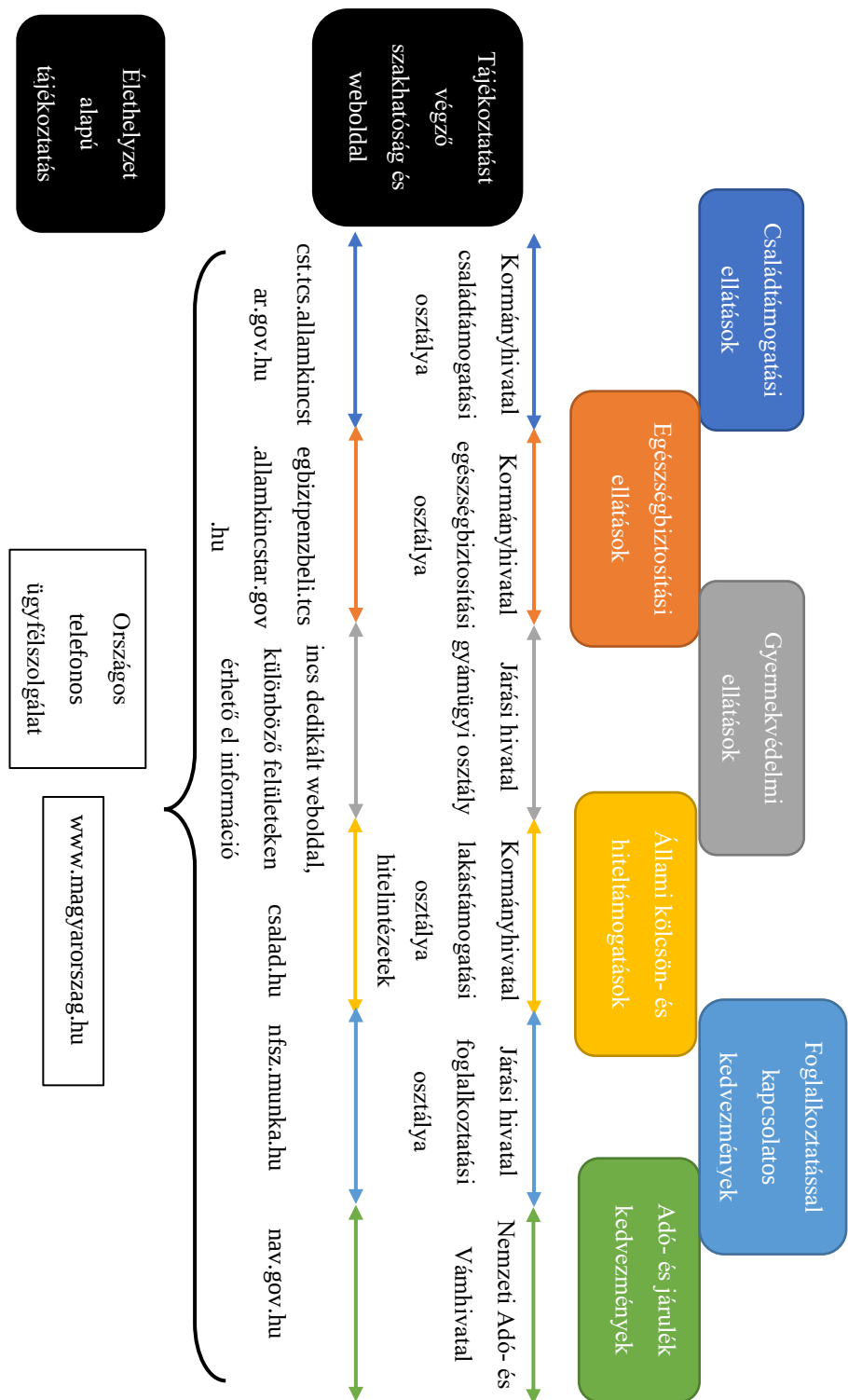
¹⁴² FÁBIÁN ADRIÁN – BENCsik ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok*. Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2. 23–24. pp.; HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: *A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár*. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2. 71. p.

átszervezését az eljárási egységesítés követte a kapcsolódó eljárások bevezetésével.¹⁴³ A kapcsolódó eljárás a hatóságok olyan együttműködését jelenti, amely az egymásra épülő ügyek intézésnek sorozatával – az érintett hatóságok ügyfél általi felkeresése nélkül – biztosítja a jobb kiszolgálás és az ügyfélterhek csökkentését. A kapcsolódó eljárás olyan ügyeknél előnyös – mint például a szociális ellátások megállapítása – ahol több hatóság eljárására is szükség van. A kapcsolódó eljárásban az ügyfél egy hatósággal kerül kapcsolatba, ami kvázi közvetítővé válik az ügyfél és a többi hatóság között. A kapcsolódó eljárások népszerűsítése kapcsán a hatóságot tájékoztatási kötelezettség terheli az eredeti kérelemhez kapcsolódó további hatóság eljárásokról, a sikeres eljárásokhoz szükséges csatolmányokról, az ügyintézés várható idejéről és a felmerülő költségekről.¹⁴⁴ Ez az összetett tájékoztatási kötelezettség jelöli ki az utat az élethelyzet alapú tájékoztatás felé. Az élethelyzet alapú tájékoztatásnak – az irányító és teljeskörű tájékoztatáshoz hasonlóan – meghatározó szerepe van a szociális biztonsághoz való jog érvényesítésében, mivel ezzel a megoldással ismerheti meg az ügyfél az összes olyan ellátást, amely relevanciája felmerül a megélhetési zavarhelyzet kezelése kapcsán. Élethelyzet alapú tájékoztatásra példákat a 3. számú melléklet tartalmaz. Az élethelyzet alapú tájékoztatás előnyeit a 2. ábra segítségével van lehetőség bemutatni.

¹⁴³ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 45. § szakasza

¹⁴⁴ VÉRTESY LÁSZLÓ – BOROS ANITA: *A kérelemre induló eljárás*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest, 2018. 106. p.

https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.); Indokolás az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 45. § szakaszához



2. ábra A gyermekvállalás élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás
forrás: saját ábra

A 2. ábra – a teljesség igénye nélkül – bemutatja, hogy az ügyfélnek hány hatóságot kell felkeresnie a gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátások megismerése érdekében általánosságban és az élethelyzet alapú tájékoztatás esetén.¹⁴⁵ A gyermekvállaláshoz

¹⁴⁵ A gyermekvállalás kapcsán igényelhető ellátásokat összefoglalja POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged,

kapcsolódóan igényelhető ellátásokkal és az eljáró hatóságokkal és a releváns hatóság weboldalaival a 7.1. alfejezetben foglalkozok részletesen. Az Országos telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatos részletes vizsgálat a 4.2. alfejezetben tekinthető meg.

A fentiek alapján nem élethelyzet alapú az a tájékoztatás, ami több hatóság megkeresésével és/vagy több hatósági weboldal felkutatásával valósul meg.

Az élethelyzet alapú tájékoztatás kapcsán elérhető két további fogalmi meghatározás és számos egyéb közigazgatásfejlesztési dokumentum is. A kapcsolódó kormányrendelet szerint az élethelyzet „az ügyintézésben és a tájékoztatásban érdekelt személyre vagy szervezetre az adott időpontban jellemző, az adott szolgáltatási tevékenység megkezdését, illetve folytatását szabályozó, továbbá az adott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szempontjából releváns tények és körülmények, valamint egyéni célkitűzések összessége.”¹⁴⁶ Az Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat programra vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány alapján „élethelyzet alatt olyan helyzetet, vagy eseményt értünk egy állampolgár (vagy vállalkozás) életében, amikor bizonyos közigazgatási szolgáltatások igénybevételére van szükség azért, hogy az adott élethelyzetbe (az életben bekövetkezett életesemény hatására) kerülés során keletkezett szükségleteit, feladatait, kielégítse, elintézzék.” A dokumentum szerint az élethelyzetek meghatározása segíti az ügyfeleket abban, hogy könnyedén beazonosíthassák a számukra releváns közigazgatási szolgáltatásokat.¹⁴⁷

A mindennapi élethelyzet kifejezés a Magyar Program 12.0-ban a lakossági adminisztrációs terheinek és az ügyintézési idő csökkenése kapcsán jelenik meg első

2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatask_20200531.pdf (2021.03.02.)

¹⁴⁶ Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet 2. § (1) pontja

¹⁴⁷ NAGYMAJTÉNYI GÁBOR: *Élethelyzet metodológia 0v11*. 13. p. <https://www.slideshare.net/gabor.nagymajtenyi/lethelyzet-metodologia-0v11> (2018.06.11.); *Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat programra vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány*. Miniszterelnöki Hivatal Elektronikus Közigazgatás-Központ. Budapest, 2007. 82. p. <https://www.slideshare.net/ier/ikszmt20070915> (2018.06.11.)

ízben.¹⁴⁸ Az Egyszerű Állam Program¹⁴⁹ valamint a Közigazgatási– és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program az integrált ügyfélszolgálati pontokat – vagyis a kormányablakokat – emeli ki az ügyfelek élethelyzetéhez kapcsolódó problémáinak komplex megoldására.¹⁵⁰ A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiában is olvasható az élethelyzet alapú megközelítés, ami az eljárások egyszerűsítésének és az ügyféli tájékozódás támogatásának feltételeként kerül meghatározásra.¹⁵¹

Ahogy a 2. ábrán, a dolgozat 7. fejezeteiben is látható lesz a szociális ellátórendszerhez kapcsolódó élethelyzet alapú tájékoztatás korlátozottan biztosított. A szociális ellátórendszer ellátásaihoz, támogatásaihoz és kedvezményeihez kapcsolódó tájékoztatási rendszer szigetszerűen, hatásköri és illetékességi szabályok által meghatározott korlátok között, számos párhuzamossággal, eltérő szakmai színvonallal működik. Az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításához – első lépésként – arra van szükség, hogy az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezzen annak céljáról, fogalmáról és tartalmi követelményeiről az alábbiak szerint.

Az ügyfél kérésére, valamint a hatóság mérlegelése alapján tájékoztatni kell az ügyfelet minden olyan releváns, kapcsolódó eljárásról, ami az ügye elintézéséhez szükséges (a továbbiakban élethelyzet alapú tájékoztatás).

A tájékoztatás szakmai színvonalának egységesítése érdekében fejleszteni és aktualizálni szükséges a közigazgatási ügyfélszolgálatok által alkalmazott Tudástár tudásbázis rendszert, és fejleszteni szükséges a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kiszolgálási kapacitásait és a magyarorszag.hu felhasználhatóságát. A Tudástárról a 4.1. alfejezetben, a 1818

¹⁴⁸ Magyary Zoltán *Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0)*. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. 52. p.

<https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> (2018.07.18.)

¹⁴⁹ *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program*. 2011. 91. p. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2018.07.18.)

¹⁵⁰ *Közigazgatási– és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020*. Miniszterelnökség. 2014. 21. p. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2018.07.19.)

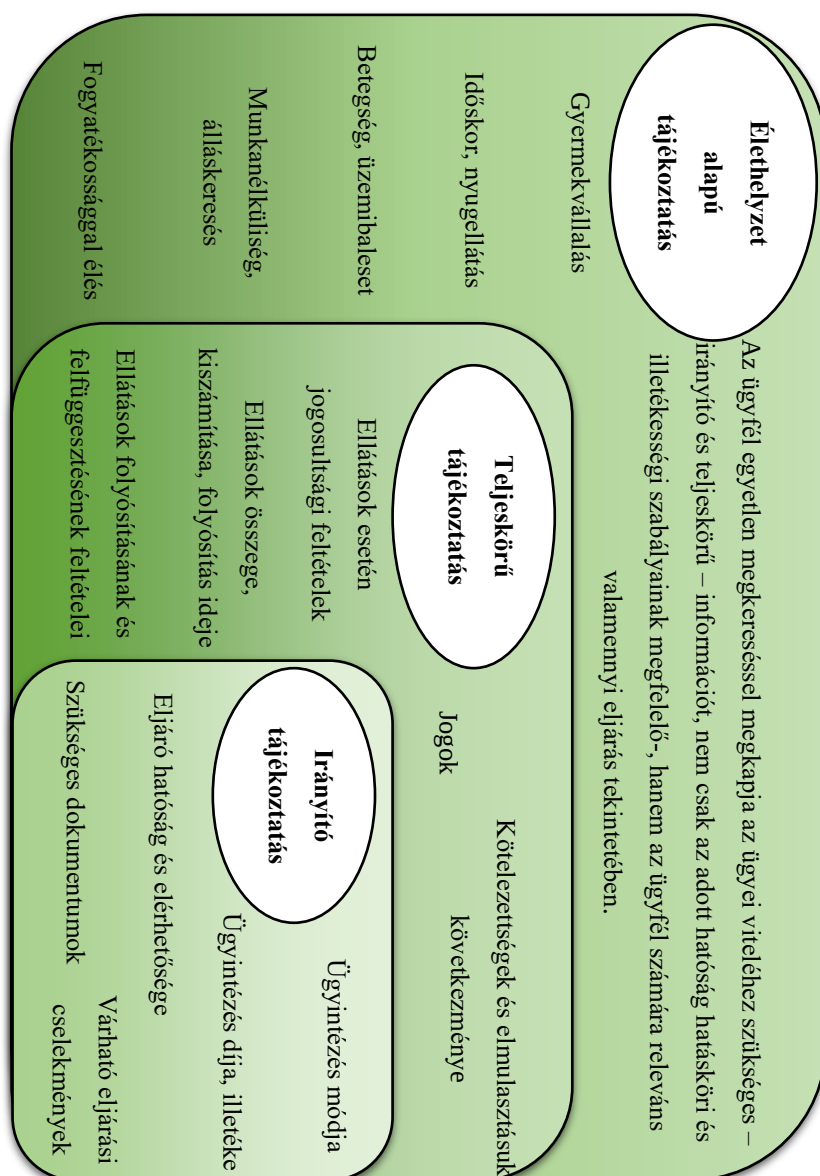
¹⁵¹ *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 88-89. pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

Országos telefonos ügyfélszolgálatról a 4.2. alfejezetben és a magyarorszag.hu oldalról a 4.3.2. fejezetben értekeznek részletesen.

Az élethelyzet alapú tájékoztatás érdekében olyan ügyféltájékoztató videók készítésére is szükség van, amelyek képesek összefoglalni a szociális ellátásokkal kapcsolatos információkat. A javaslathoz kapcsolódóan – a Csongrád Megyei Kormányhivatal közösen egy kisfilmes sorozatot készítettünk a dolgozatban vizsgált öt élethelyzethez bemutatására. A kisvideók a Közigazgatási élethelyzetek röviden elnevezésű YouTube csatornán tekinthetők meg.¹⁵² A filmekkel kapcsolatban további információ a 7. számú mellékletben érhető el.

A fejezetben eddig áttekintésre került – egyebek mellett – az irányító-, a teljeskörű- és az élethelyzet alapú tájékoztatás, amelyek egymáshoz való viszonyát és tartalmi követelményeit a 3. ábra szemlélteti.

¹⁵² A kisvideók az Emberi Erőforrások Minisztériumának ÚNKP - 17 -3 számú kódszámú Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával készültek és az alábbi linken érhetők el: *Közigazgatási Élethelyzetek Röviden*. <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q> (2021.03.25.)



3. ábra Az élethelyzet alapú-, a teljeskörű- és az irányító tájékoztatás egymáshoz való viszonya
forrás: saját ábra

Ahogy a 3. ábrán is látható, a szakmai és tartalmi szempontok szerint az irányító tájékoztatás képezi a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének legszűkebb – és egyben minimum követelményét képző – kategóriáját. Éppen ezért ez képezi a tájékoztatási kötelezettség minimumszintetét. A szakmai és tartalmi szempontok szerint szélesebb kategória a teljeskörű tájékoztatás, ami egy adott ügyben informál az ügyféli jogokról és kötelezettségekről. A tájékoztatás legszélesebb kategóriája az élethelyzet alapú tájékoztatás, ami az adott ügghöz kapcsolódóan feltár és ismertet minden releváns további – kapcsolódó – ügyet. Az élethelyzet alapú tájékoztatás előmozdításához szükség van annak jogszabályi meghatározására, az ügyintézők rendelkezésére álló tudásbázis fejlesztésére, az ügyfélszolgálati és hatósági weboldalak konszolidációjára, valamint tájékoztató kisvideók elérhetővé tételére.

2.2.2. Tájékoztatás a folyamatban lévő ügy állapotáról: státuszinformáció

A tájékoztatáshoz való jog első elemének – jogok és kötelezettségek megismertetése, valamint az ügyféli jogok gyakorlásának elősegítése – teljesülését követően vélhetően sikeresen benyújtotta az ügyfél a kérelmét és elindul a közigazgatási hatósági eljárás. A folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatban is lehetősége van az ügyfélnek tájékoztatást kérni, amellyel kapcsolatban ebben az alfejezetben foglalom össze a kutatási eredményeket.

Az ügyfél által benyújtott kérelem és a hivatalból indult ügyek ügyintézési állapota kapcsán – a hatósági eljárás indulásától a döntés kézhez vételéig – jogosult tájékoztatást kérni. A státuszinformáció nyújtása iránti igényt általában az eljáró hatóság tudja teljesíteni.

A hatályos jogszabályok alapján a kormányhivatalok kötelesek integrált ügyfélszolgálatot (kormányablakot) és mobilizált kormányablak ügyfélszolgálatot (kormányablakbuszt) működtetni, amelyek eljárási szabályai között szerepelnek – egyebek mellett – az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatási feladatok ellátása is.¹⁵³ A jogszabályban külön kiemelésre kerül, hogy a kormányablak ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatási feladatokat is ellát a gyermekgondozást segítő ellátás és a gyermeknevelési támogatás igénylése esetén.¹⁵⁴ Az elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével már nem csak a hatóságnál van lehetőség érdeklődni. A <https://www.nyilvantarto.hu/hu/> felületén, az igényelt okmány nyomon követése menüpontban az igényelt okmányokkal kapcsolatban indítható lekérdezés.¹⁵⁵

A státuszinformáció igénylésének jelentősége van a szociális ellátások tükrében is, hiszen az ellátások mielőbbi megállapítása, a jogosultságot igazoló kártya formátumú igazolvány gyors kiállítása határozza meg, hogy az ügyfél mikor kapja meg a megélhetési zavarhelyzetét kikönnyítő támogatást. Az ügy státuszával kapcsolatos érdeklődés alkalmazható arra, hogy az ügyintézési időből kicsúszó ügyek esetén az eljárást kvázi sürgető eszközként is alkalmazható az ügyfelek részéről. Ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatásra példa a 4. számú mellékletben tekinthető meg.

A státuszinformáció kérése két fő korlátozó tényezővel valósulhat meg jelen állás szerint.

¹⁵³ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 48. § - 53. §, 5-9. számú mellékletei

¹⁵⁴ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 53. § (2) bekezdése, 9. számú melléklete

¹⁵⁵ Okmánystátusz lekérdezés. <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezés.xhtml> (2021.02.08.)

Az információkérés egyik nehézsége, hogy csak az ügyfél azonosítását követően adható tájékoztatás, ami jelenleg személyesen, postai úton,¹⁵⁶ illetve elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatásokkal valósítható meg.¹⁵⁷ A személyes megjelenés gondot okozhat – mélyszegénységben élő, beteg, fogyatékkal élő vagy időskorú személyeknek – kiváltképpen olyan esetekben, ahol nem a legközelebbi kormányablak, hanem a megyeszékhelyen elérhető kormányhivatal valamelyik szakhatósági osztálya tud információval szolgálni, ami a pandémiás helyzetben előírt időpontfoglalási kötelezettség miatt tovább nehezedett¹⁵⁸ az akár csak hetekkel később elérhető időpontok miatt. A postai úton történő tájékoztatás legfőbb akadálya annak időigényessége. Mire megérkezik a hatóság válasza, sommás eljárásban a hatósági döntés is kézbesítésre kerülhet.¹⁵⁹ A legmodernebb és leginkább ügyfélbarát megoldás jelenleg az e-papír felülete, amit ügyfélkapus azonosítással lehet igénybe venni.¹⁶⁰ Az oldalon kérelmet lehet benyújtani az eljáró hatóságnak státuszinformáció szolgáltatás érdekében, viszont a megoldás hátránya, hogy 8 napos határidővel köteles a hatóság választ adni, amivel ismét relevanciáját veszítheti a tájékoztatás.¹⁶¹

A másik kihívást az jelenti, hogy csak az ügyben eljáró (szak)hatóság tud státuszinformációt szolgáltatni így az ügyfél jelentősen korlátozva van olyan tekintetben, hogy kitől, milyen nyitvatartási időben és milyen elérhetőségen tud tájékoztatást kérni.

A felmerült kihívások megoldására több lehetőség is felmerül. Okmánykiállítással kapcsolatban jelenleg is alkalmazható, amellyel megismerhető a személyazonosító igazolvány, az útlevelel és a vezetői engedély ügyintézésének aktuális állapota.¹⁶² A szolgáltatást alapul véve létre kell hozni egy lekérdező alkalmazást a magyarorszag.hu

¹⁵⁶ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 35. § (2) bekezdése

¹⁵⁷ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

¹⁵⁸ *Csak időpontfoglalással fogadják ügyfeleiket a kormányhivatalok*. Miniszterelnökség. 2020.11.11. <https://kormanyablak.hu/hu/hirek/csak-idopontfoglalassal-fogadjak-ugyfeleiket-a-kormanyhivatalok> (2021.02.23.)

¹⁵⁹ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 15. § (1) bekezdése, 35. § (3) bekezdése

¹⁶⁰ Az e-papír szolgáltatás elérhetősége: <https://epapir.gov.hu/> (2021.02.23.)

¹⁶¹ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 50. § (1) bekezdés b) pontja

¹⁶² *Okmánystátusz lekérdezés*. <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezes.xhtml> (2021.02.23)

felületén, amivel a folyamatban lévő – szociális ellátással kapcsolatos valamennyi – ügy státusza lekérdezhetővé válik.

Az azonosítással kapcsolatban felmerült kérdésekben a részleges kódú telefonos azonosítás és a videótechnológián alapuló azonosítással intézhető ügykörök kibővítése szolgál megoldásként, amivel biztosítható telefonon keresztül és elektronikusan is az ügystátusszal kapcsolatos azonnali tájékoztatás. Ezekről a megoldásokról a 2.2.6. fejezetben értekezek részletesebben.

Annak érdekében, hogy ne csak az adott ügyben eljáró hatóság tudjon státuszinformációt szolgáltatni ki kell alakítani egy olyan központi folyamattámogató rendszert, amivel bármelyik hatóság tud tájékoztatást nyújtani bármelyik ügy állapotáról.

A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szükséges rendezni a státuszinformáció nyújtásával kapcsolatos kérdéseket az alábbiaknak megfelelően.

A kérelem benyújtását követően a hatósági döntés kézbesítéséig jogosult az ügyfél tájékoztatást kérni a folyamatban lévő ügyének állapotáról. Az ügy státuszával kapcsolatos tájékoztatást személyesen, postai úton, telefonon és elektronikusan is kötelesek a hatóságok biztosítani a az ügyfél azonosítását követően.

Ahogy korábban említésre került, az ügy státuszával kapcsolatban az eljáró hatóság tud pontos információval szolgálni, ami jelentősen leszűkíti a státuszinformáció igénylésének lehetőségeit. Annak érdekében, hogy az adott ügyben bármelyik hatóság információt tudjon szolgáltatni, szükség van egy olyan folyamattámogató rendszer kialakítására amit az összes hazai hatóság alkalmaz az ügyek folyamattaniak nyomonkövetésére. Lehetővé kell tenni továbbá, hogy a nyilvantarto.hu felületéhez hasonló lekérdező szolgáltatás működjön a magyarorszag.hu felületén, amivel az ügyfelek lekérdezést tudnak indítani bármelyik szociális ellátással kapcsolatos ügyükben. A tájékoztatáshoz való hozzáférés érdekében lehetővé kell tenni a részleges kódú telefonos-, és videótechnológián alapuló tájékoztatási lehetőséget is azok számára, akik nem tudnak élni az ügystátusz lekérdező felület lehetőségeivel.

2.2.3. A hatóság rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás, illetve azok rendelkezésre bocsátása: az iratbetekintés joga

A tájékoztatáshoz való jog következő eleme az iratbetekintés joga, ami – az 1. ábrán is bemutatottak szerint – az eljárás indulását követően bármikor kérhető. Ebben a fejezetben az iratbetekintés jogával foglalkozok részletesebben.

Az iratbetekintési jog kapcsán az ügyfél az eljárás bármely szakaszában, vagy azt követően megtekintheti a hatóság rendelkezésére álló és az ügy során keletkezett iratokat, amelyekről hitelesített másolatot is kérhet.¹⁶³ Az iratbetekintés joga azt szolgálja, hogy az ügyfél élni tudjon jogaival és kötelezettségeivel, garanciaként szolgál a közigazgatási hatóságok jogszerű működéséhez, alapjául szolgál az ügyfél hatékony részvételét az eljárásban, amely sérelme a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog sérelmét jelenti.¹⁶⁴

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselőnek biztosítani kell a dokumentumokhoz való hozzáférést az ügyfelek kérelmének és a belső szabályzatoknak megfelelően.¹⁶⁵ A korábbi közigazgatási eljárási törvényhez¹⁶⁶ kapcsolódó bírói gyakorlat alapján az ügyfél betekinthez minden az eljárás közben vagy azt követően keletkezett iratba. Iratnak kell tekinteni a közokiratot, a magánokiratot, az okiratot, a számadatot, szöveget, vázlatot, tervrajzot, térképet és minden egyéb olyan információt, ami az adott eljárás során a hatósághoz kerül. Iratnak kell tekinteni minden olyan egyéb dokumentumot is, ami az eljárástól függetlenül is a hatóság rendelkezésére állt. Az iratbetekintési joggal biztosítható, hogy az eljárás az ügyfél bevonásával történik. Az iratbetekintési jog meghatározott esetekben korlátozható, de az aránytalan és nem szükségszerű korlátozása a jogorvoslathoz való jog sérelmét is eredményezheti.¹⁶⁷

A hatályos jogszabályi rendelkezések lehetőséget adnak a hatóság rendelkezésére álló iratok elektronikus továbbítására is, így az elektronikus ügyintézés is megoldott ebben az esetben

¹⁶³ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 33. § (1), (4) bekezdései,

¹⁶⁴ PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási-közhatalmi eljárásokkal szembeni legfontosabb alkotmányos követelmények* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 32-33. pp. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

¹⁶⁵ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 23. cikk 1. pontja

¹⁶⁶ A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény

¹⁶⁷ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 273-274. pp.

is.¹⁶⁸ Az iratbetekintésnek fontos szerepe van a szociális ellátások tekintetében is, ahol az elutasító döntés esetén a jogorvoslati lehetőség egyik kiindulópontja lehet az, hogy a hatóság milyen iratok alapján hozta meg döntését. Ezen a kérdésen akár az ellátás megállapíthatósága is múlhat egyes esetekben. Az iratbetekintési jog gyakorlása kapcsán felmerülő kihívások megegyeznek a státuszinformáció nyújtásával kapcsolatban ismertetett kihívásokkal. A jog gyakorlását csak az ügyben eljáró hatóság tudja biztosítani az ügyfél azonosítását követően. A tájékoztatáshoz való hozzáférés biztosítása érdekében – a státuszinformációnál ismertettek szerint – lehetővé kell tenni, hogy a hatóságok egy közös folyamattámogató rendszerben kezeljék az ügyekhez kapcsolódó iratokat, amelyekről bármely hatóság nyújthat tájékoztatást a kibővített azonosítási szolgáltatásokon keresztül. Szükséges továbbá elérhetővé tenni a kibővített funkciókkal működő lekérdező szolgáltatást az iratokbetekintési jog gyakorlása érdekében is, szintén a magyarorszag.hu felületén.

Ahogy a státuszinformáció nyújtása kapcsán is láthatóvá vált, a tájékoztatás kapcsán kihívást jelenthet az, hogy csak az ügyben eljáró hatóság tudja biztosítani az iratbetekintés jogát, amihez szintén szükség van az ügyfél azonosításra. Mindezek megoldása érdekében szükség van egy a hazai teljes közigazgatásban alkalmazott folyamattámogató rendszer bevezetésére, amely segítségével bármely hatóság az ügyfél rendelkezésére bocsáthatja az adott ügghöz kapcsolódó iratokat. Az ügyfél azonosításának egyszerűsítéséhez szükség van a részleges kódú telefonos azonosítási-, illetve a videotechnológián alapuló azonosítási szolgáltatások felhasználhatóságát erre a tájékoztatási elemre is kibővíteni, amivel biztosítottá válik a várakozás nélküli – valósidejű – telefonos és elektronikus tájékoztatás. Biztosítani kell tovább, hogy ebből a folyamattámogató rendszerből képes legyen az ügyfél is a magyarorszag.hu felületéről lekérdezést indítani.

2.2.4. Tájékoztatás a hatósági döntést megalapozó tényezőkről: a hatósági döntés indokolási kötelezettsége

A hatósági döntést megalapozó tényekről történő tájékoztatás relevanciája a hatósági döntés meghozatalakor, illetve a döntés kézbesítésekor merül fel, ahogy azt az 1. ábra is alátámasztja. Ebben az alfejezetben a hatósági döntés indokolási kötelezettségével, a felmerülő kihívásokkal és megoldási lehetőségekkel foglalkozok.

¹⁶⁸ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 23. § (2) bekezdése

Ahogy azt a helyes hivatali magatartás európai kódexe is megerősíti a közigazgatási hatóság indokolja az ügyfél jogait és kötelezettségeit érintő kérdésekben hozott döntését, megjelöli a döntés alapjául szolgáló okokat és jogalapját.¹⁶⁹ Az Alaptörvényben is meghatározott indokolási kötelezettség alapján¹⁷⁰ a hatósági döntés tartalmazza a tényállást, a bizonyítékokat, a szakhatóság állásfoglalását és indokolását, a mérlegelés és döntés alapjául szolgáló indokokat és az azokat alátámasztó jogszabályi rendelkezéseket, valamint azok indokolását.¹⁷¹ A közigazgatás működésének alapja a törvényesség, így csak akkor cselekedhet, ha arra jogszabályi felhatalmazása van, másrészt a közigazgatás kötelezettsége a törvény érvényre juttatása.¹⁷² Éppen ezért a közigazgatásnak feladata a hatályban lévő jogszabályi rendelkezések megismertetése és a döntéseinek alapjául szolgáló jogszabályok hivatkozása.¹⁷³ Ahogy a korábbiakban is felmerült, a szociális ellátásokhoz kapcsolódó jogszabályok rendszere olyannyira összetett és olyan gyakran változik,¹⁷⁴ hogy a döntés alapjául szolgáló hatályos jogszabályok megismertetésének meghatározó szerepe van. A döntések indokolásánál a közérthető megfogalmazás az, ami a legfőbb kihívást jelenti. Ahogy a 7. fejezetben is látható lesz a szociális ellátórendszerrel kapcsolatos tájékoztatás során kiemelkedő szerepe van a közérthetőségnek. Mindamellet, hogy kerülni kell a túl általános, túl rövid és egyéni indoklást nem tartalmazó döntések meghozatalát,¹⁷⁵ a jogszabályok szó szerint történő megismétlése sem megfelelő gyakorlat.¹⁷⁶ A szakmailag helyes és jogszabályrészletet megjelölő indokolásoknak tartalmazniuk kell közérthető, a szakmai részeket egyszerűen magyarázó megjegyzéseket is. A tájékoztatáshoz való jog – élethelyzet alapú – kiteljesítése érdekében a hatósági döntéseknek proaktív javaslatot is

¹⁶⁹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 18. cikk 1. pontjai

¹⁷⁰ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség XXIV. cikke

¹⁷¹ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81. § (1) bekezdése

¹⁷² 3311/2018. (X. 16.) AB határozat [26] (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

¹⁷³ ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész.* I. kötet. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014. 43. p. http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf (2021.03.06.)

¹⁷⁴ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez.* 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

¹⁷⁵ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 18. cikk 2. pontja

¹⁷⁶ A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. Budapest, 2015. 4. p. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2018.07.07)

kellene tartalmaznia olyan további ellátásokra, amelyek relevánsak lehetnek az ügyfelek számára.

A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges meghatározni a közérthető és proaktív tájékoztatási kötelezettséget a következők szerint

A hatóság köteles a döntés indokolását közérthetően megfogalmazni. A hatósági döntés indokolásában tájékoztatni kell az ügyfelet minden kapcsolódó egyéb jogról és eljárástól, ami az hatóság döntésével érintett ügghöz szorosan kapcsolódik.

A hatóság tájékoztatási kötelezettséghez szorosan kapcsolódik – a tisztességes eljáráshoz való jog részeként és a hatóság indokolási kötelezettségének alapjogaként is meghatározott – a hatósági döntések indokolási kötelezettsége. Az indokolásnak – mindamelllett, hogy meg kell jelölnie a döntés alapjául szolgáló jogszabályokat – ügyspecifikusnak és közérthetőnek kell lennie. A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében jogszabályban kell meghatározni, hogy a hatóság közérthető és proaktív indokolást készítsen a szociális ellátáshoz kapcsolódó döntéseihez, amelyek további lehetőséget, további ellátásokat ajánlanak az ügyfél számára, a szociális biztonsághoz való joguk biztosítása érdekében.

2.2.5. A határozat rendelkező része: a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás

Ahogy a hatósági döntés indokolási kötelezettségénél, úgy a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás is részét képezi a hatósági döntésnek, így a tájékoztatási kötelezettség a hatósági döntés meghozatalakor, illetve annak kézbesítésekor releváns, ahogy azt az 1. ábra is mutatja. Ebben az alfejezetben a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatással foglalkozok részletesen.

Az Alkotmánybíróság határozat alapján a jogorvoslati jog nem a közigazgatási hatóság döntéséből, illetve a jog gyakorlásával kapcsolatos tájékoztatásból ered, hanem az Alaptörvényben meghatározott kötelezettségből. A jogorvoslatról való tájékoztatás szorosan összefügg a tisztességes ügyintézés-, illetve a tájékoztatás jogával. Jogsérelmet okozhat például a jogorvoslati határidővel kapcsolatos hibás tájékoztatás,¹⁷⁷ ami – az Alkotmánybíróság mérlegelése alapján – a hatékony jogorvoslathoz való jog sérelmét is

¹⁷⁷ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 515-516. pp.

előidézheti.¹⁷⁸ A hatósági döntés rendelkező része tartalmazza – egyebek mellett – a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatást is. A jogorvoslattal kapcsolatos tájékoztatásban ki kell térni a jogorvoslati lehetőségre, a kérelem benyújtásának helyére és határidejére, a felmerülő költségekre, a kötelező képviselőre és az elektronikus kapcsolattartási lehetőségekre.¹⁷⁹

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő tévedés, illetve eljárási és/vagy tájékoztatási hiba esetén tájékoztatni kell az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségről. A tájékoztatási kötelezettség fennáll minden olyan további esetben is, amikor a hatóság döntése az ügyfél jogát vagy kötelezettségét érinti.¹⁸⁰

Ahogy a korábbiakban is említésre került, a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás, valamint az ügyféli jogok gyakorlásának segítse előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog teljesülésének. Ennek megfelelően a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás egyfajta kimeneti garanciája a jogszabályi rendelkezéseknek és az ügyféli igényeknek megfelelő hatósági döntésnek. Ez a tájékoztatás ad lehetőséget az ügyfél szociális biztonságához való jogának biztosítására olyan esetekben, amikor a hatóság nem a jogszabályoknak megfelelő döntést hoz. A szociális ellátásokhoz kapcsolódóan a 5. számú melléklet tartalmaz példát a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásra.

Annak érdekében, hogy az ügyfél élni tudjon a jogorvoslathoz való jogával, jogszabályban szükséges meghatározni a jogorvoslattal kapcsolatos tájékoztatás teljeskörűségének és közérthetőségének követelményét az alábbiak szerint.

A jogorvoslatról való tájékoztatásnak ki kell térnie az ahhoz szükséges nyomtatvány elérhetőségére, a csatolandó mellékletekre, a benyújtás módjára, valamint az ügyben eljáró szervekre és az eljárás várható menetére.

¹⁷⁸ 9/2017. (IV.18.) AB határozat [27] (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

¹⁷⁹ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. (Doktori értekezés)

Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 126. p.

<http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS

MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 516-517. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81.§ (1) bekezdése

¹⁸⁰ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 12. cikk 3. pontja, 19. cikk 1. pontja

A fentiek alapján a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás közel akkora jelentőséggel bír – a szociális biztonsághoz való jog kapcsán – mint a jogokról és kötelezettségekről szóló tájékoztatás és az ügyféli jogok előmozdítása. A tájékoztatás egyfajta kimeneti garanciája a jogszabályoknak megfelelő döntés meghozatalának és a szociális biztonsághoz való jog érvényre juttatásának. Éppen ezért fontos jogszabályi keretek között meghatározni a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás teljeskörűségével és közérthetőségével kapcsolatos elvárásokat.

2.2.6. Az általános és az ügyspecifikus tájékoztatás

A korábbi fejezetekben áttekintésre kerültek a tájékoztatáshoz való jog, illetve hatósági kötelezettség elhatárolási pontjai az átadott információ tartalmának tükrében. Fontos azonban megjegyezni, hogy a tájékoztatás tartalmát jelentősen befolyásolhatja, hogy az ügyfél általános vagy egyedi, ügyspecifikus kérdésben fordul a hatósághoz. Ebben az alfejezetben bemutatásra kerülnek az általános és ügyspecifikus tájékoztatás közötti különbségek, a felmerülő kihívások és a megoldási lehetőségek.

Általános az a tájékoztatás, amely során nem történik meg az információ személyre szabása és az ügyfél azonosítása. Ebben az esetben a főszabály szerinti hatásköri- és illetékességi szabályok, anyagi jogi és eljárásjogi rendelkezések, valamint az élethelyzethez általában kapcsolódó eljárások és ellátások ismertetésére van lehetőség. Általános tájékoztatás keretein belül a státuszinformáció nyújtásának és iratbetekintési jog szabályaival-, a hatósági döntés indokolási rész kötelező tartalmi elemeivel-, valamint az általános jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos információk átadására van lehetőség. Általános tájékoztatási kötelezettség terheli például a 1818, Országos telefonos ügyfélszolgálatot is az államigazgatási ügyintézés teljes körére és a weboldalán megjelölt ügykörökre vonatkozóan, amit az ügyfelek azonosítása nélkül szükséges ellátniuk.¹⁸¹

Ügyspecifikus¹⁸² az a tájékoztatás, amely során megtörténik az átadott információ személyre szabása és/vagy az ügyfél azonosítása.

Az ügyfél azonosítása történhet:

¹⁸¹ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1) bekezdése, 50. § (1) bekezdése

¹⁸² Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése

- Személyazonosság igazolására alkalmas a személyazonosító igazolvány, a vezetői engedély és az útlevél segítségével.¹⁸³
- Elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatások alkalmazásával.¹⁸⁴

Ebben az esetben lehetőség van az eljáró hatóság pontos megjelölésére, az elérhetőségek és az ügyfélfogadási idő megadására, az jogokról és kötelezettségről szóló tájékoztatás személyre szabására, valamint az élethelyzethez kapcsolódó eljárások és ellátások pontos beazonosítására. Az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás során értesülhet az ügyfél a kérelem beérkezéséről, az eljárás megkezdéséről és lezárásáról, valamint a hatósági döntés átvehetőségéről, kézbesítéséről. Egyedi ügyben az iratbetekintés megtörténhet, illetve a hatósági döntés indokolása és a jogorvoslati lehetőség személyre- és ügyre szabottan kerül meghatározásra. A szociális ellátórendszer kapcsán szintén fontos az a kérdés, hogy általános vagy egyedi tájékoztatást kér az ügyfél. Általános tájékoztatás során fokozottabban van jelen a hibás vagy hiányos tájékoztatás – és a szociális biztonsághoz való jog csorbulásának – esélye, ezért a lehetőségekhez mérten törekedni kell arra, hogy az ügyfél a lehető legtöbb esetben ügyspecifikus tájékoztatásban részesüljön. Az általános és ügyspecifikus tájékoztatás különbözőségeit a 6. számú mellékletben olvasható megkeresések példázzák a szociális ellátások tükrében.

Az általános és egyedi ügyben történő tájékoztatás kapcsán két kérdéskör merül fel. Az ügyfélszolgálati feladatokat végző kollégának fel kell tudnia mérni, hogy az ügyfélnek általános vagy egyedi tájékoztatásra van szüksége. Ez nem minden esetben egyszerű feladat, mivel a szakmai, ügyfélelégedettségi szempontok mellett szem előtt kell tartani azt időtényezőt is. A túl hosszú, túl részletes tájékoztatás nem minden esetben célravezető és a következő ügyfelek várakozási idejét is jelentősen megnövelheti. Az ügyféli igények

¹⁸³ A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 29. § (1), (12) bekezdése

¹⁸⁴ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 29. p.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.);

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

felméréséhez az ügyféltájékoztatásban szerzett tapasztalatra, a kollégák támogatására és egy hatékony ügyfélszolgálati képzés rendszeresítése van szükség.

A másik kihívást az azonosítási lehetőségekhez kapcsolódó korlátozó tényezők jelentik. Ahogy korábban láthattuk, az azonosítást igénylő tájékoztatás esetén a személyazonosításra alkalmas érvényes okmányokkal,¹⁸⁵ elektronikusan az állam által kötelezően biztosított azonosítási szolgáltatásokkal vagy postai úton van lehetőség eljárni.¹⁸⁶ A korábban említett részleges kódú telefonos azonosítással például elektronikus rendelkezésre,¹⁸⁷ hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylésére¹⁸⁸ egyéni vállalkozással kapcsolatos és egyéb adóhatósági ügyintézésre,¹⁸⁹ illetve videótechnológiás azonosítással ügyfélkapu regisztrációra van lehetőség.¹⁹⁰ Az ügyféltájékoztatás előmozdítása érdekében szükség van a részleges kódú telefonos- és videótechnológiás azonosításon alapuló tájékoztatási lehetőségek bővítésére. Ennek érdekében szükség van az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus tájékoztatáshoz való jog kiegészítésére a következők szerint.

Amennyiben az ügyfél ügyspecifikus tájékoztatása, státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintési jogának biztosítása érdekében az ügyfél azonosítása ügyfélkapu regisztrációval, elektronikus személyazonosító igazolvánnyal, részleges kódú telefonos azonosítással vagy videótechnológián alapuló azonosítással történhet.

Az általános tájékoztatás elsősorban a főszabályokról, az ügyspecifikus tájékoztatás személyre szabottan nyújt információt. A témakör kapcsán legfőbb kihívást az ügyfelek azonosítása jelenti, amely korlátozottan megoldott jelen helyzetben. Ennek megoldására az

¹⁸⁵ A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 29. § (1), (12) bekezdése

¹⁸⁶ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 35. § (1) bekezdés a) - d) pontjai

¹⁸⁷ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 10. § (6) bekezdés a) pontja

¹⁸⁸ A bünygyi nyilvántartási rendszerről, az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásáról, valamint a bünygyi és rendészeti biometrikus adatok nyilvántartásáról szóló 2009. évi XLVII. törvény 72. § (1a) pontja

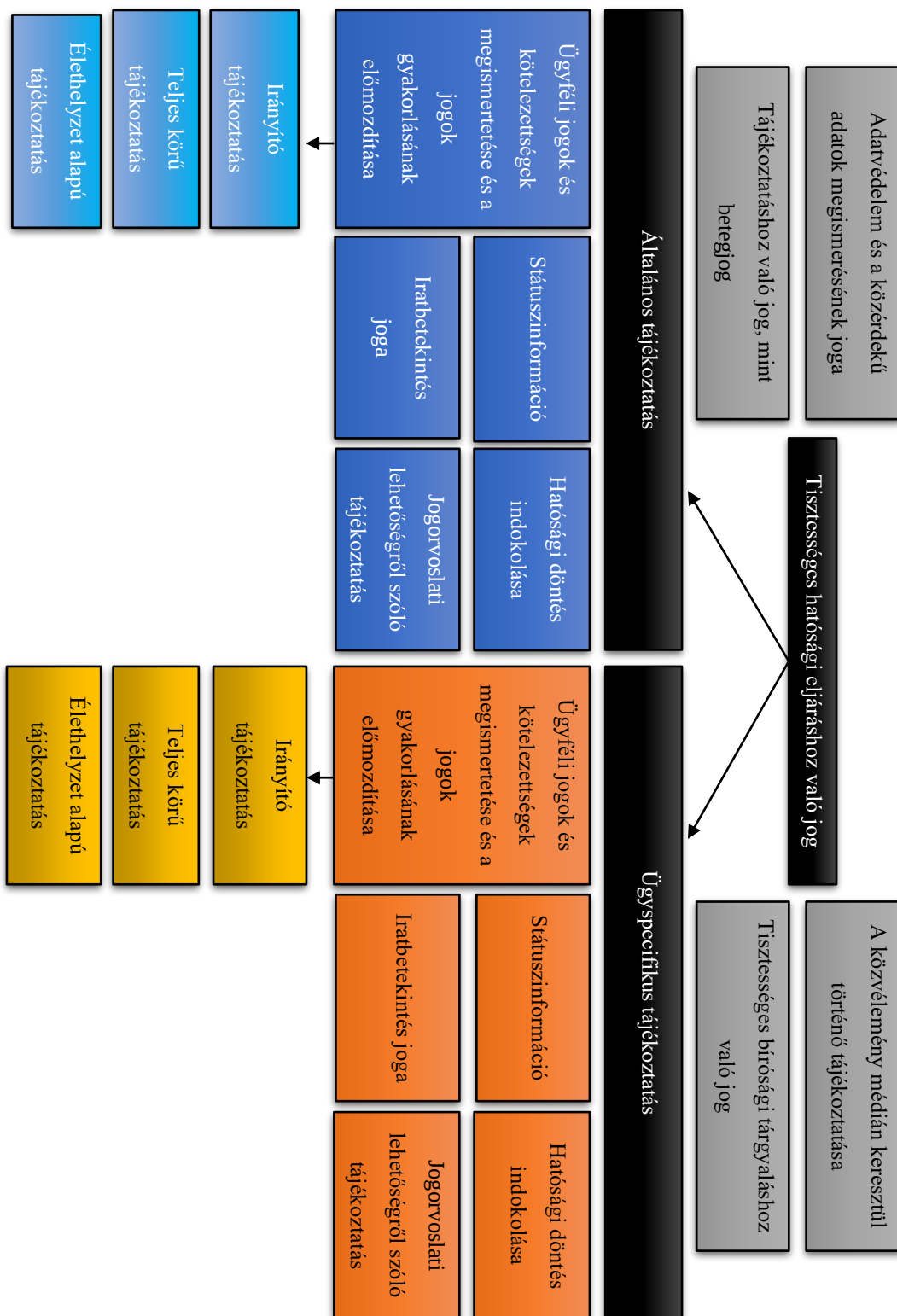
¹⁸⁹ 7001/2020. felhívás a NAV telefonos Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerén keresztül intézhető ügyekről. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. 2020.07.01.

https://nav.gov.hu/nav/szabalyzok/felhivasok/7001_2020_felhivas_a20200701.html (2021.02.23.)

¹⁹⁰ Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése

azonosítási lehetőségek és az általuk intézhető ügykörök – mint például a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintés – bővítésére van szükség.

Az eddigiekben meghatározottak áttekinthetősége érdekében a 4. ábrában kerültek összefoglalásra a legfontosabb elhatárolási pontok a tájékoztatáshoz való jog kapcsán.



4. ábra A tájékoztatáshoz való jog elkülönítési lehetőségei
forrás: saját ábra

Ahogy a 4. ábra is mutatja, a – szociális biztonsághoz való jog előfeltételeként is meghatározott – tájékoztatáshoz való jog a tisztességes hatósági eljáráshoz való joghoz kapcsolódik. A hatóságok tájékoztatási kötelezettségét tartalmi szempontok alapján a jogok és kötelezettségek megismertetése és az ügyféli jogok gyakorlásának előmozdítása, a státuszinformáció nyújtása, az iratbetekintés joga, a hatósági döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslatról szóló tájékoztatás tükrében van lehetőség vizsgálni annak függvényében, hogy az ügyfél általános vagy egyedi ügyben kér információt.

Mivel nem minden hatóság rendelkezik a szükséges szakismerettel ahhoz, hogy valamennyi ügyben élethelyzet alapú és/vagy teljeskörű tájékoztatást nyújtson, ezért szükség van az ügyfél továbbirányításának lehetőségéről is rendelkezni az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben az alábbiaknak megfelelően.

Abban az esetben, ha a hatóság nem rendelkezik az ügyfél teljeskörű vagy élethelyzet alapú tájékoztatásához szükséges szakismerettel, akkor az irányító tájékoztatás keretein belül továbbirányítja az ügyfelet az ügyben eljáró szakhatósághoz vagy országos illetékességű közigazgatási ügyfélszolgálathoz.

2.3. A tájékoztatás minősége

Miután részletesen áttekintésre kerültek a tájékoztatás tartalmi követelményei, azt kell megvizsgálni, hogy milyen minőségi elvárások támaszthatóak a hatóság tájékoztatási kötelezettsége kapcsán. A tájékoztatás minőségével kapcsolatos elhatárolási lehetőségeket szakmai- és az ügyfélszolgálati elvárások mentén állapítom meg, meghatározva ezzel a szakszerű-, a hiteles-, a közérthető- és az egyéniesített tájékoztatás követelményét, amelyeket ebben a fejezetben vizsgálok részletesen.

2.3.1. A szakszerű tájékoztatás

A minőségi elvárások közül elsőként a szakszerűséget – mint szakmai követelményt – veszem górcső alá, meghatározva annak fogalmát, megemlítve a kapcsolódó szakmai dokumentumokat, kihívásokat és megoldási lehetőségeket.

Szakszerű az a tájékoztatás, amely megfelel a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak.¹⁹¹

¹⁹¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 3. számú melléklet 1.1. b) pontja

A Magyar Kormánytisztviselői és Állami Tisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexe alapján a kormánytisztviselő legjobb tudásának megfelelően, a jogszabályi és morális követelményeknek eleget téve, a közérdek és a szakmai szabályok figyelembevételével köteles eljárni. A szakmaiság további feltétele, hogy a köztisztviselő folyamatosan fejlessze ismereteit és törekedjen a munkavégzési színvonal folyamatos javítására az ügyfél elvárásainak figyelembevétele mellett. A tisztviselő a megszerzett tapasztalatával és tudásával köteles támogatni a munkatársak munkáját is.¹⁹²

A szakszerűség követelménye meghatározásra kerül még az Egyszerű Állam Programban,¹⁹³ a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiában,¹⁹⁴ az Országos telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatási feladataival kapcsolatban,¹⁹⁵ valamint a releváns jogszabályokban a hatósági eljárás¹⁹⁶ és a hatósági közvetítő tevékenység tekintetében.¹⁹⁷ A szociális ellátások szempontjából ugyanazon okból meghatározó a szakszerű tájékoztatás szerepe, mint minden egyéb ügýtípusnál: a jogok és kötelezettségek tartalmának jogszabályhű és szakmailag helytálló megismerése. Ahogy korábban is említésre került, elsősorban a szociális ellátások kapcsán olyan gyakran változnak¹⁹⁸ a rendelkezések, hogy azok szakszerű átadása nehézségekbe ütközhet. Ezt a kihívását a rendszeres tudásfrissítő oktatások és a teljeskörű, naprakész tudásbázis kialakításával – a Tudástár frissítésével – van lehetőség megoldani. A szakszerű tájékoztatás érdekében szükséges ezt a követelményt az

¹⁹² Magyar Kormánytisztviselői és Állami Tisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex II/5. <http://mkk.org.hu/node/485> (2021.03.21.)

¹⁹³ *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program.* 2011. 93, 134. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2018.07.18.)

¹⁹⁴ *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020.* Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 39. p. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.07.20.)

¹⁹⁵ *A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése.* Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság. 2. p. https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjagP_NvYLcAhUH_aFAKHWOiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=__AOvVaw3lFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi (2018.07.24.)

¹⁹⁶ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 2.§ (2) bekezdés a) pontja

¹⁹⁷ A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet 1. § (4) bekezdés a) pontja

¹⁹⁸ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez.* 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szabályozni a következők szerint. A hatósági tájékoztatási kötelezettség teljesítése során meg kell felelni a szakszerűség követelményének, a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, a belső szabályoknak, valamint a vezetői utasításoknak.

A szakmai tájékoztatás a jogszabályi és egyéb rendelkezéseknek, szabályoknak megfelelő tájékoztatását jelenti, ami meghatározásra kerül számos dokumentumban is. A szakmaiság legfőbb kihívása a szociális ellátásokkal kapcsolatos rendszeres jogszabályváltozások, amit a rendszeres frissítő oktatásokkal és a megfelelő tudásbázis rendszer kiépítésével van lehetőség ellensúlyozni. A tájékoztatás minőségének biztosítása érdekében jogszabályban is szükséges meghatározni a szakszerűség követelményét.

2.3.2. A hiteles tájékoztatás

Szintén a szakmai követelmények részeként szükséges megvizsgálni a hitelesség követelményét is. Ebben az alfejezetben a hiteles tájékoztatás fogalmát, a kapcsolódó jogszabályokat és dokumentumokat, a felmerülő kihívásokat és megoldási lehetőségeket tekintem át.

Az a tájékoztatás hiteles, ami megbízható-, ellenőrzött- és igazolt forrásból származik, nem túloz, nem terel, törekszik arra, hogy a mondanivaló képviselje az hatóságot és az államot.¹⁹⁹

A közigazgatási tájékoztatás hitelességét – egyebek mellett – a kormányablak ügyfélszolgálatok egységes arculata,²⁰⁰ az írásos tájékoztatás és határozat alakszerűsége és formai követelményei,²⁰¹ valamint az elektronikus tájékoztatás során a levelek struktúrája és aláírási mintája, illetve a hatósági weboldalak arculati elemei²⁰² hivatottak jelezni.

¹⁹⁹ Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p. <https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20taje%20koztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl%20D%20kommunikacio.pdf> (2021.03.12.)

²⁰⁰ KOVÁCS DÁNIEL: *Egységes, letisztult arculatot kaptak a kormányablakok*. 2011.01.07. <http://hg.hu/cikkek/design/11034-egyseges-letisztult-arcu%20latot-kaptak-a-kormanyablakok> (2021.03.12.); Portfólió. Co&Co Designcommunication Kft. 23. p. https://coandco.cc/coandco_portfolio_2020.pdf (2021.03.12.)

²⁰¹ BOROS ANITA: *A magyar közigazgatási eljárásjog harmadik generációs törvénye: az Ákr*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/3. 36. p.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81. § (1) bekezdése

²⁰² Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 72. p.

A hitelesség követelményével kapcsolatban kevés olyan forrás áll rendelkezésre, ami iránymutató lehet. A hitelesség követelménye a hatósági közvetítő tevékenység kapcsán,²⁰³ illetve a Magyary Program emeli ki a függetlenséget és a tudományos tartalmat.²⁰⁴ A hiteles forrásból való tájékozódás szerepe jelentősen megnőtt az elmúlt időszakban, elsősorban a pandémiás helyzetre tekintettel, hiszen egyre több Európai uniós szintű kampány indul a hiteltelen és félrevezető információk ellen.²⁰⁵ A kampány nem elsősorban a közigazgatáshoz kapcsolódik, viszont sok tekintetben azt is érintheti a jövőben.

Az ügyfélkiszolgálási feladatellátás során szerzett tapasztalataim alapján a legfőbb kihívást az jelenti a hitelesség kapcsán, hogy az ügyfelek sok esetben nem tudják megállapítani, hogy melyik forrás tartalmaz a jogszabálynak megfelelő információt. Ez a kihívás fokozottan érvényesül a szociális ellátások kapcsán, hiszen a megélhetési zavarhelyzetben élő személyek hajlamosabbak bízni minden olyan forrásban, ami támogatást ígér számukra. Az interneten és a közösségi médiában számos olyan kattintás- és nézettségvadász felület érhető el, ami manipulatív megfogalmazással, alanyi jogon igényelhető ellátásokra, vagy régóta igényelhető támogatásokra hívja fel a figyelmet megtévesztő módon. A nem hiteles forrásból származó információ komolyabb károkat nem tud okozni mivel a téves információt korrigálják a hatósági ügyintézők, de az ellátásra való jogosultság hamis reménye ügyfélélmény romlást és csalódottságot eredményez. Ellenben jelentős kárt tudnak okozni azok a hitelesnek tűnő e-mailek és weboldalak, amelyek adathalász vagy egyéb káros linket tartalmaznak.²⁰⁶ A nem hiteles források kihívásaival a 4.4.1. fejezetben foglalkozok részletesebben. A helyzet megoldására népszerűsítő kampányok alkalmazására van szükség, amelyek bemutatják az ügyfelek számára elérhető hiteles hatósági weboldalakat és felhívják a figyelmet a káros e-mailekre. A népszerűsítő kampány része lehet a tárhelyre kiküldött

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.)

²⁰³ A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet 1.§ (4) bekezdés a) pontja

²⁰⁴ Magyary Zoltán *Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0)*. Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. 48. p.

<https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztési%20program%202012%20A4.pdf> (2018.07.18.)

²⁰⁵ *Fighting disinformation*. European Commission. https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/fighting-disinformation_en (2021.01.21.)

²⁰⁶ *Csalók kérnek bankkártya adatokat a NAV nevében*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. 2021.01.15.

https://nav.gov.hu/nav/fontos/csalok_kernek_bankkartyaadatokat_a_NAV_neveben.html?query=csaló (2021.03.04.)

tájékoztatók, a hatósági weboldalon és közösségi felületen elhelyezett kampányvideók és a hatóságok, önkormányzati épületek és orvosi rendelők épületeiben elhelyezett szórólapok. A hiteles tájékoztatás biztosításához szükség van annak jogszabályi szintű meghatározására: a hatóságok által biztosított tájékoztatás igazolt forrásból származik és megfelel a hitelesség és megbízhatóság követelményének.

A hiteles tájékoztatás ellenőrzött és jogszabályon alapuló forrásokból nyújt információt az ügyfelek számára. A nem hiteles források magasabb összegű, mindenkinek járó ellátásokkal kecsegtetnek, amivel jelentősen ronthatják az ügyfelek elégedettségét. Fontos, hogy az ügyfelek képesek legyenek felismerni a nem hiteles, adathalász és káros tartalmakat. Ennek érdekében népszerűsítő kampányokat szükséges indítani a hiteles hatósági weboldalokról és a káros tartalmakról.

2.3.3. A közérthető tájékoztatás

A szakmai elvárások kifejtését követően az ügyfélkiszolgálási elvárások mentén szükséges vizsgálni a tájékoztatással kapcsolatos minőségi követelményeket. Elsőként a közérthetőséggel foglalkozok részletesen, meghatározva annak fogalmát, a kapcsolódó jogszabályokat és a dokumentumokat, a felmerülő kihívásokat és megoldási lehetőségeket. Akkor közérthető a tájékoztatás, ha az megfelel az egyszerűség, a világosság, az egyértelműség, a félreérthetlenség, a köznyelven történő megfogalmazás követelményének,²⁰⁷ vagyis az általános célcsoport számára rövid, egyértelmű üzenetet közvetít és befogadóbarát.²⁰⁸ A közérthetőséget biztosítani szükséges valamennyi kommunikációs csatorna mentén, amelynek kiemelkedő jelentősége van a hatósági weboldalak kapcsán, mivel az ügyfélnek nincs lehetősége a visszakérdezésre.

A helyes hivatali magatartás európai kódexe alapján a tisztviselő köteles biztosítani, hogy az átadott információ érthető és világos legyen.²⁰⁹ A közérthetőség követelménye megjelenik az Államreform Operatív Programban,²¹⁰ az Egyszerű Állam Programban, az adózással

²⁰⁷ DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014. 244. p.

²⁰⁸ *Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 13. p.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20taje%20koztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_D_kommunikacio.pdf (2021.03.12.)

²⁰⁹ A helyes hivatali magatartás európai kódexe 22. cikk 1. pontja

²¹⁰ *Államreform Operatív Program*. A Magyar Köztársaság Kormánya. 51. p.
<https://www.palyazat.gov.hu/doc/360>

kapcsolatos útmutatókban²¹¹ és a Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégiában.²¹²

Mivel az ügyfelek általában nem rendelkeznek kellő szakmai ismeretekkel, nincsenek tisztában a jogi rendszer működésével és a jogágspecifikus fogalmak jelentésével, jelentős kommunikációs hátrányba kerülhetnek a hatósági ügyintézőkkel szemben.²¹³ Többek között emiatt is került kiemelésre, hogy a kapcsolattartás nyelvének közérthetőnek, egyszerűnek kell lennie és az ügyfelet úgy kell tájékoztatni, hogy az valóban segítséget jelentsen az eljáráshoz.²¹⁴ A – szociális – jogi szaknyelvre jellemző, hogy:²¹⁵

- elsősorban a jogászai társadalom használja, alkalmazása viszont a teljes lakosságot érinti,
- szókészlete egyedi, hiszen egy-egy kifejezés vagy fogalom jogi tényeket, viszonyokat és élethelyzeteket ölelnek fel,
- törekszik a pontos szóhasználatra, ahol még egy-egy szónak, vesszőnek és a szavak sorrendjének is jelentősége van,
- a szakkifejezések jogáganként eltérőek lehetnek, és esetenként ugyanaz a szó teljesen más fogalmi tartalommal jelenik meg, valamint
- a szakemberek és a laikus személy kommunikációja során egymásnak feszül a szakszerűség és a közérthetőség követelménye.

Minél bonyolultabban kerül megszövegezésre egy jogszabály, egy tájékoztatás vagy egy tájékoztató felület, a társadalom tagjainak annál inkább szakértő segítségre van szüksége

²¹¹ Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program. 2011. 21, 27, 134. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2018.07.15.)

²¹² Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9, 17, 89, pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.07.19.)

²¹³ DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci Egyetemi Kiadó. Miskolc, 2014. 132. p.

²¹⁴ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 51. p.

²¹⁵ DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog*. Miskolci Egyetemi Kiadó. Miskolc, 2014. 13-15, 18-21. pp.

azok értelmezéséhez. Minél nagyobb a – nyelvi – szakadék a jogalkalmazó/jogalkotó és az ügyfél között, annál kevésbé tudnak érvényre jutni a jogok és kötelezettségek.²¹⁶

A közérthetőség érdekében a hétköznapiakban is használt kifejezésekkel kell elmagyarázni a szakkifejezéseket, illetve a jogszabályok gyakorlati megvalósulására szükséges a hangsúlyt fektetni. Kerülni kell a tájékoztatás során a többszörösen összetett mondatokat, törekedni kell az egyszerűsége és lehetőség szerint példák segítségével kell bemutatni a releváns rendelkezéseket. Az írásos tájékoztatás során az áttekinthetőség, a strukturáltság, a szöveg megfelelő tördelése, illetve a táblázatos összefoglalók és a kérdezz- felek formában történő tájékoztatás az irányadó.²¹⁷ A tájékoztatás megreformálása mellett szükség van a jogszabályok felülvizsgálatára is az Amerikából eredeztethető Plain Language Movement (a közérthető nyelvért mozgalom) tükrében, amely célja, hogy a jogszabályok olyan nyelvezettel készüljenek, amivel azok bárki számára értelmezhetővé válnak. Ennek eszköze a régies szakkifejezések mellőzése, az egyszerű és hétköznapi kifejezések használata, az egyszerűbb nyelvtani szerkezetű mondatok alkalmazása, a rövidebb és egyszerűbb mondat szerkesztés, a passzív mondatok háttérbe szorítása, az igék előnyben részesítése és az átláthatóbb szerkezet.²¹⁸ Törekedni kell a rövid, maximum 10-12 szavas mondatok alkalmazására, az aktív igék használatára, a funkciógés szerkezetek kerülésére, a szakkifejezések zárójeles magyarázatára. A webes felületeken a megfelelő strukturáltság, a képek, ábrák és hiperhivatkozások használata javasolt. A fentiekén túl szükség van az ügyféltájékoztatással foglalkozó képzések rendszeresítésére, szakmai protokollok kidolgozására, illetve alkalmazása valamennyi ügyféltájékoztatási feladatok is ellátó közigazgatási intézményben.²¹⁹

A közérthetőség biztosítása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben is szükséges meghatározni annak követelményét: a tájékoztatásnak világosnak, egyértelműnek, félreérthetetlennek kell lennie.

²¹⁶ TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2. 14. p.; Gerristen, Marinel et al.: *Plain English for a Dutch Audience: Comprehension and Preference*. Technical Communication 2007/54/3. 319. p.

²¹⁷ A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósága. 4-5 p.
<https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2018.07.07)

²¹⁸ ASSY, RABEEA: *Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language*. Journal of Law and Society 2011/38/3. 376-377, 379. pp.

²¹⁹ TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2. 16-18. p.

A közérthetőség kapcsán a legmeghatározóbb kihívás, hogy a közigazgatás, a jog és legfőbbképpen a szociális ellátórendszer olyan sajátos szaknyelvet használ, ami sok esetben nehezen érthető az ügyfelek számára. Annak érdekében, hogy a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésre kerüljön minden ügyféltájékoztatás és hatósági weboldal kapcsán figyelmet kell fordítani az egyszerű megfogalmazásra, kerülni kell a jogszabályok szó szerinti megismétlését és lehetőség szerint példákon keresztül kell bemutatni az ügyfélnek a releváns jogszabályi rendelkezéseket. A közérthetőség kapcsán megfontolandó a plain movement megoldásainak alkalmazása, vagyis a jogszabályok ügyfélkiszolgálási szempontú felülvizsgálata.

2.3.4. Az egyéniesített tájékoztatás

Szintén ügyfélkiszolgálási szempont alapján elkülöníthető minőségi követelmény az egyéniesítettség, amely fogalmát, a kapcsolódó dokumentumokat, a kihívásokat és megoldási lehetőségeket ebben a fejezetben mutatom be.

Egyéniesített az a személyre szabott tájékoztatás, ami illeszkedik az ügyfél életkorához, iskolai végzettségéhez, egészségi állapotához, fogyatékosságához, illetve minden olyan egyéb személyes körülményéhez, ami befolyásolhatja a tájékoztatás megértését. Az egyéniesített tájékoztatás elsősorban az információhoz való hozzáférhetőséget, akadálymentességet foglalja magában.

Amikor „nagy pontossággal meghatározható az érintettek köre, akkor az előzetes tájékoztatásnak igazodnia kell e speciális csoport sajátosságaihoz.”²²⁰ Az egyéniesítettség követelménye fokozottan van jelen a szociális ellátások kapcsán, hiszen az ellátásra való jogosultság érintheti az időskori, az alacsony iskolai végzettség miatt álláskereső, a beteg és fogyatékossággal élő személyeket is. A sikeres tájékoztatásukhoz sok esetben nem elegendő a közérthető, szakkifejezések nélküli megfogalmazás, az egyének képességeinek megfelelő információátadásra van szükség. Erre hívja fel a figyelmet a releváns jogszabályi rendelkezések is, amelyek alapján a weboldalakon közzétett tájékoztató anyagokat akadálymentesítve-, illetve magyar és angol nyelven is elérhetővé kell tenni.²²¹ Szintén a

²²⁰ A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósága. 5. o.

<https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2018.07.07)

²²¹ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 34. § (1), (2) bekezdés a) pontja

fogyatékossgal élő személyeket támogatva határozza meg az egyéniesítettség követelményét a közigazgatási rendtartásról szóló törvény is a hallássérült, illetve siketvak ügyfelek számára biztosítandó jelnyelvi tolmácsszolgáltatás meghatározásával.²²²

Az elektronikus felületek tekintetében a lakosság körében folyamatosan újratermelődő problémaként vannak jelen az olvasási és szövegértési problémák. Emiatt a teljeskörű leíró jellegű tájékoztató szövegek sok esetben nem vezetnek eredményre. A tájékoztatás megértését korlátozhatja az életkor, a fogyatékossgal élés, az egészségi állapot, a szövegértési képesség és az időleges akadályozó tényezők.²²³ Elektronikus tájékoztatás kapcsán az egyéniesítettség követelménye azt biztosítja, hogy az állampolgárok lehető legszélesebb köre hozzáférjen az elektronikus szolgáltatásokhoz. Ezt elsősorban a kapcsolódó ajánlások és szabványok alkalmazásával lehet megvalósítani.²²⁴ Továbbá a több szempontból is erősen lemaradókat, az alacsony iskolai végzettségűeket segíti a kormányablak rendszer létrehozása és az egyszerűbb, gyakran előforduló ügyek esetén a chatbot szolgáltatás alkalmazása.²²⁵ A fogyatékossgal élő személyek speciálisabb tájékoztatási igényeivel a ... fejezetben foglalkozok részletesebben. Az egyéniesített tájékoztatással kapcsolatban az okozhat nehézséget, hogy az ügyintézőnek a lehető legrövidebben idő alatt rá kell éreznie az ügyfél egyedi igényeire, a tájékoztatás megfelelő módjára. Az ügyféltájékoztatásban szerzett saját tapasztalataim alapján az időskorú személyeknél elsősorban az elektronikus ügyintézés okozhat nehézséget. Sok esetben olyan ügyfeleknek szükséges elmagyarázni az elektronikus felületek használatát, az ügyfélkapus azonosítást, a nyomtatványok letöltését és a mellékletek csatolását, akik nem rendelkeznek számítógéphasználói ismerettel. Az alacsonyabb iskolai végzettségű ügyfelek türelmetlenebbek, kevésbé együttműködőek lehetnek, a betegséggel küzdő személyeknek időnként – a tájékoztatás mellett – arra van szükségük, hogy valaki meghallgassa és biztassa őket, és a fogyatékossgal élő személyeknél a fogyatékossgal típusától, mértékétől függő

²²² Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 29. § (3) bekezdése

²²³ ABOU ZAHRA, SHADI: *How People with Disabilities Use the Web*. 2017.05.15.

<https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/> (2021.03.12.)

²²⁴ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 73-74. pp.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tajekoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.)

²²⁵ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 25, 30. p.

egyedi megoldásokat szükséges alkalmazni. Az egyéniesített tájékoztatáshoz évek tapasztalatára, ügyfélszolgálati és kommunikációs képzésekre, a tapasztalt kollégák támogatására, illetve átfogó minőségbiztosítási rendszerre van szükség. A minőségbiztosítási kérdésekkel az 5. fejezetben fogok foglalkozni részletesebben.

Az egyéni tájékoztatás biztosításához az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben is szükséges meghatározni annak követelményét az alábbiak szerint:

A hatóságnak törekednie kell, hogy egyéniesített, ügyfélre szabott tájékoztatás nyújtson, az ügyfél életkorának, iskolai végzettségének, egészségi állapotának, fogyatékosságának megfelelően.

Az egyéniesített tájékoztatás során az információ az ügyfél egyedi készségeinek és képességeinek megfelelően kerül átadásra, amit jogszabályi szinten is rendezni szükséges. Az egyéniesítettség követelményének való megfelelés az egyik legnehezebb feladat az ügyintézők számára, mivel minden ügyfél egyedi igényekkel rendelkezik. Megoldást az ügyfélszolgálati kollégák felkészítése és szakmai tapasztalata jelenthet.

A 2.3-as fejezetben áttekintésre kerültek az ügyféltájékoztatással kapcsolatos minőségi követelmények, amelyek egymáshoz való viszonyát az 5. ábra mutatja be.

- irányító tájékoztatás
- teljeskörű tájékoztatás
- élethelyzet alapú tájékoztatás
- a státuszinformáció nyújtása,
- az iratbetekintés joga,
- a döntés indokolási kötelezettsége,
- a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás és
- általános, illetve ügyspecifikus tájékoztatás.

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a tájékoztatáshoz való jog jogszabályi rendezésére van szükség úgy, hogy az Alaptörvényben tételesen említésre kerüljön a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége, illetve az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben egy külön fejezetben kell rendelkezni a tájékoztatás elemeiről, céljáról és fogalmáról, tartalmi és minőségi követelményeiről.

A fejezetben feltárássra került, hogy a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez ügyfélszolgálati konszolidációra, az ügyfélazonosítási korlátok felszámolására, a közigazgatásban használandó közös folyamattámogató rendszer kialakítására és a minőségi követelmények jogszabályi szintű meghatározására van szükség.

3. A szolgáltató közigazgatás kialakulásához vezető út és a tájékoztatáshoz való jog fejlődése

Ebben a fejezetben a tájékoztatáshoz való jog megjelenésének és fejlődésének történetét, valamint az annak kiteljesedéséhez szükséges feltételeket biztosító szolgáltató- és elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésének legfőbb állomásait mutatom be. A történeti áttekintés során a szocialista közigazgatás kialakulásától 2021-ig vizsgálom a tájékoztatáshoz való jog, valamint a közigazgatás fejlődését. Egy külön publikáció keretein belül részletesebben is foglalkozok a közigazgatás fejlődéstörténetével, amelyben egészen Magyary Zoltán munkásságától vizsgálom a közigazgatás fejlődéstörténetét.²²⁶

²²⁶ MARSOVSZKI ÁDÁM: *A közigazgatás története: Magyarytól a Magyary programig*. Jogelméleti szemle 2018/3. 91-109. pp.

3.1. A magyar szocialista közigazgatás és a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének megjelenése

Az 1940-es évek végén egyre inkább előtérbe került a politikai baloldal, amely előtérbe kerülésével a korábbi önkormányzati rendszert a tanácsrendszer váltotta fel az 1949-es Alkotmány hatályba lépésével.²²⁷ A szocialista közigazgatás alapjait az I. tanácstörvény fektette le,²²⁸ amelyet hamarosan a II. tanácstörvény követett.²²⁹ 1957-ben hatályba lépett az első kodifikált, egységes szerkezetbe foglalt, az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény (Et.).²³⁰ A kódex – egyebek mellett – általános jelleggel határozta meg önmaga tárgyi hatályát, az egyszerűsége törekedett és az érdemi döntéseket egységesen határozat néven szabályozta.²³¹ Ez volt az első olyan közigazgatási törvény, ami a tájékoztatáshoz való jog kapcsán tartalmaz rendelkezéseket. A jogszabály szerint „a közigazgatási szervek előmozdítják a jogok érvényesülését és a köteleességek teljesítését, az állampolgári fegyelem megszilárdítását”²³² A rendelkezései alapján értesíteni kellett az ügyfelet például az iratok áttételéről és az eljárás hivatalból történő folytatásáról. Szabályozásra kerül az iratbetekintés joga, a fellebbezési lehetőségről való tájékoztatás, illetve a hatóság indokolási kötelezettsége.²³³ A jogszabály lényeges módosítások nélkül közel 25 évig hatályban volt. Az 1970-es évek elején lépett hatályba a harmadik

²²⁷ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 23. p.; A magyar népköztársaság alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény (közlönyállapot) 22. § szakasza, 30. § szakasza, 45-61. § szakaszai

²²⁸ A helyi tanácsokról szóló 1950. évi I. törvény

²²⁹ BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2012. 47. p.; A tanácsokról szóló 1954. évi X. törvény

²³⁰ KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai.* In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja.* Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 21. p.;

²³¹ BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2012. 47-48. pp.; Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény 1. § (1) bekezdése, 1. § (7) bekezdése, 37. § (1) bekezdése, 45-54. § szakaszai, 72-79. § szakaszai

²³² Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény 2. § (2) bekezdése

²³³ Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény 7. § (1) bekezdése, 11. § (3) bekezdése, 36. § szakasza, 38. § b) pontja, 39. § szakasza

tanács törvény, ami a tanácsok önkormányzati jellegének megteremtését célozta. A jogszabály nyomán a járási tanácsokat felváltották a megyei tanácsok.²³⁴

1982-ben lépett életbe az új közigazgatási eljárási-, az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1981. évi I. törvény. Ez volt az első olyan törvény, ami rendelkezett a jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatásról. A törvény alapvetően szinten rendelkezett a következőkről: " [az] államigazgatási szervek előmozdítják a jogok érvényesülését és a kötelezettségek teljesítését..." Az „ügyfelet az államigazgatási eljárásban megilleti a nyilatkozattétel és a jogorvoslat joga, köteles viszont legjobb tudomása szerint, jóhiszeműen közreműködni. Mindezek érdekében az eljáró szerv az ügyfelet jogairól és kötelezségeiről tájékoztatja." Ebben a törvényben is szabályozásra került – egyebek mellett – az iratbetekintés joga, valamint a jogorvoslatról való tájékoztatási kötelezettség. A törvény felülvizsgálatának szükségessége, már az 1992-es kormányzati célok között szerepelt, de a tényleges munka 1999-ben kezdődött el.²³⁵

3.2. A hazai közigazgatás és az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogának fejlődése a rendszerváltástól 2010-ig

A rendszerváltás, a szocialista közigazgatás teljes leépítését és a decentralizációt tűzte ki célként. A tanácsrendszer eltörlése az önálló önkormányzati rendszer létrehozásával és a közigazgatási szféra szakmai színvonalának növelésével történt meg. A rendszerváltást követően 2002-ig számos átalakítás szándék fogalmazódott meg a közigazgatás kapcsán, viszont ezek többsége nem került végrehajtásra.²³⁶ Az ezredfordulót követően –

²³⁴ A tanácsokról szóló 1971. évi I. törvény 2. § szakasza

²³⁵ BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs, 2012. 48-50. pp.; KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 21-22. pp.; Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1981. évi I. törvény 2. § (2), (6) bekezdései 41. §, 43.§ (1) bekezdés b) pontja

²³⁶ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság*. Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 25-28. pp.; A közigazgatás továbbfejlesztésének 2001-2002. évekre szóló kormányzati feladattervéről szóló 1057/2001. (VI. 21.) kormányhatározat, A közigazgatás reformjáról szóló

Magyarországon – egyre inkább előtérbe került az informatika, az elektronikus közigazgatás, a papírmentes irodák, valamint a közigazgatási modernizáció. A folyamatos decentralizáció, a hatáskörök folyamatos felülvizsgálata és a személyi állomány folyamatos szűkítése meghatározó tendencia lett, amelyekről a „Nemzeti Információs Társadalom Stratégia” kimerítően értekezett. Az új irányok megfogalmazásával egyidőben kezdett el megerősödni az igény a szolgáltató állam, illetve a szolgáltató közigazgatás iránt, amelyet az Európai Unióhoz való csatlakozási célunk is megerősített.²³⁷ Ahogy korábban említésre került, az ezredforduló környékén megkezdődött a közigazgatási eljárási törvény felülvizsgálata is.²³⁸ Az új eljárási törvény kidolgozása széleskörű nyilvánosság előtt zajlott és lehetőséget adott egy széleskörű véleményezésére, ami később a jogszabály „vesztét” is okozta. Az új jogszabály²³⁹ nem tudta csökkenteni a speciális eljárások számát és nem tudott egy hosszú életű, a várakozásoknak megfelelő normává válni. A 12 év alatt történt több, mint 50 módosítás, a folyamatos terjedelmi bővülés és a kivett eljárások körének bővülése aláásta a törvény átfogó jellegét.²⁴⁰ A jogalkotók a törvény alapelveiben megfogalmazták a tisztességes ügyintézéshez való jogot, megerősítették a hatóságok kötelezettségét az ügyféli jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás kapcsán. Mindezek mellett kiemelésre került a korlátozottan cselekvőképes és cselekvőképtelen ügyfelek egyéniesített tájékoztatása is. Az ügyfél iratbetekintési joga, a jogorvoslathoz való jogról történő tájékoztatás itt is megjelent.²⁴¹ Az elektronikus kapcsolattartás elsőként szintén ebben a törvényben jelent

1100/1996. (X.2.) kormányhatározat; A köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvény 7. § (1) bekezdése, 23-32. § szakaszai

²³⁷ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 28. p.

²³⁸ KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai.* In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja.* Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 23-27, 31-32. pp.

²³⁹ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény

²⁴⁰ KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai.* In: Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja.* Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009. 22-23, 33-37. pp.; Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény indokolása, I. Az új szabályozás szükségessége,

²⁴¹ A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 4. § (1) bekezdése, 5. § (1) - (1a) bekezdései, 68-69/B. § szakasza, 72. § szakasza

meg, illetve az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga és a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége is szabályozásra került egy külön fejezetben.²⁴²

A hazai közigazgatás fejlődésére meghatározó szerepet gyakorolt az Európai Unió, ami számos akciótervet bocsátott ki e-kormányzás kapcsán. Az eEurope 2002 akcióterv még szűk körben rendelkezett az elektronikus kormányzásról (e-government), de a digitalizációval kapcsolatban már meghatározó célkitűzéseket tett.²⁴³ Az Unió csatlakozásunkat követően az említett akcióterv kapcsán számos közigazgatásfejlesztést meghatározó program lépett életbe Magyarországon.²⁴⁴

Az Európai Unió csatlakozásunkat követően az az eEurope 2002 „utódjaként” jelent meg eEurope 2005 akcióterv. A program reflektált az új internetelési lehetőségekre is, vagyis az „okos” tévére és a telefonos internetezést szolgáló 3G-re. A 2005-ös akcióterv legfőbb célkitűzése a biztonságos e-szolgáltatások és a széleskörűen elérhető szélessávú infrastruktúra kialakítása volt.²⁴⁵

A 2000-2006-os időszak fejlesztéseit meghatározó Gazdasági Versenyképességi Operatív Program negyedik prioritásként jelölte meg az e-közigazgatást, mint a szolgáltató és ügyfélcentrikus közigazgatás nélkülözhetetlen építőkövét. A programban elsősorban az e-közigazgatás fejlesztési céljaként jelent meg az ügyek intézéséhez kapcsolódó tájékoztatás elérhetővé tétele.²⁴⁶

²⁴² CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében*.

Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica. 2014/32. 136. p.; A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 28/B-28/C. § szakaszai

²⁴³ Communication from the Commission to the Council and the European Parliament eEurope2002- Impact and Priorities A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001/* COM/2001/140 final */ 15. p. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0140&from=EN> (2017.10.12.)

²⁴⁴ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság*. Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 29-30. pp.

²⁴⁵ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - eEurope 2005: An information society for all - An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002 /* COM/2002/0263 final */ 6-10. o. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EN> (2018.05.23.)

²⁴⁶ GVOP értékelések https://www.palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek (2017.10.12.); *Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006*. Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, Oktatási

Az i2010 eGovernment cselekvési terv célja, az e-közigazgatás folyamatos fejlődését és a tagállamok közötti együttműködés előmozdítása volt.²⁴⁷ Ehhez kapcsolódóan az Elektronikus Közigazgatás Operatív Program (EKOP) a közigazgatás teljesítményének növelését célozta meg, az ügyfélközpontúság, a szolgáltató állam, a hatékonyság, az adatbázisok összekapcsolása, a szolgáltatások minőségének javítása és az elektronizálás kiemelésével.²⁴⁸ A dokumentum az elektronikus közigazgatás és az ügyféltájékoztatás egyik építőköveként emelte ki a magyarország.hu weboldalt, illetve az ügyfélkaput. A dokumentumban hangsúlyozásra került továbbá az integrált ügyintézési és tájékoztatási pontok (a mai kormányablakok) tájékoztatási feladatainak fontossága is.²⁴⁹ Az Államreform Operatív Program az Európai Szociális Alapból származó forrásokkal célozta meg a szolgáltatások színvonalának és a közigazgatási teljesítmények emelését. A célok elérése érdekében a szervezetfejlesztés, a személyi állomány ösztönzése, a megfelelő utánpótlás megteremtése, illetve technikai segítségnyújtás megvalósítása volt kijelölve.²⁵⁰

3.3. A szolgáltató közigazgatás térnyerése és a tájékoztatáshoz való jog szerepének növekedése a 2010-2015 közötti időszakban

A 2010-et követően életbe lépett eGovernment 2011-2015 cselekvési terv, amely célja az új, rugalmas, akadálymentes és együttműködésen alapuló e-kormányzási rendszer kiépítése volt

Minisztérium, Informatikai és Hírközlési Minisztérium. 2003. 11, 33, 51, 76, 80, 82. pp.

<https://www.palyazat.gov.hu/doc/129> (2018.02.10.)

²⁴⁷ A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára {SEC(2006) 511} /* COM/2006/0173 végleges */ 4-5 pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=HU> (2018.05.24.)

²⁴⁸ EKOP programleírás. EKOP – Elektronikus Közigazgatás Operatív Program A Magyar Köztársaság Kormánya. http://eupalyazatiportal.hu/ekop_programleiras/ (2017.10.12.);

²⁴⁹ Elektronikus Közigazgatás Operatív Program 18-19, 51. pp
<https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj ezZzC8-nYAhWHXS wKHS71AzAQFggsMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.palyazat.gov.hu%2Fdownload.php%3FobjectId%3D41419&usg=AOvVaw14-l27UqP-to5MDkw4QIaq> (2018.02.10.)

²⁵⁰ ÁROP programleírás http://eupalyazatiportal.hu/arop_programleiras/ (2017.10.12.)

ami támogatta a tagállami joggyakorlatok megosztását és alkalmazását is.²⁵¹ Hazánkban a döntéshozók 2011-ben Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program néven indították el a közigazgatás fejlesztését célzó átalakítási folyamatot, ami Magyary Zoltán szellemi örökségét és a 2011-es Széll Kálmán Tervben meghatározottakat alapul véve irányozta elő a közigazgatás fejlesztésének lehetséges új irányát.²⁵²

A Magyary Program 11.0 – az Alaptörvényben is megfogalmazott²⁵³ – hatékony közigazgatás megteremtését tűzte ki célként, amely szerint a közigazgatási hatósági ügyeket a differenciált eljárások, az eltérő nyomtatványok, a különböző arculatok és szokások jellemezték, amelyek megnehezítették az ügyfelek tájékozódását és tájékoztatását. A program olyan változtatásokat célzott meg, amelyek nyomán fejlődhet az ügyfelekkel való kommunikáció, a tájékoztatás és az országos szinten – elektronikusan – elérhető tudásbázis. Mivel a Magyary Program az ügyfélközpontú és szolgáltató közigazgatás kialakítását szorgalmazta, az ügyfelek terheinek csökkentése és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása kiemelten fontos szerepet kapott a dokumentumban.²⁵⁴

A Magyary Program 11.0 és a Széll Kálmán terv mellett elkezdődött a közigazgatás szerveztének újragondolása is. 2011. januárjában megkezdték működésüket a törzshivatalból és szakigazgatási szervekből álló fővárosi és megyei kormányhivatalok.²⁵⁵

A Széll Kálmán Tervvel párhuzamosan elkezdődött a közigazgatási rezsicsökkentési és bürokrácia-csökkentési terv végrehajtása is. A programok keretén belül először a vállalatokat érintő bürokratikus terhek felülvizsgálata történt meg. A program – többek között – az

²⁵¹ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságának és a Régiók Bizottságának A 2011–2015 időszakra szóló európai elektronikus kormányzati cselekvési tervről Az IKT az intelligens, fenntartható és innovatív kormányzat szolgálatában SEC(2010) 1539 végleges /* COM/2010/0743 végleges */ 4-5. pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0743&from=HU> (2018.05.24.)

²⁵² BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 32. p.

²⁵³ Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) Szabadság és felelősség rész XXIV fejezete, XXVI fejezete; Az állam rész, A kormány rész 15, 17, 18. cikkei

²⁵⁴ *Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0).* Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. 37, 41. pp. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.02.10.)

²⁵⁵ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXXVI. törvény 3. § (1) bekezdése

adófizetési kötelezettség teljesítésének egyszerűsítésével, a hatósági ellenőrzés új gyakorlatának kidolgozásával, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó adminisztrációs terhek csökkentésével fejlesztette a közigazgatást.²⁵⁶

A Magyar Program 12.0, az elődje által megkezdett munkát folytatta, annak kritikai elemzésével és finomhangolásával, valamint új célok kidolgozásával. A program kilenc pontban foglalta össze a közigazgatás legfőbb problémáit, viszont kisebb hangsúlyt fektetett az ügyfelek tájékoztatásra, amit csupán a Jó Állam Fórumra érkezett javaslatok kapcsán emelt ki.²⁵⁷

A Széll Kálmán Terv és a Magyar Program alapjaira építve került meghirdetésre az Egyszerű Állam Program, ami kifejezetten a bürokrácia és az ahhoz kapcsolódó költségek csökkentését tűzte ki célként.²⁵⁸ A program kiemelte a vállalkozások megfelelő tájékoztatásának fontosságát, amely elmaradása – a dokumentum szerint – gyakran a vállalkozások normaszegését eredményezte.²⁵⁹

A 2011-ben elkezdődött szervezeti átalakítások következő lépéseként, 2013. január 1-jével kialakításra kerültek a járások és a járási hivatalok.²⁶⁰ A járási hivatalok, integrált ügyfélszolgálat – kormányablakok – működtetésével támogatják a kormányhivatalokat feladataik ellátásban,²⁶¹ amivel a közigazgatás elindult az egyablakos – ügyfélbarát – ügyintézés irányába.²⁶²

²⁵⁶ Széll Kálmán Terv Bürokrácia-Csökkentő Program. Magyar Köztársaság Kormánya. Budapest, 2011. I. 2, 9. pp. http://www.kkszh.hu/documents/jogsz/Szell_Kalman_terv.pdf (2017.11.14.)

²⁵⁷ Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. 12-13, 41. pp. <https://magaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyar%20koz%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> (2018.02.10.)

²⁵⁸ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 33. p; *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program.* 2011. 4-6. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2017.10.11.)

²⁵⁹ *Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati program.* 2011 11, 35, 66. pp. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf (2018.02.10.)

²⁶⁰ A járások kialakításáról, valamint ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény 20. § szakasza

²⁶¹ A járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet 6-7. § szakaszai

²⁶² A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet

Az adminisztrációs terhek csökkentésének második hulláma, a Patyi András által vezetett „Államreform Bizottság” létrehozásával indult el.²⁶³ A rezsicsökkentés első szakasza az Államreform Program II részeként került végrehajtásra.²⁶⁴ Az akkoriban hatályba lépő jogszabályokkal²⁶⁵ a személyi igazolvány, a lakcímkártya, a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványa, illetve az erkölcsi bizonyítvány igénylése ingyenessé vált.²⁶⁶ A 2015-ben indított konzultációsorozat és a nemzeti konzultációt követően indult el az elektronikus közszolgáltatásokhoz való hozzáférést segítő Digitális Jólét Program.²⁶⁷ A fejlesztési célok közül az áfa csökkentés,²⁶⁸ a Digitális Jólét Alapcsomag²⁶⁹ és a kormányzati weboldalak folyamatos fejlesztése valósult meg.

3.4. A szolgáltató közigazgatás kiteljesedése, a digitalizáció újabb szintre emelése és a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez szükséges feltételek kialakulása

A szervezeti átalakítások 2015-től kaptak újabb lendületet a kormány megbízottak által közvetlenül vezetett szervezeti egységek kialakításával.²⁷⁰ Ezt követően hozták létre a ma is

²⁶³ *Megkezdte munkáját az Államreform Bizottság.* 2014.11.06.

https://hvg.hu/itthon/20141106_Megkezdte_munkajat_az_Allamreform_Bizotts (2017.11.14.)

²⁶⁴ *Indul az "Államreform 2", jön az állami rezsicsökkentés* 2014.09.04.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/hirek/indul-az-allamreform-2-jon-az-allami-rezsicsokkentés> (2017.11.15.)

²⁶⁵ Az állami rezsicsökkentés megvalósításához szükséges intézkedésekről szóló 1667/2015. (IX. 21.)

kormányhatározat, Egyes hatósági eljárások illetékének és igazgatási szolgáltatási díjának megszüntetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény

²⁶⁶ Egyes hatósági eljárások illetékének és igazgatási szolgáltatási díjának megszüntetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény 1. § (1) bekezdése

²⁶⁷ *Elindult az internetről szóló nemzeti konzultáció.* 2015.02.06.

<https://www.bp18.hu/hirek/hirdetmenyek/item/7091-871-elindult-az-internetrol-szolo-nemzeti-konzultacio> (2017.11.10.);

²⁶⁸ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 82. § (3) bekezdése, 3/A. számú melléklete

²⁶⁹ *Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapcsomag.* 2017.06.28.

<https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erhető-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/> (2017.11.13.);

²⁷⁰ Egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi VI. törvény 27. § (2) bekezdése; a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény 3. § szakasza

jellemző szervezeti rendszert, amelyben a kormányhivatalok főosztályokra és osztályokra tagolódnak.²⁷¹ 2016.12.31-et követően megszűnt – többek között – a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, az Országos Egészségbiztosítási Pénztár Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelőként működik tovább²⁷² és a Magyar Államkincstár részévé vált a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság.²⁷³

2016-2017-ben egy újabb rezsicsökkentési hullám indult, amivel további 20 eljárás illetéke vagy szolgáltatási díja került megszüntetésre.²⁷⁴ Az anyakönyvi kivonat-, a családi otthonteremtési kedvezményhez szükséges igazolás kiállítása, illetve a cégalapítási eljárás térítésmentessé vált.²⁷⁵ 2017-ben további 40 jogszabály rendelkezései kerültek módosításra, eltörölve az illetékfizetési kötelezettséget számos közigazgatási ügytípusban.²⁷⁶ A bürokráciacsökkentéssel kapcsolatos 2017-es kormányrendelet további 15 jogszabályt módosított, lehetővé téve a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványának automatikus megújítása a végleges állapotú személyeknél.²⁷⁷ 2019-ben egyszerűsítették az útlevegélyigényléssel, a külföldiek beutazásával és a külföldre utazással, diákigazolvánnyal, valamint az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos szabályokat.²⁷⁸ Továbbá a döntéshozók a jogalkotási feladatok kapcsán előírták az adminisztratív terhet- és a fizetendő illetékek csökkentésének kötelezőségét.²⁷⁹ A 2020 végén életbe lépő jogszabály alapján az újszülött

²⁷¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás

²⁷² Egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 8. §, 10. §, 14. § szakaszai

²⁷³ A Magyar Államkincstárról szóló 310/2017. (X. 31.) Korm. rendelet 6. § szakasza

²⁷⁴ A közigazgatási bürokráciacsökkentést érintő egyes törvények módosításáról szóló 2016. évi CXXVII. törvény

²⁷⁵ A közigazgatási ügyintézéshez kapcsolódó egyes illetékek és díjak megszüntetéséről szóló 2017. évi II. törvény 1. § (2) bekezdése

²⁷⁶ A közigazgatási bürokráciacsökkentéssel és az egyes hatósági eljárások egyszerűsítésével összefüggő törvények módosításáról szóló 2017. évi CLXXXVI. törvény 1. § szakasza

²⁷⁷ A közigazgatási bürokráciacsökkentés folytatásával érintett egyes Korm. rendeletek módosításáról 60/2017. (III. 20.) Korm. rendelet 11. §

²⁷⁸ Az egyes ügyintézési folyamatok egyszerűsítéséről szóló 2019. évi LV. törvény 3. §

²⁷⁹ A bürokráciacsökkentés és a tartalmi dereguláció jogalkotásban történő érvényesítéséről szóló 1113/2019. (III. 13.) Korm. határozat

számára – meghatározott esetekben – hivatalból állítják ki a TAJ kártyát, valamint az anyasági támogatásra és a családi pótlékra való jogosultságot hivatalból állapítják meg.²⁸⁰ Továbbá 2021.01.01-ét követően megszűnt az illetékfizetési kötelezettség az elsőfokú eljárások meghatározó százaléka esetén.²⁸¹

A 2016–2020-as időszakra vonatkozóan is életbe lépett egy európai uniós program, amely célja a digitális akadályok felszámolása és a közigazgatás további széttagolódásának megakadályozása volt. A cselekvési terv jövőképe szerint 2020-ra a tagállamok közintézményei minden uniós állampolgár és vállalkozás számára nyitott, egyénre szabott, határok nélkül elérhető felhasználóbarát és egyénre szabott lesz a „végponttól-végpontig” jellegű digitális közigazgatás kialakítása révén.²⁸² Az uniós programmal párhuzamosan Magyarországon – a 2014-2020-as időtartamra – kiadásra került a Közigazgatás és Köszolgáltatás Fejlesztési Operatív Program és a Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia, ami²⁸³ a szolgáltató állam kiépítését határozza meg legfőbb célként. A dokumentum szerint az ügyfelekkel való kommunikáció meghatározó szereppel bír, ezért kiemelten fontos az ügyintézés nyelvezetnek egyszerűsítése. A stratégia szerint az ügyfelek többsége nem tudja hol kell elintézni az egyes ügyeket és nem ismeri az ügyek menetét. A program a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatást is bevonja azon körbe, akik feladata az ügyfelek tájékoztatása, a közigazgatási szolgáltatások megismertetése és az elektronikus ügyintézéshez szükséges hozzáférés elősegítése. A dokumentumban szerint a kormányablakok, az ügysegédek, illetve a falugondnokok és tanyagondnokok szolgáltatásainak fejlesztését első sorban „az állampolgárok számára kiemelten fontos” ügyeknél kell megvalósítani, mint például a szociális támogatások és a járási hatáskörbe tartozó segélyezési ellátások. Az elektronikus felületeken elérhető tájékoztató anyagokat úgy kell elrendezni, hogy azok kapcsolódjanak az egyes élethelyzetekhez. Ennek érdekében a

²⁸⁰ Egyes Korm. rendeleteknek a nyilvántartásokhoz kapcsolódó eljárások egyszerűsítése és elektronizálása érdekében szükséges módosításáról szóló 572/2020. (XII. 9.) Korm. rendelet 11, 17

²⁸¹ Egyes adótörvények módosításáról szóló 2020. évi CXVIII. törvény 112. §

²⁸² A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása. Európai Bizottság. Brüsszel, 2016. 2-3. pp. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=HU> (2018.05.24.)

²⁸³ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017. 35. o.

weboldalak fejlesztésére, a jogszabályok és az eljárások egyszerűsítésére, a logikátlan követelmények eltörlésére, valamint az ügyféltájékoztatás céljából működtetett telefonos és elektronikus rendszerek folyamatos fejlesztésére van szükség. Szintén ez a dokumentum emeli ki, hogy egyes ügytípusok olyan ügymenetkövető internetes felületet kell kialakítani, amellyel ügyfélkapun keresztül betekintést nyerhet az ügyfél a saját ügyeinek státuszába.²⁸⁴

2018. január 1-jétől hatályba lépett az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény, ami már nem bővíti a tájékoztatáshoz való jog tartalmát, sőt egyes esetekben visszalépést is tett elődjéhez képest. A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog már nem szerepel szó szerint a törvény szövegében²⁸⁵ és a tájékoztatáshoz való jog, illetve a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége sem kerül külön szabályozásra. A törvény alapján a jogok és kötelezettségek megismerhetőségét a hatóságok biztosítják az ügyféli jogok gyakorlásának előmozdítása mellett, viszont nem kerül kiemelésre a korlátozottan cselekvőképes, illetve cselekvőképtelen ügyfelek egyéniesített tájékoztatása. A hatályos jogszabályban szintén nem jelenik meg utalás a tájékoztatás minőségével kapcsolatban. A közigazgatási törvényben – az elődjeihez hasonlóan – szabályozásra kerülnek az iratbetekintés joga és a jogorvoslatról való tájékoztatás kötelezettsége.²⁸⁶

2017-ben elindult a „Digitális Jólét Program 2.0,” amely csökkentette az internetszolgáltatást érintő adóterheket, kedvezményes internetcsomagok bevezetésével és ingyenes oktatások szervezésével támogatta a digitális hozzáférést, valamint fejlesztett számos elektronikus közszolgáltatást.²⁸⁷

A közigazgatást érintő változások felgyorsultak 2017-et követően. Életbe lépett a közigazgatási perrendtartásról szóló törvény, előtérbe helyezve a közigazgatási pert a

²⁸⁴ *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 9., 25., 53., 88-89., 117. pp. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

²⁸⁵ Magyarország Alaptörvénye Szabadság és felelősség XXIV. cikke

²⁸⁶ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 5. § (2) bekezdés b) pontja, 33-34. § szakasza, 81. § (1) bekezdése

²⁸⁷ A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) kormányhatározat 2., 6., 15., 20. pontjai

fellebbezéssel szemben.²⁸⁸ Továbbá számos hatásköri átalakítás történt, amelyek nyomán a szakigazgatási feladatok egy része átkerült a kormányhivatalokhoz, illetve az egyéni vállalkozásokkal kapcsolatos nyilvántartási feladatokat a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.²⁸⁹ 2019-ben életbe lépett a családvédelmi akcióterv,²⁹⁰ 2020-ban – a pandémiás helyzetre tekintettel – bevezetésre került a gazdaságvédelmi akcióterv²⁹¹ és jelentősen előtérbe kerülő az elektronikus ügyintézés.²⁹²

3.5. Automatizációs és mesterséges intelligencián alapuló megoldások az ügyfelek tájékoztatásban

A 2020-as évet követően a Shaping Europe's Digital Future jelöli ki az unió és Magyarország stratégiai céljait.²⁹³ A mesterséges intelligencia alkalmazása 2018-ban került előtérbe, amikor több tagállam – köztük Magyarország is – aláírta a mesterséges intelligenciával kapcsolatos együttműködési megállapodást.²⁹⁴ 2018-ban elkészült az

²⁸⁸ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 114. §

²⁸⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes Korm. rendeletek módosításáról szóló 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet 11. §, 13. §, 16. §, 196. § szakaszai; *Gyorsabbá és hatékonyabbá válik az ügyintézés*. 2020.01.09.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/gyorsabb-es-hatekonyabb-valik-az-ugyintezes> (2020.11.22.)

²⁹⁰ *Egy éve indult a Családvédelmi Akcióterv*. 2020.07.01. <https://csalad.hu/tamogatasok/egy-eve-indult-a-csaladvedelmi-akcioterv> (2021.01.28.)

²⁹¹ *Gazdaságvédelmi Akcióterv: már elérhetők a koronavírus-járvány miatt nehéz helyzetbe került munkaadókat segítő programok*. 2020.04.22.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/gazdasagvedelmi-akcioterv-mar-elarhetok-a-koronavirus-jarvany-miatt-nehez-helyzetbe-kerult-munkaadokat-segito-programok> (2020.11.22.)

²⁹² *Kizárólag időpontfoglalással történik az ügyintézés a kormányhivatali ügyfélszolgálatokon, az elkészült okmányokat postán kézbesítik, nem közlekednek a mobilizált kormányablakok*. 2020.03.19.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/kizarolag-idopontfoglalassal-tortenik-az-ugyintezes-a-kormanyhivatali-ugyfelszolgalatokon-az-elkeszult-okmanyokat-postan-kezbesitik-nem-kozlekednek-a-mobilizalt-kormanyablakok> (2020.11.22.)

²⁹³ *The European Digital Strategy*. European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy> (2021.01.05.)

²⁹⁴ *EU Member States sign up to cooperate on Artificial Intelligence*. European Commission. 2018.04.10. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-member-states-sign-cooperate-artificial-intelligence> (2021.01.05.)

Európai Unió Mesterséges Intelligencia stratégiája,²⁹⁵ amelyet követően – 2020-ban – publikálták a Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése című dokumentumot is.²⁹⁶

2020-at követően – az uniós trendeknek megfelelően – Magyarországon is az átfogó digitalizáció és a mesterséges intelligencia alkalmazásának irányába indult el a közigazgatás és számos szakterület. 2021-ben már több stratégiai dokumentum is elérhető, amelyek az elkövetkező fejlesztési ciklus fő irányvonalait határozzák meg.

A Nemzeti Digitalizációs Stratégia a korábbi Nemzeti Infokommunikációs Stratégia helyét veszi át. A dokumentum célja, hogy Magyarország „... digitális fejlettsége az évtized közepére meghaladja az európai uniós átlagot, 2030-ra pedig a tíz élenjáró uniós gazdaság közé kerüljön” az oktatási, kutatási gazdasági, fejlesztési és a közigazgatási területek versenyképességének növelésével. A stratégia elsősorban a digitális infrastruktúra, a digitális kompetencia és a digitális közszolgáltatások rendelkezésre bocsátása révén kívánja elérni célkitűzéseit. A dokumentumhoz kapcsolódóan felmérések is készültek a hazai közigazgatás állapotával kapcsolatban. A visszajelzések szerint az ügyfelek nem elégedettek az elektronikus felületeken elhelyezett tájékoztató anyagokkal, mert bonyolultak és nehezen értelmezhetőek. Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos kommunikáció nem megfelelő, az ügyfelek nem ismerik az elektronikus közszolgáltatásokat, vagy ha ismerik is, nem tudják használni őket. További problémaként merül fel, hogy nem csak az ügyfelek, de az ügyintézők sem rendelkeznek kellő szaktudással az elektronikus közszolgáltatások kapcsán.²⁹⁷

²⁹⁵ *Communication from the Commission to the European Parliament, the European Council, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Coordinated Plan on Artificial Intelligence* (COM(2018) 795 final). European Commission. Brussels. 2018.12.07.
https://knowledge4policy.ec.europa.eu/publication/coordinated-plan-artificial-intelligence-com2018-795-final_en (2021.01.05.)

²⁹⁶ Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése. COM(2020) 65 final. Brüsszel, 2020.02.19. <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/ac957f13-53c6-11ea-aece-01aa75ed71a1/language-hu> (2021.01.05.)

²⁹⁷ *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030*. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 8, 83-84, 102-103. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

A Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030 dokumentum célja, hogy a rendelkezésre álló mesterséges intelligencia technológiák alkalmazásával és a még nem elérhető megoldások kifejlesztésével támogassa a különböző szakterületek növekedését. Az államigazgatáshoz kapcsolódóan – egyebek mellett – az alábbi fejlesztések megvalósítását irányozza elő a dokumentum:²⁹⁸

- a chat alapú, egyablakos ügyintézés kiépítése,
- az ügyfél kapcsolattartási folyamatok automatizációja
- a Központi Azonosítási Ügynök fejlesztése,
- egyes meghatározott ügyfélterekben a robotokon és a KIOSZK-on keresztül történő ügyintézés bevezetése, bővítése,
- az automatikus döntéshozatali folyamatok fejlesztése,
- a magyar nyelvet is támogatni képes leiratozó megoldás.

A Digitális Megújulás Operatív Program a Közigazgatás- és Közszolgáltatási Fejlesztés Operatív Program munkáját folytatja. A program teljes szövege még nem érhető el, viszont egy rövid összefoglaló közzé lett téve, ahol olyan fő intézkedési irányok olvashatóak, mint az elektronikus ügyintézés kiterjesztése, a helytől független ügyintézési megoldások bevezetése, a hatósági szolgáltatások fejlesztése, az automatizálás, a mesterséges intelligencia alkalmazása, az okostelepülésfejlesztés és a nyilvántartások közötti átjárhatóság.²⁹⁹

Ahogy a több esetben is említésre kerül, a digitalizációval és az elektronikus közigazgatás folyamatos fejlődésével minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez. A fenti közigazgatás fejlesztési dokumentumok már előrevetítik az automatizáción és mesterséges intelligencia alkalmazásán alapuló megoldásokat, amelyek a közigazgatás és a tájékoztatás megreformálását szolgálják. A hazai közigazgatásban már elérhető, illetve hamarosan elérhető lesz számos új megoldás, mint az arckép alapú azonosítás, az érintésmentes ujjnyomatazonosítás, az automatizált beszédértés és leiratozás, az automatizált felolvasás, a chatrobot alkalmazás és az önkiszolgáló ügyintézési terminálok

²⁹⁸ Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. 7-8, 38, 44. pp. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

²⁹⁹ Digitális Megújulás Operatív Program. <https://www.palyazat.gov.hu/digitlis-megjuls-operativ-program> (2021.01.07)

(KIOSZK) kihelyezése. Az első robotizációs fejlesztések várhatóan már 2021-ben alkalmazásra kerülnek a 1818 Országos Telefonos Ügyfélszolgálatnál, ahol az ügyfélkiszolgálás az automatizált arcképezonosítás és a chatrobot alkalmazás beépül az ügyféltájékoztatási folyamatokba.³⁰⁰

A chatrobot egy olyan számítógépes program vagy mesterséges intelligencián alapuló kommunikációs megoldás, ami képes írásos és hang alapú kommunikációra (leiratozás és felolvasás) és az ügyfelek kérdéseinek megválaszolására.³⁰¹ A chatbot megoldással csak azok a megkeresések kerülnek ügyintézőhöz, amelyek megválaszolásra nem képes a szolgáltatás.³⁰² A mesterséges intelligencia segítségével a chatbot szolgáltatás képes tanulni a korábbi beszélgetésekből, így idővel újabb kérdések megválaszolására is alkalmas.³⁰³ Ezzel a fejlesztéssel jelentősen növelhető az ügyféltájékoztatás hatékonysága, mivel a gyakran ismételt kérdések megválaszolására lehetőség nyílik egy automatizációs megoldással. A fejlesztéssel csökkenthető az ügyfelek várakozási ideje, amivel növelhető az elégedettségük. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási feladatok általában összetettebbek és időigényesebbek, ezért a chatbot szolgáltatás elsősorban az egyszerűbb kérdések megválaszolásával csökkenti az ügyintézők leterheltségét,³⁰⁴ akik így több figyelmet tudnak fordítani a szociális ellátásokkal kapcsolatos, bonyolultabb kérdések megválaszolására.

³⁰⁰ SCHOPP ATTILA: *Cél: Megvalósítani a jövőt. Robot segít az ügyintézésben*. 2021.01.12.

https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/megkerdeztuk/robot-segit-az-ugyintezesben
(2021.01.16.)

³⁰¹ FUTÓ IVÁN: *Mesterséges intelligencia alkalmazások – szakértő rendszerek – a közigazgatásban*. Új magyar közigazgatás 2019/12/2. 58. p.

³⁰² KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 29. p.

³⁰³ SZÜTS ZOLTÁN – JINIL, YOO: *A chatbotok jelensége, taxonómiája, felhasználási területei, erősségei és kihívásai*. Információs társadalom 2018/18/2. 49. p.; DREDGE, STUART: *Why Facebook and Microsoft say chatbots are the talk of the town*. The Guardian, 2016.09.18.
<https://www.theguardian.com/technology/2016/sep/18/chatbots-talk-town-interact-humans-technology-silicon-valley> (2021.03.08.)

³⁰⁴ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 160. p.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.09.)

A telefonos ügyfélszolgálatokhoz tartozó IVR (Interactive Voice Response) menürendszer³⁰⁵ hangvezérlés alapú – mesterséges intelligenciával támogatott – továbbfejlesztése is elérhetővé vált. A fejlesztéssel kiválthatóak a korábbi labirintusszerű nyomógombos-, illetve a hangfelismerésre korlátozottan képes és jelentős ügyfélirritációt okozó menürendszerek.³⁰⁶ A megújuló menürendszer a beszédfelismerési technológiájának köszönhetően képes összetett párbeszéd alapú kommunikációs helyzetek „értelmezésére” és a menürendszer dinamikus kezelésére a korábbi korlátozott menükezelésével szemben.³⁰⁷ A párbeszéd alapú menürendszer fejlett híváselosztó képességének köszönhetően biztosítható az ügyfelek szakszerű és gyors tájékoztatása akár előre felvett szövegekkel. Ezzel a megoldással jelentősen csökkenthető az ügyfélszolgálatok leterheltsége és az ügyfelek várakozási ideje. Ezzel a megoldással – a chatbothoz hasonlóan – lehetőség van ügyintézői erőforrások felszabadítására és a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyekre szánható idő növelésére.

A mesterséges intelligencia által támogatott – a Siri, Alexa, a Google Assistant, a Cortana elektronikus személyi asszisztens szolgáltatásokhoz hasonló – beszédfelismerés- és leiratozás funkcióval elérhetővé válik a szóbeli és telefonos megkeresések automatizált írásos rögzítése.³⁰⁸ A megoldással fejleszthető az ügyféltájékoztatáshoz kapcsolódó minőségbiztosítási rendszer azáltal, hogy a beszéd alapú megkeresések kulcsszavazhatóak, kereshetőek lesznek. Mivel az elemző munkatársaknak nem kell egyesével visszahallgatniuk és visszaolvasniuk a megkereséseket, jelentősen nő a minőségbiztosítási feladatok elvégzésének- és az ügyintézők koncentrált fejlesztésének hatékonysága.³⁰⁹ A leiratozással

³⁰⁵ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai kiadó Zrt., Budapest, 2014, 346. p.

³⁰⁶ DANBY, SAMUEL: *Conversational IVR and the dawn of intelligent automated phone support*. 2020.07.31. <https://www.boost.ai/articles/conversational-ivr-and-the-dawn-of-intelligent-automated-phone-support> (2021.03.08.)

³⁰⁷ Leite, Thaigo: *What's the Difference Between Standard & Conversational IVR?* 2020.10.27. <https://www.cognigy.com/blog/standard-ivr-conversational-ivr-differences> (2021.03.08.)

³⁰⁸ Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. 44. p. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

³⁰⁹ FEGYÓ TIBOR: *Beszédfelismerés. Mi jelent, hogyan működik, kinek éri meg?* 8. dia <http://mibeinfo.hu/wp-content/uploads/2018/05/7-fegyo.pdf> (2021.03.08.)

lehetőség van továbbá a beszéd alapú tájékoztatás írott formátumú kiküldésére is, ami kiemelt jelentőségű lehet az ügyfelek számára a szociális ellátásokkal kapcsolatos bonyolult szabályok és kötelezettségek megismerése és teljesítése kapcsán.

A technológia fejlődésével hamarosan a hazai közigazgatás számára is elérhetővé válik a mesterséges intelligencia által támogatott automatizált szövegelemzés és e-mail előfeldolgozás. Ezzel a fejlesztéssel lehetőség van a kéretlen e-mailek – például a spamek – automatizált kiszűrésére,³¹⁰ a levél tartalma alapján történő priorizálásra,³¹¹ a szövegek csoportosítására és megfelelő ügyintézőhöz rendelése és az ügyfél hangulatváltozásának elemzésére.³¹² Mindezekkel a megoldásokkal jelentős hatékonyságnövekedés érhető el az e-mail alapú ügyféltájékoztatásban és az ahhoz kapcsolódó minőségbiztosítási feladatok ellátásában. A szöveg és e-mail előfeldolgozás alkalmazható a szociális ellátásokkal kapcsolatos megkeresések priorizálása során, amivel a kritikus helyzetben lévő ügyfelek hamarabb részesülnek tájékoztatásban és ezzel hamarabb kapnak állami segítséget a megélhetési zavarhelyzetben.

Ahogy a későbbiekben is kifejtésre kerül, az elektronikus tájékoztatási és ügyintézési lehetőségek megléte önmagukban nem elegendőek a közigazgatás megreformálásához. Mivel nem mindenki rendelkezik az elektronikus felületek használatához szükséges digitális kompetenciával, biztosítani kell az ügyfelek számára az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatását, ami személyes megjelenés nélkül jelentős kihívást jelenthet. Erre nyújt megoldást a képernyőtükörözés és a képernyőmegosztás.³¹³ A képernyőtükörözéssel lehetőség van arra, hogy a hatóság ügyintézője és az ügyfél valós időben egyszerre

³¹⁰ ZAKHRALATIVA RUSKANDA, FARISKA: *Study on the Effect of Pre-processing Methods for Spam Email Detection*. Indonesian Journal on Computing 2019/4/1. 117. p.

³¹¹ *Automatizált e-mail feldolgozás*. Clementine. <https://clementine.hu/esettanulmanyok/emilia-szovegfeldolgozas> (2021.03.08.)

³¹² *Text Mining. Learn about text mining, which is the practice of analyzing vast collections of textual materials to capture key concepts, trends and hidden relationships*. IBM Cloud Education. 2020.11.16. <https://www.ibm.com/cloud/learn/text-mining> (2021.03.08.)

³¹³ *Co-Browsing, webes képernyő megosztás*. ArenimTel. <https://arenimtel.com/hu/call-center/webwithme/> (2021.03.08.)

megjelenítse és használja ugyanazt az aktív felületet.³¹⁴ A képernyőmegosztással szintén mindkét fél ugyanazt a képernyőt látja, viszont egyszerre csak az egyik fél navigálhat a számítógépen, korlátozások nélkül.³¹⁵ Ezzel a két megoldással az elektronikus tájékoztatáshoz való jog és az elektronikus közszolgáltatások használatának támogatása a lehető legmagasabb szinten biztosítható a szociális ellátások kapcsán, mivel az alacsonyabb digitális kompetenciával rendelkező alacsony iskolai végzettségű-, beteg-, fogyatékkal élő- és idős személyek is megfelelő támogatásban részesülhetnek.

Az automatizációs megoldások alkalmazhatóak az ügyfélelégedettségmérés kapcsán is, akár az automatizált kérdőívezés-, akár az adatok automatizált feldolgozását és az azonnali lekérdezhetősége tekintetében.³¹⁶ A fejlesztéssel jelentős idő takarítható meg az adatok feldolgozása és kimutatások készítése során, így a rendelkezésre álló emberi erőforrások hatékonyabban használhatóak fel az ügyfélszolgálatokon. A kapcsolódó riportok azonnal elérhetőek a fejlesztésnek köszönhetően, így az ügyfélszolgálat rövid időn belül reagálni tud az elégtelenül működő – szociális ellátással kapcsolatos – hiányosságokra.³¹⁷

³¹⁴ Co-Browsing Software. Improve customer experience by visually guiding customers through any website in real-time. LogMeIn. <https://www.logmeinrescue.com/solutions/co-browsing> (2021.03.08.)

³¹⁵ Puga, Javier: What is co browsing: types and use cases. 2019.05.06. <https://blog.unblu.com/en/what-is-co-browsing-types-and-use-cases#> (2021.03.08.)

³¹⁶ Elégedettség mérés önjáró módon. 2019.11.22. <https://www.mediainfo.hu/hirek/article.php?id=53307> (2021.03.08.)

³¹⁷ Morvant, Zach: 3 signs it's time to automate your customer experience program. <https://www.surveymonkey.com/curiosity/3-signs-its-time-to-automate-your-customer-experience-program/> (2021.03.08.)

A versenyszférában már ismert,³¹⁸ de mesterséges intelligenciával továbbfejlesztett hangalapú érzelemelemzéssel³¹⁹ lehetőség van a tájékoztatással kapcsolatos ügyfélelégedettség vizsgálatára és a minőségbiztosítási rendszer hatékonyságának növelésére, mivel a fejlesztés képes:³²⁰

- az ügyfelek érzelmének megállapítására, amiből következtetés vonható le az ügyfél tájékoztatással kapcsolatos elégedettségére,
- kulcsszavak keresése, vagyis a beszédvezetés kötelező elemeinek vizsgálatára (beköszönés, elköszönés, szakkifejezések használata),
- a kommunikációs stílusjegyek vizsgálatára (beszédtempó, artikuláció),
- a csend és beszédszakaszok hosszának vizsgálatára, valamint az egymásra beszélés jelenségének kiszűrésére, amivel feltárható és fejleszthető az ügyintéző nem megfelelő beszédtechnikája.

Ez a megoldás a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási problémákra hívhatja fel a figyelmet, amivel célzottan fejleszthető a tájékoztatási feladatokat ellátó ügyfélszolgálatok kompetenciái.

A Széll Kálmán terv és a Magyar Program 11.0 indulásával kezdődött el a gyakorlatban is az a trendfordulás, aminek köszönhetően előtérbe került a szolgáltató- és ügyfélbarát közigazgatás. Az elmúlt évtizedben a közigazgatást érintő intézkedések, mint például a szervezeti átalakítások, az eljárási szabályok egyszerűsítése, az eljárási költségek csökkentése, a szolgáltató szektor jógyakorlatának integrálása és a digitalizáció, egyaránt azt a célt szolgálja, hogy csökkentsék a közigazgatási ügyintézés által okozott frusztrációt, javítsák az ügyfélélményt és növeljék a közigazgatásba, illetve az államba vetett bizalmat.

³¹⁸ VICSI KLÁRA – SZTAHÓ DÁVID: *Ügyfél érzelmi állapotának detektálása telefonos ügyfélszolgálati dialógusban*. In: Magyar Számítógépes Nyelvészeti Konferencia 4. kötet 224-225. pp. http://acta.bibl.u-szeged.hu/58711/1/msznykonf_006_217-225.pdf (2021.03.09.); KOI TAMÁS: *Minden hívást beszédanalízissel vizsgál a Telenor ügyfélszolgálat*. 2011.11.17. <https://www.hwsz.hu/hirek/47708/telenor-nextent-ugyfelszolgalat-voice-miner-hanganalizis.html> (2021.03.09.); BÍZÓ DÁNIEL: *Az érzelmeket is kibányássza a telefonhívásokból egy magyar fejlesztésű szoftver*. 2008.09.11. https://www.hwsz.hu/hirek/36884/nextent_voice_miner_hangbanyaszat_adatbanyaszat_beszedfelismeres_hangfelismeres.html (2021.03.09.)

³¹⁹ ASCI, FRANSECO et al.: *Machine-Learning Analysis of Voice Samples Recorded through Smartphones: The Combined Effect of Ageing and Gender*. Sensors 2020/2018. 13-14. pp.

³²⁰ *Voiceanalytics működése*. <https://voiceanalytics.io/hu/> (2021.03.09.)

Ez az „új” irány, a szolgáltató és ügyfélbarát közigazgatás alapozza meg annak szükségességét, hogy egy magasabb szintre kerüljön a tájékoztatáshoz való jog, ami az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény módosításáról és egységes szövegéről szóló 1981. évi I. törvény hatálybalépésével kezdett el jelentősen kiszélesedni. A technológia folyamatos fejlődésével elérhetővé válik a közigazgatás számára is számos olyan mesterséges intelligencián alapuló, automatizációs megoldás, amivel jelentősen növelhető az ügyféltájékoztatás hatékonysága és minősége.

4. A tájékoztatáshoz való jog jellemzőinek vizsgálata a kapcsolattartási csatornák és az emberi tényezők tükrében

Az ügyféltájékoztatás története régre tekint vissza. Az elmúlt évszázadokban olyan bevett tájékoztatási módszereket alkalmaztak, mint a kisbírói kidobolás, a plakáton történő közzététel, a bemondás mozgó vagy telepített hangszórókon, szórólapok terjesztése postai úton, illetve a tömeges tájékoztatás a helyi lapokon keresztül.³²¹ A technológia fejlődésével számos új tájékoztatási csatorna áll az ügyfelek rendelkezésére. A hagyományosnak mondható személyes és postai úton történő tájékoztatás mellett olyan modern megoldások is elérhetővé váltak, mint a telefon, az e-mail, a chat, a fórum, a VOIP és az elektronikus felületek. Ebben a fejezetben azt a kérdést vizsgálom, hogy a kapcsolattartási csatornák hogyan befolyásolják az információátadást, illetve milyen tényezők határozzák meg a tájékoztatás sikerességét.

A hatóság írásban, elektronikus úton, illetve személyesen tájékoztathatja az eljárásban résztvevőket és az ügyfeleket, a választásuknak megfelelő kommunikációs csatorna mentén.³²²

A szóbeli tájékoztatás történhet:³²³

- személyes jelenléttel a hatóság ügyélszolgálati pontjain,
- telefonon keresztül, illetve minden egyéb hangkapcsolat biztosítására alkalmas elektronikus úton (pl.: VOIP).

³²¹ GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII.* E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért. Budapest, 2007. 76. p.

³²² Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 26. § (1)-(2) bekezdései

³²³ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 237-238. pp.

Írásbeli a tájékoztatás, ha az a jogalkotó által írásbelinek minősített módon, vagyis írat útján történik.³²⁴ Az alapján, hogy az írat továbbítása milyen csatornán keresztül valósul meg az alábbi elhatárolást tehetjük:³²⁵

- postai úton történő kapcsolattartás,³²⁶
- elektronikus kapcsolattartás,³²⁷
- személyesen előterjesztett írásos kérelem, illetve a hatóság által személyesen átadott tájékoztatás, értesítés, döntés, amennyiben a címzett és a feladó együttesen jelen van,
- kézbesítési meghatalmazott, kézbesítési ügygondnok és hirdetményi úton történő kapcsolattartás, amely csatornákon keresztül csak a hatóság tarthat kapcsolatot.

Írásbelinek nem minősülő elektronikus tájékoztatás minden olyan információátadás, ami technikai eszköz útján valósul meg, de joghatás kiváltására nem alkalmas. Ebbe a kategóriába sorolható:³²⁸

- a rövid szöveges üzenet, az SMS,
- az elektronikus levél, az e-mail,
- az interaktív internetes kezelő felületek,
- a gyakorlati kutatások tapasztalatai alapján a fórum felületek és
- a közösségi média.

A jogszabályi és szakirodalmi elhatárolástól valamelyest eltérve – elsősorban az empirikus kutatási eredményekre támaszkodva – a tájékoztatáshoz való jogot:

³²⁴ az írat és közokirat fogalmát meghatározza: A közokiratról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény g

³²⁵ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 236-237. o.

³²⁶ a kapcsolódó részletszabályokat tartalmazza: A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és A postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

³²⁷ az elektronikus kapcsolattartás részletszabályait meghatározza: Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény

³²⁸ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 238. o.

- a személyes megjelenéshez kötött szóbeli és írásbeli, valamint a kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer segítségével történő személyes vagy kvázi személyes³²⁹ (a továbbiakban személyes) –
- hangkapcsolatot biztosító elektronikus és telefonos (a továbbiakban telefonos ügyintézés) –,
- írásbelinek minősülő elektronikus és írásbelinek nem minősülő elektronikus (a továbbiakban elektronikus ügyintézés) –
- írásbeli postai (a továbbiakban postai ügyintézés)

kapcsolattartási csatornák mentén fogom elemezni a következő alfejezetekben.

4.1. A személyes ügyféltájékoztatás jellemzői

Ebben a fejezetben vizsgálom meg részletesen a személyes ügyféltájékoztatás sajátosságait, a közigazgatási hatóságok kapcsolódó feladatainak, a kommunikációs csatorna jellegzetességeinek és a megyei kormányhivatalnál végzett empirikus kutatások eredményeinek bemutatásával. A fejezetben összefoglalom a személyes tájékoztatással kapcsolatos kihívásokat és a lehetséges megoldásokat is.

Ahogy a korábbiakban meghatározásra került, személyes tájékoztatás alatt értendő a megjelenéshez kötött – személyes – szóbeli és írásbeli információátadás, valamint a megjelenést nem igénylő videótechnológián alapul megoldással történő kvázi személyes tájékoztatás. A személyes tájékoztatás előnye, hogy rugalmas, interaktív és kétirányú kommunikációra alkalmas, amely során biztosított az azonnali visszacsatolás lehetősége. Hátránya, hogy azonnali reakciót vár el az ügyfélszolgálat részéről és erős nyomást

³²⁹ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 2020.12.04.-től hatályos állapota szerint 35. § (15a) - (15e) bekezdései alapján az ügyfélkapus regisztráció a kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer használatával is történhet, ami a videótechnológiás azonosítás mellett alkalmazható lesz tájékoztatás nyújtására is. A kép- és hangfelvétel rögzítésén alapuló rendszer meglátásom szerint sok tekintetben a személyes megjelenés melletti szóbeli kapcsolattartáshoz hasonlít, egyfajta kvázi személyes ügyintézésnek tekinthető. A felek látják és hallják egymást, a kommunikáció szóban történik, az ügyfél azonosítása – az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 72/B. § (2) bekezdése alapján – az élőkép és a személyazonosításra alkalmas okmányok segítségével történik. Ezek alapján az itt említett eszköz segítségével történő tájékoztatás a személyes ügyintézés csoportba sorolandó.

gyakorolhat a front-officeban dolgozó kollégára.³³⁰ Amennyiben az ügyintéző barátságos és segítőkész gesztusokat tesz, az ügyfél könnyebben meg tud nyílni előtte és „aktívabb” szereplője lesz a tájékoztatásnak. A nonverbális kommunikáció a „legőszintébb” visszajelzése annak, hogy az ügyfél megértette-e a tájékoztatást vagy sem.³³¹

A személyes tájékoztatási feladatok ellátását a megyei kormányhivatalok által működtetett kormányablakok, a kormányablakbuszok és a települési ügysegédek végzik.³³² 2018-ban már körülbelül 300 kormányablak működött, amelyek 2000 ügyben,³³³ majd 2021-ben már több, mint 2500 ügyben látnak el tájékoztatási, ügyintézési vagy kérelemtovábbítási feladatot.³³⁴

A korai koncepcióknak megfelelően a kormányablakokat a lehető legközelebb próálták hozni az ügyfelekhez, így bevásárlóközpontokba és vasútállomásokon is elérhetővé váltak ügyfélszolgálati és tájékoztatási pontok, azonban ezek egy részét bezárták méretgazdaságossági indokok miatt. A távolsági akadályok csökkentése érdekében került kialakításra a mobilizált kormányablakok és a települési ügysegédek.³³⁵

A tömeges igények kiszolgálására is alkalmas kormányablakbusz szolgáltatással a hivatal képes olyan településeken és rendezvényeken is tájékoztatási és ügyintézési lehetőséget biztosítani,³³⁶ ahol méretgazdaságossági okok miatt nem működik kormányablak.³³⁷

³³⁰ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 244-245 pp.

³³¹ D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek*. Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016. 199. p.

³³² A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 48. § - 53. §, 5-9. számú mellékletek

³³³ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15-16. pp.

³³⁴ Járaskereső. kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek> (2021.03.10.)

³³⁵ JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.; *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 53. p.

http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

³³⁶ Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. <http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok> (2021.03.10.)

³³⁷ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 154. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

Hasonló szempontok alapján került kialakításra a települési ügysegédi szolgáltatás is, amivel az elmaradottabb, a kormányablakok hatáskörén kívül eső településeken biztosítható – a kormányablakbuszokhoz képest személyesebb és költséghatékonyabb és tényleges ügyintézésre nem képes – hatósági jelenlét, tájékoztatás és kérelmek befogadása. Jelenleg közel 2400 településen érhető el az ügysegédi szolgáltatás 800 fő közreműködésével.³³⁸

A szociális ellátások kapcsán minden feltétel adott a kormányablakokban az irányító tájékoztatás biztosításához. A kormányablakokban a szolgáltatások és a tájékoztatás alapszintje – egyfajta orientációs szolgáltatás – érhető el, amely során az ügyintéző az ügyféli jogokról és kötelezettségekről, valamint az eljárás mentéről, valamint az illetékességi és hatásköri szabályokról tud általános tájékoztatást nyújtani. A komplex szaktudást érintő kérdésekben – elsősorban – a kormányhivatalok- és járási hivatalok szakterületei és egyéb szakhatóságok tudnak teljeskörű tájékoztatást nyújtani.³³⁹ A szociális ellátásokhoz kapcsolódó teljeskörű tájékoztatás teljesítéséhez szükséges szakkérdésekben – személyesen – a járási hivatalok, a kettő-négy járás illetékességi területén feladatot ellátó kiemelt járás hivatalok, illetve megyei illetékességgel a kormányhivatalok rendelkeznek a szükséges kompetenciával. A járási- és kormányhivatalokon túl egyéb különös hatáskörű területi államigazgatási szervek is – például a Magyar Államkincstár, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósági – ellátnak tájékoztatási feladatot olyan ügyekben, amelyek kapcsán a járási- és kormányhivatalok nem rendelkeznek hatáskörrel.³⁴⁰

A fentebb említett hatóságok a tájékoztatási – és egyéb – feladatait illetékességi és hatásköri szabályok szerint látják el, így – általánosságban nem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás a szociális ellátások kapcsán. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási kérdésekkel a 7. fejezeteiben foglalkozok részletesen.

³³⁸ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15-16. pp.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 58. § (3) bekezdése

³³⁹ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

³⁴⁰ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.

A kormányablakok feladatai közé tartozik a folyamatban lévő ügy állapotával kapcsolatos ügyekben történő tájékoztatás is. A kormányablaknál intézhető ügyben az eljáró kormányablak, a továbbítás céljából átvett kérelmek³⁴¹ kapcsán az ügyben eljáró szakhatóság tud státuszinformációval szolgálni a szociális ellátások kapcsán is. Mivel az iratbetekintés joga, a hatósági döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslatról való tájékoztatás kapcsán is meghatározó szerepe van az ügyspecifikus tájékoztatásnak ezért a szociális ellátások kapcsán szintén a szakhatóság szerepe meghatározó a személyes tájékoztatás során.

Mivel a hatóság – főszabály szerint – köteles a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyiratra feljegyezve közölni, a hatósági döntés indoklási kötelezettsége, illetve a jogorvoslatról szóló tájékoztatás elsősorban írásban teljesül.³⁴²

Annak érdekében, hogy a lehető legszélesebb körben történjen meg a személyes megjelenéssel történő tájékoztatás vizsgálata, több kormányablak ügyintézővel és szakügyintézővel is folytattam konzultációt. A konzultációk eredményét és az ügyintézők-, szakügyintézők tapasztalatait az alábbiakban foglalom össze *dőlt* betűvel.

Az első kérdés arra vonatkozott, hogy milyen képzések segítik az ügyintézők munkáját, hol és hogyan van lehetőségük elsajátítani a szükséges szakmai tudást és az ügyfélfogadáshoz szükséges készségeket, képességeket.

A legtöbb esetben a kormányablak képzést és az egyéb tréningeket emelték ki,³⁴³ ami arra készíti fel a kollégákat, hogy egyfajta „mindenesként” tudják a munkájukat ellátni. Egyes területek viszont olyan speciális szaktudást igényelnek, amit egy képzés során nem lehet elsajátítani. Ezért arra van szükség, hogy a „mindenes” kollégák mellett elérhetőek legyenek

³⁴¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. §, 53. § (2) bekezdése, 9. számú melléklete

³⁴² BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest 2018. 44. p. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk.1.pdf> (2021.03.02.); Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81. § (4) bekezdése

³⁴³ további információ az ügyintézők képzése kapcsán: A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 24-25. §; *Általános információk*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. <https://kti.uni-nke.hu/kozszerológati-tovabbkepzesek/a-tovabbkepzesi-rendszer/altalanos-informaciok> (2021.03.10.)

olyan szakügyintézők is, akik egy-egy adott ügycsoportban minden részletre kitérően ismerik a jogszabályokat. A tapasztalatlanabb kollégák általában munka közben – autodidakta módon – sajátítják el a szükséges készségeket és képességeket. Az ügyintézők elsősorban korábbi tapasztalataikra, a munkatársak segítségére és a vezetők iránymutatásaira számíthatnak az ügyféltájékoztatás során.

A 2500 ügyben feladatot ellátó ügyintézők munkájának támogatása érdekében került kifejlesztésre a Tudástár adatbázis, ami közel 2500 ügykörben tartalmaz információt.³⁴⁴ A Tudástár szerkezetileg az ügyintézésifolyamathoz igazodva –szervtípus, szerv, témakör és ügy és ügykörök felosztásban – tartalmazza a szükséges információkat. A Tudástár alapján az ügyintéző az ügyintézési alapinformációkról, csatolandó mellékletekről, eljárási költségekről, ügyintézési határidőről, jogorvoslattal kapcsolatos információkról tud tájékoztatást nyújtani.³⁴⁵

A szakügyintézők általánosságban nem használják a Tudástár rendszert, inkább jogszabályból, a központi hivatalok és minisztériumok weboldalaiból, illetve saját és kollégáik segítségével tájékoztatják az ügyfeleket. Volt, aki a Tudástár nehéz kezelhetőségére, vagy az abban lévő leírások elavultságára hivatkozott. A tájékoztatás során általában nincs idő arra, hogy az ügyintézők kikeressék a bonyolult és nem minden esetben áttekinthető Tudástár rendszerből a szükséges információkat. Amennyiben az ügyintézők egy adott kérdésre nem tudnak válaszolni, akkor a tapasztaltabb kollégák segítségét kéri.

A következő kérdésekkel azt kívántam felmérni, hogy mire kell figyelni az ügyféltájékoztatás kapcsán és milyen jogyakorlatok alkalmazhatóak a sikeres információátadáshoz?

Amennyiben az ügyfél pontosan tudja, „mit szeretne”, akkor ügyspecifikusan történik a tájékoztatás. Olyan esetekben, amikor bizonytalan az ügyfél, akkor az azonosítását és

³⁴⁴ JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 78. p.; FUTÓ IVÁN: Mesterséges intelligencia alkalmazások – szakértő rendszerek – a közigazgatásban. Új magyar közigazgatás 2019/12/2. 58. p.; A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) kormányhatározat

³⁴⁵ HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2. 71-73. pp.

„előzményezését”³⁴⁶ követően megfelelő kérdésfeltevéssel tárják fel az ügyintézők azt az élethelyzetet, ami miatt az ügyfél a hatósághoz fordult. Ezt követően az ügyintézők teljes körű tájékoztatást adnak a különböző eljárások kapcsán, vagy elirányítják az ügyfelet a megfelelő ügyintézőhöz, illetve hatósághoz. Többen is kiemelték az irányító tájékoztatás fontosságát: legalább arról tájékoztatni az ügyfelet, hogy kihez kell fordulnia, hiszen már ekkor érezni fogja, hogy foglalkoznak vele és az ügyével.

Az ügyféltájékoztatás módszerének kiválasztása számos tényező függvénye.³⁴⁷ A szakemberekkel folytatott konzultáció során az egyeztetések kitértek arra is, hogy az ügyintézők milyen ügyféltájékoztatási módszereket, jógyakorlatokat alkalmaznak?

Egyes esetekben az a jó megoldás, ha kifejezetten az ügyfelek kérdéseire válaszolnak. Más esetekben egy eljárásra fókuszálva kell ismertetni az ügymenetet egészen a kérelem benyújtásától a hatósági döntés meghozataláig. Vannak ügyintézők, akik rendszerszemlélettel adják át a releváns információkat, felvázolva minden lehetséges eljárást és ellátást, vázlatosan bemutatva azok célját és célcsoportját. Tapasztalataik alapján a tájékoztatás megértését segíti, ha nem használnak szakmaspecifikus kifejezéseket, hanem közérthetően ismertetik az ügyfelekkel a tudnivalókat. Bonyolult eljárások esetén az ügyintézők saját kézzel készített, vázlatos „rajzokat” vagy – ha rendelkezésre áll, akkor előre elkészített és engedélyezett – folyamatábrákat adnak át az ügyfélnek. Amennyiben szükséges, akkor az átadott nyomtatványon ceruzával vagy ragadós cetlivel megjelölik és „kommentelik.”. Általában hálásak az ügyfelek az olyan információért, mint a várható ügyintézési idő, a csatolandó mellékletek, valamint az igénybe vehető ellátások összege. Az ügyintézők többsége segítséget nyújt a nyomtatványok kitöltésében és a határozatok értelmezésében is, amennyiben ez szükséges.

Honnan lehet megbizonyosodni arról, hogy az ügyfél valóban megértette az elhangzottakat és a tájékoztatás sikeres volt?

³⁴⁶ Az előzményezés során az ügyintézők minden, az informatikai rendszerben elérhető információt összegyűjtenek, ami segítheti őket az ügyfél tájékoztatásában. Ilyen információ lehetnek például az ügyfél adatai, a jogviszonyai, a korábban lefolytatott eljárások, esetlegesen megállapított ellátások, stb.

³⁴⁷ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közsolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 11. p. <https://nkrepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.09.)

Az ügyintézők tapasztalatai alapján az alábbi módszerekkel lehet megbizonyosodni a tájékoztatás sikerességéről:

- *nonverbális kommunikáció figyelése,*
- *célzott rákérdezés az elhangzottak érthetőségére,*
- *fontosabb tudnivalót visszakérdezése, visszamondatása az ügyféllel,*
- *releváns kérdéseket tesz-e fel az ügyfél, illetve jegyzetel-e a tájékoztatás során,*
- *a helyesen kitöltött kérelem, illetve a szükséges mellékletek hiánytalan csatolása szintén a korábbi tájékoztatás sikerességét mutatja.*

Annak ellenére, hogy az elektronikus ügyintézési lehetőségek köre folyamatosan bővül, a hazai lakosság fele (47,1%) továbbra is a személyes ügyintéризést választja, mert a többség úgy érzi, hogy nem rendelkezik az elektronikus ügyintézéshez szükséges kompetenciákkal, illetve gyorsabbnak és hatékonyabbnak tartják a személyes tájékoztatást.³⁴⁸ A Jó állam jelentés egy 2500 fős reprezentatív felmérés alapján állapította meg, hogy 2018-ban az ügyintéризést megelőzően igénybe vett tájékoztatás 82,7% százaléka személyes megkereséssel történt³⁴⁹ annak számos hátránya ellenére.

A személyes tájékoztatás egyik legmeghatározóbb hátránya éppen az, hogy személyesen szükséges megjelenni valamelyik ügyfélszolgálaton. Ahogy a korábbiakban is említésre került, a személyes tájékoztatás igénybevétele sok esetben éppen azok számára – szegénységben élők, időskorúak, betegek, mozgáskorlátozott személyek – a legkevésbé elérhető, akik a leginkább rászorulnak a tájékoztatás és a szociális biztonsághoz való jog biztosítására, ahogy az a 4.1. alfejezetben is bemutatásra kerül. A személyes tájékoztatás hozzáférhetőségének növelése érdekében szükség van a települési ügysegéd, a mobilizált

³⁴⁸ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83. o. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

³⁴⁹ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 152. 169. pp. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

kormányablakok³⁵⁰ és a falugondnoki- tanyagondnoki szolgáltatás,³⁵¹ tájékoztatási kapacitásainak bővítésére a feladatot ellátó személyek számának növelésével, valamint népszerűsíteni szükséges ezeket a szolgáltatások minden kistélepülésen, a helyben szokás módszerekkel. A távolsági akadályok felszámolása – a fenti szolgáltatások bővítése mellett – a lakosság digitális kompetenciáinak fejlesztésével és az elektronikus megoldások népszerűsítésével valósulhat meg.

A személyes tájékoztatással kapcsolatos kihívást elsősorban az okozza, hogy a szervezeti felépítésből- és az illetékességi-, valamint hatásköri szabályok révén a tájékoztatási feladatok ellátása szigetszerűen és számos párhuzamosság mentén történik. A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében magasfokú konszolidációra van szükség úgy, hogy egyetlen hatóság felkeresésével biztosított legyen az ügyfelek számára minden szükséges információ, a szociális ellátások kapcsán. Az ehhez szükséges javaslatokat részletesen a 7.6. alfejezetben mutatom be.

Szintén kihívást jelent, hogy a 2500 ügykörben felkereshető kormányablakok ügyintézőitől³⁵² nem várható el, hogy mélyrehatóan ismerjenek ennyi ügytípust és a tájékoztatási feladataik ellátását támogató Tudástár tudásbázis rendszer felépítése és az azon elhelyezett tartalmak hatálytalansága miatt csak jelentős korlátozásokkal alkalmazható.³⁵³ A megoldást a Tudástár rendszerben elérhető információk aktualizálása, élethelyzet alapú átstrukturálása és az ügyfelek számára történő elérhetővé tétele jelentené.

Annak érdekében, hogy a státuszinformáció nyújtása és az iratbetekintés biztosítás ne csak az ügyben eljáró hatóságnál legyen biztosított, szükség van egy olyan – a hatóságok által közösen használt – folyamat támogató rendszer kialakítására, amivel bármelyik hatóság képes a folyamatban lévő ügy állapot és a hatóság rendelkezésére álló iratok kapcsán ügyspecifikus tájékoztatást nyújtani.

³⁵⁰ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15. p.

³⁵¹ *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020.* Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 53. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

³⁵² BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 15. p.; Járaskereső. kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek> (2021.03.10.)

³⁵³ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.

Ahogy a fejezetben kifejtésre került, a személyes tájékoztatás legfőbb előnye a rugalmasság, az azonnali visszacsatolási lehetőség és a nonverbális kommunikáció fokozott érvényesülése. A személyes ügyféltájékoztatási feladatokat a kormányablakok, a járási hivatalok- és kormányhivatalok szakértő területei, valamint az egyéb területi államigazgatási szervek végzik. A személyes tájékoztatásra jellemző széttagolt működés megoldására az élethelyzet alapú tájékoztatáshoz szükséges szervezeti átalakításokra, konszolidációra és átfogó Tudástár fejlesztésre van szükség. A személyes tájékoztatás kapcsán felmerülő távolsági akadályok enyhítésére a települési ügysegéd-, a kormányablakbusz- és a falugondnoki hálózat fejlesztésére és az elektronikus tájékoztatás előmozdítására van szükség.

4.2. A telefonos ügyféltájékoztatás jellemzői

A személyes tájékoztatás vizsgálatát követően – ebben a fejezetben – a telefonos információátadással foglalkozok részletesebben, meghatározva annak fogalmát, előnyét és hátrányait, valamint a felmerülő kihívásokat és megoldási lehetőségeket.

Telefonos tájékoztatás alatt a vezetékes- és mobiltelefonon keresztül – akár részleges kódú telefonos azonosítással³⁵⁴ – illetve minden egyéb olyan elektronikus úton történő információátadást kell érteni, ami, hangkapcsolat biztosításával teszi lehetővé a kommunikációt. Elektronikus hangkapcsolat alatt például az internethálózaton keresztül történő hívást (VOIP, Voice over Internet Protocol) kell érteni.

A telefonos tájékoztatás előnye, hogy az ügyfélszolgálatos kollégák és az ügyfelek negatív testbeszéde rejtve marad, várakoztatható az ügyfél, ameddig az ügyintéző utánajár a kérdésnek, könnyen áthidalhatóak a távolsági akadályok, illetve szükség esetén a visszahívás lehetősége is megoldott. A telefonos tájékoztatás hátránya az „arctalanság,” ami miatt az indulatok felerősödve jöhetnek elő, a nonverbális jelzések hiánya nehezíti a kommunikációt.³⁵⁵

³⁵⁴ TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2020. 13. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ugyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1> (2021.03.11.)

³⁵⁵ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 244-245 pp.; JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.)

Ahogy az előző fejezetben kifejtésre került, a személyes tájékoztatási feladatokat elsősorban a front office ügyfélszolgálatok, a kormányablak buszok és a települési ügysegédek végzik,³⁵⁶ ellenben jogszabályi kijelölés alapján a telefonos tájékoztatási feladatokat elsősorban a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat végzi.³⁵⁷ Az Országos telefonos ügyfélszolgálaton kívül elérhető még számos országos illetékességű, speciális hatáskörű telefonos ügyfélszolgálat, mint például a Nemzeti Adó és Vámhivatal-³⁵⁸ és a Magyar Államkincstár call centere.³⁵⁹ A szociális ellátások kapcsán releváns további telefonos ügyfélszolgálatokat a 7. fejezetben tekintem át részletesebben.

A Jó állam jelentés 2500 fős reprezentatív felmérése alapján a megkérdezettek 12,3 %-a telefonon keresztül vette igénybe 2018-ban. Mindamellett, hogy emelkedő tendenciát mutat a telefonos tájékoztatás igénye, annak népszerűsége elmarad a személyes tájékoztatásétól.³⁶⁰

A szociális ellátásokhoz kapcsolódóan adottak a feltételek az irányító tájékoztatás nyújtásához. Irányító tájékoztatást – az előző fejezetben meghatározottak szerint – elsősorban a kormányablakok³⁶¹ és az Országos telefonos ügyfélszolgálat tud nyújtani.³⁶²

A szociális ellátásokhoz kapcsolódó teljeskörű – általános és részben ügyspecifikus – tájékoztatás szintén biztosított az Országos telefonos ügyfélszolgálat felkeresésével.³⁶³ A

³⁵⁶ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 309. p.

³⁵⁷ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 55. § (1)-(2) bekezdései

³⁵⁸ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolat hatékonysági szempontjai*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest, 2018. 31. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12953/Kiss_Ugyfelkapcsolat_hatekonysagi_szempontjai_2018.pdf?sequence=1 (2021.03.11.); *Kapcsolat*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. https://nav.gov.hu/nav/kapcsolat/kapcsolat_20151007.html (2021.03.11.)

³⁵⁹ *Telefonos ügyfélszolgálat*. Magyar Államkincstár. <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.11.)

³⁶⁰ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

³⁶¹ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

³⁶² Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1)

³⁶³ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1), 50. § (1) bekezdése

komplex szaktudást igénylő kérdésekben ügyspecifikus tájékoztatást a járási hivatalok-, a kormányhivatalok az egyéb különös hatáskörű területi államigazgatási szervek illetékességi és hatásköri szabályok függvényében ³⁶⁴ valamint a speciális hatáskörű országos ügyfélszolgálatok a szociális ellátások széles körében tudnak tájékoztatást biztosítani.³⁶⁵ Az ügyek legszélesebb körében az Országos telefonos ügyfélszolgálat tud tájékoztatást nyújtani³⁶⁶ így az ügyfélszolgálaton keresztül – későbbiekben bemutatott szükséges fejlesztésekkel – biztosítható az élethelyzet alapú tájékoztatás.

A folyamatban lévő ügyek státuszáról, az hatóságok rendelkezésére álló iratokról, a hatósági döntés indokolási kötelezettségével, a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatás – általánosságban – nem megoldott telefonon keresztül, mivel így nem biztosított az ügyfél hitelt érdemlő azonosítása, illetve részleges kódú telefonos azonosítással nem biztosítható ilyen szolgáltatás.

A telefonos tájékoztatás teljeskörű vizsgálata érdekében szükséges részletesen kitérni a telefonos tájékoztatást elsősorban biztosító³⁶⁷ Országos telefonos ügyfélszolgálat működésére. A vizsgálatnak részét képezi az ügyfélszolgálat operátoraival történő konzultációk is, amelyek összefoglalását *dőlt* betűvel emelem ki.

Az Országos telefonos ügyfélszolgálat egy olyan speciális CRM rendszerre épülő – többségében front office feladatokat ellátó – ügyfélszolgálat, amely contact center és call

³⁶⁴ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.; KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. § szakaszai, 51. § (1)-(2) bekezdései;

³⁶⁵ A *Telefonos ügyfélszolgálat.* Magyar Államkincstár.

<http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.11.) alapján a Magyar Államkincstár call centere – egyebek mellett – társadalombiztosítási-, nyugdíj-, családtámogatási-, és egészségbiztosítási ügyekben tájékoztat, a <https://www.csalad.hu> (2021.03.11.) alapján a Családbarát Ország ügyfélszolgálat a családvédelmi akciótervről, az otthonteremtési programról, és a gyermekvállaláshoz kapcsolódó egészségbiztosítási, családtámogatási, adózási kérdésekben is nyújt tájékoztatást.

³⁶⁶ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal).* 20-28. pp.

<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.)

³⁶⁷ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 26. § (3)-(4) bekezdése

center megoldásokat is alkalmaz számos kapcsolattartási csatorna mentén.³⁶⁸ A CRM (Customer Relationship Management – Ügyfélkapcsolati-menedzselő rendszerek) azokat az elektronikus megoldásokat jelenti, amelyekkel a front office és back office feladatokat integrált módon lehet kezelni. A contact center rendszer lehetővé teszi, hogy az ügyfélszolgálat egyetlen platformon keresztül tudja kezelni a szervezethez érkező megkereséseket, függetlenül attól, hogy azok telefonon, e-mailben, SMS-ben, fax vagy bármilyen egyéb csatornán keresztül érkeznek. A call center rendszer az ügyintézők hívásterhelésének elosztására és a várakozó ügyfelek sorbaállítására képes a nyomógombos IVR menürendszerének köszönhetően.³⁶⁹

Az Országos telefonos ügyfélszolgálat 2005-ben kezdte el működését és jelenleg Nemzeti Infokommunikációs Szolgálat Zrt. működtetésében látja el feladatait.³⁷⁰ A 1818-as számon – 0-24 órában, az év minden napján – elérhető ügyfélszolgálat nemzeti kompetencia központként végzi az elektronikus közszolgáltatások támogatását, általános közigazgatási kérdésekben ad irányító-, teljeskörű és élethelyzet alapú tájékoztatást³⁷¹ „telefon, internetprotokollon alapuló telefon (VoIP), telefax, rövid szöveges üzenet (SMS), azonnali válaszadást lehetővé tevő chatszolgáltatás, a fórum és az elektronikus levél (e-mail)”

³⁶⁸ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 28. p.; BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai kiadó Zrt. Budapest, 2014. 344-345. pp;

³⁶⁹ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai kiadó Zrt. Budapest, 2014. 344-346. o.

³⁷⁰ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *E-közigazgatási alapismeretek. Az e-learning tananyag szakszövege közszolgálati dolgozók számára*. 67. o.

[https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism\(1\).pdf](https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism(1).pdf) (2021.03.11.)

Bemutakozás. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/bemutakozas> (2020.06.17.); Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 41. § (2) bekezdése

³⁷¹ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal)*. 3, 17-18 pp.

<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.); 1818

Kormányzati Ügyfélvonal – telefonos ügyfélszolgálat. Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

<https://nisz.hu/hu/1818-kormanyzati-ugyfelvonal-telefonos-ugyfelszolgalat> (2020.06.17.); Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 49. § (1) bekezdés a) pontja

formájában,³⁷² illetve az e-papír szolgáltatás-³⁷³ és videóazonosítás³⁷⁴ segítségével. A többszörös elérés biztosításával az ügyfélszolgálat megfelel a szolgáltató közigazgatással szemben támasztott követelményeknek és gyorsabb, hatékonyabb ügyfélkiszolgálás tud nyújtani az ügyfelek magasabb szintű elégedettségét garantálva.³⁷⁵

A tájékoztatás mellett olyan szolgáltatásokat is nyújt az ügyfélszolgálat, mint:³⁷⁶

- az elektronikus ügyintézés lépésről-lépésre történő támogatása,
- a teljes körű ügyféltájékoztatás államigazgatási ügyekben és egyes konkrét ügykörökben,
- az időpontfoglalás kormányablakba,
- a telefonos azonosítás és ügyindítás,
- az egyes hatósági ügyekben az eljárás állapotáról történő tájékoztatás,
- az ügyfélkapuhoz tartozó felhasználónév kiadása.

A 2020.01-2020.08 közötti időszakra elérhető statisztikai adatok szerint a 1818-hoz közel 1,2 millió hívás érkezett, amely alapján kiemelt érdeklődésre tart számot az ügyfélszolgálat.³⁷⁷

*Az Országos telefonos ügyfélszolgálat – nagyvonalakban – az alábbi szervezeti struktúrában látja el tájékoztatási feladatait.*³⁷⁸

- *telefonos és elektronikus ügyintézési osztály*

³⁷² Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 40. § 2) pontja

³⁷³ a Kormányzati Ügyfélvonalat szükséges kiválasztani a címzett mezőnél a <https://epapir.gov.hu> (2021.03.11.) felületen

³⁷⁴ Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 7. § (4)-(5) bekezdései;

³⁷⁵ TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2020. 32-33. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ügyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1> (2021.03.11.)

³⁷⁶ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1) bekezdése, 44. § (2) bekezdése

³⁷⁷ *Beérkező hívások száma havonta (1818)*. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/havonta-a-1818-ra> (2021.03.11.)

³⁷⁸ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal)*. 20-28. pp. <https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.)

- *elektronikus ügyintézással, illetve technikai segítségnyújtással foglalkozó csoport*³⁷⁹
- *írással megkeresésekkel foglalkozó csoport*³⁸⁰
- *közigazgatási osztály*
 - *okmányügyekkel foglalkozó csoport*³⁸¹
 - *közigazgatási ügyekkel foglalkozó csoport*³⁸²
 - *egyszerűsített foglalkoztatás bejelentésével foglalkozó csoport*³⁸³

Annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálat élethelyzet alapú, komplex, a közigazgatási ügyek lehető legszélesebb körére kiterő és egységesen magas színvonalú tájékoztatást tudjon nyújtani, többszintű betanítási folyamatokkal, komplex kommunikációs és szakmai oktatási rendszerrel, valamint a teljes közigazgatásban egyedinek mondható minőségbiztosítási rendszerrel működik. A tájékoztatási feladatok ellátása az oktatások során megszerzett tudásanyag, az ügyfélszolgálat egyedi fejlesztésű tudásbázis- és folyamatátmogatórendszere, valamint a hatóságok weboldala és a jogszabályok használatával történik.³⁸⁴ Az ügyfélszolgálat egyfajta elektronikus kompetencia központként is működik, ami akár lépésről lépésre támogatni tudja az elektronikus felületek használatát és az elektronikus ügyintézési felületek népszerűsítését a lakosság széles körében.

³⁷⁹ többek között a Központi Azonosítási Ügynökkel-, a Tárhely szolgáltatással-, az E-papír szolgáltatással-, az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel-, a Rendelkezési Nyilvántartással, a Földhivatal Online felületével-, az eBEV portállal-, az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazással-, az Általános Nyomtatványkitöltő Keretprogrammal-, és az e-SZJA felülettel kapcsolatban végez tájékoztatást és támogatást

³⁸⁰ az írással csatornákon érkező megkereséseket kezeli minden ügykörben

³⁸¹ többek között a személyazonosításra alkalmas okmányokról, a parkolási igazolványról-, a nyilvántartásokból való adatszolgáltatásról, a lakcímügyintézésről, az állampolgársági és anyakönyvi ügyekről tájékoztat, valamint az időpontfoglalás kapcsán jár el.

³⁸² többek között családtámogatási-, egészségbiztosítási-, nyugellátással kapcsolatos-, segélyezési-, munkavállalással-, gyámhatósági-, fogyasztóvédelmi-, gépjármű-, oktatási-, egyéni vállalkozással-, erkölcsi bizonyítvánnyal kapcsolatos ügyekben, valamint a társadalom széles rétegét érintő és az ügyfél igényeihez kapcsolódó „időszakos” ügyekben nyújt tájékoztatást

³⁸³ többek között az egyszerűsített foglalkoztatás és az ideiglenes munkavégzés bejelentésével, valamint a kézműipari tevékenységgel foglalkozik.

³⁸⁴ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal)*. 8 p.

<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelveonal.html> (2021.03.11.)

Az ebben a fejezetben leírtak alapján a telefonos tájékoztatás egyik legmeghatározóbb hátránya, hogy nincs lehetőség az ügyfél azonosítására – illetve a részleges kódú telefonos azonosítással csak az ügyek szűk körét támogatja a döntéshozó – így egyebek mellett a folyamatban lévő ügy státusza- és a hatóság rendelkezésére álló iratok kapcsán nincs lehetőség ügyspecifikus tájékoztatás nyújtani. Annak érdekében, hogy a telefonos tájékoztatással kapcsolatos akadályok áthidalhatóak legyenek szükség van a részleges kódú telefonos- és videóazonosításon alapuló azonosítással történő tájékoztatási és ügyintézési lehetőségek jelentős bővítésére és a hazai közigazgatás számára elérhető közös folyamattámogató rendszer kialakítására.

A személyes tájékoztatás kapcsán tapasztalt széttagoltság és párhuzamosság jellemző a telefonos tájékoztatásra is. A kihívás megoldása érdekében szükség van egy átfogó ügyfélszolgálati konszolidációra és a kiszolgálási képesség jelentős növelésére, amely nyomán a hazai telefonos tájékoztatási feladatokat egy ügyfélszolgálat – például a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat – képes ellátni bármilyen ügyben. Ezzel az ügyfélnek egyetlen telefonszám felhívásával rendelkezésére fog állni minden az – ügyei viteléhez – szükséges információ. A szociális ellátásokkal kapcsolatos konszolidációs javaslatokat a 7.6. alfejezetben fejtem ki részletesen.

Ahogy ebben a fejezetben láthatóvá vált a telefonos tájékoztatással megoldhatóak a személyes tájékoztatás során jelentkező távolsági akadályok és – a későbbiekben látható – elektronikus tájékoztatással kapcsolatos hozzáférési és kompetenciabeli akadályok. A telefonos tájékoztatás kötelezettje az Országos telefonos ügyfélszolgálat és minden elektronikus ügyintézészt biztosító hatóság, de elérhetőek olyan telefonos ügyfélszolgálatok is, amelyek országos illetékességgel, speciális hatáskörrel látnak el tájékoztatási feladatokat. Telefonon keresztül biztosított az irányító-, teljeskörű- és élethelyzet alapú tájékoztatás, de az azonosítási lehetőség hiányában nincs lehetőség a tájékoztatáshoz való jog biztosítására számos tekintetben. Annak érdekében, hogy a telefonos tájékoztatás kiteljesítésre kerüljön szükség van a telefonos ügyfélszolgálatok konszolidációjára, a részleges kódú telefonos- és videótechnológián alapuló azonosítással kérhető tájékoztatás kibővítésére és egy a hazai közigazgatás számára közös folyamattámogató rendszer kiépítésére.

4.3. Az írásos ügyféltájékoztatás jellemzői

Ahogy a bevezetés fejezetben is említésre került a szolgáltató közigazgatási kialakításával a és az elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével adott minden feltétel a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez. A személyes és telefonos tájékoztatás követően az írásos – postai úton, illetve elektronikusan történő – tájékoztatás jellemzőit mutatom be részletesen, kitérve annak fogalmára, előnyeire és hátrányaira, a postai és elektronikus tájékoztatást végző hatóságokra, a tájékoztatás elemeire, tartalmi- és minőségi követelményeire, valamint a felmerülő kihívásokra és a megoldási lehetőségekre.

Írásbeli az a tájékoztatás, ami a postai-,³⁸⁵ írásbelinek minősülő elektronikus-,³⁸⁶ írásbelinek nem minősülő elektronikus úton,³⁸⁷ a hatósági weboldalakon- és hírleveleken-,³⁸⁸ illetve az mobilalkalmazáson (például Kormányablak mobilalkalmazás³⁸⁹) keresztül történik.

Az írásbeli kapcsolattartási forma pontosabb megfogalmazást, teljeskörű dokumentáltságot, visszaolvashatóságot és az ügyintézésre fordítható idő hatékony beosztását teszi lehetővé.³⁹⁰

A postai és elektronikus tájékoztatásra is jellemző, hogy rögzítésre kerül a feladás és elküldés ideje, és mellékleteket lehet csatolni személyes megjelenés nélkül. Mindkét kommunikációs csatornára jellemző az utólagos korrigálás nehézsége, a metakommunikációs eszközök és másik fél befolyásolásának alacsonyabb mértéke.³⁹¹ Az elektronikus ügyintézésnél a gondolatok kifejezése röviden, tömören történik, kevésbé

³⁸⁵ a kapcsolódó részletszabályokat meghatározza: A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és a postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételeesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

³⁸⁶ Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 57. § (2) bekezdése

³⁸⁷ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 238. p.; ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest, 2019. 31, 39-47. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)

³⁸⁹ *Kormányablak mobilalkalmazás*. <http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablak-mobil-alkalmazas> (2020.10.24.)

³⁹⁰ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 237-238. pp.

³⁹¹ BOHNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 187-188, 190. pp.

formalizált és célratoróbb formában történik, illetve napi 24 órán keresztül elérhető és a kézbesítési időre sem kell várni.³⁹²

4.3.1 A postai úton történő tájékoztatás jellemzői

A szociális ellátások kapcsán továbbra is irányító és a jogokkal- kötelezettségekkel kapcsolatban általános tájékoztatást biztosított a kormányablakokon keresztül. A komplex szaktudást igénylő kérdésekben ügyspecifikus és teljeskörű tájékoztatást a járási- és kormányhivatalok szakosztályai, az egyéb területi államigazgatási szervek tudnak teljeskörű tájékoztatást biztosítani az illetékességi és hatásköri szabályok függvényében.³⁹³ Ennek értelmében általánosságban nem adottak az élethelyzet alapú tájékoztatás feltételei, amely esélyét tovább csökkentti, hogy az országos illetékességű, speciális hatáskörű ügyfélszolgálat közül sem mind rendelkezik levelezési címmel.³⁹⁴

Mivel postai úton biztosított az ügyfél azonosítása – a személyes adatok megadásával és a kérelem aláírásával – a folyamatban lévő ügyek- és a hatóság rendelkezésére álló iratokról – az ügyben eljáró hatóság – biztosítani tudja a tájékoztatást. A státuszinformáció nyújtása viszont – a korábbiakban bemutatottak szerint – relevanciáját veszítheti a sommás eljárások esetén, mivel a hatóság döntése hamarabb kézbesítésre kerülhet a státuszinformációról szóló tájékoztatásánál. Mivel a hatóság – főszabály szerint – köteles a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyiratra feljegyezve közölni, a hatósági döntés indoklási kötelezettsége, illetve a jogorvoslatról szóló tájékoztatás csak írásban teljesíthető.³⁹⁵

³⁹² WELLEMEN, JOHN: *Az ügyfél szolgálatában*. SHL Hungary Kft. Budapest, 1998. 54-56. pp.

³⁹³ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései; BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. §

³⁹⁴ például Családbarát ország projekt ügyfélszolgálat: <https://www.csaladbaratorszag.hu/ugyfelszolgalat> (2021.03.11.) és az Országos telefonos ügyfélszolgálat: *Elérhetőségeink*. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/elerhetosegeink> (2021.03.11.) sem érhető el postai úton.

³⁹⁵ BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Nemzeti Közsolgálati Egyetem. Budapest, 2018. 44. p. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.); Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81. § (4) bekezdése

A korábbiakban már említett Jó állam jelentés felmérése alapján az egyébként is elhanyagolható postai út kihasználtsága folyamatosan csökken. A 2017-es évre vonatkozóan a válaszadók 8,5%-a, 2018-ra vonatkozóan már csak a válaszadók 5%-a jelölte meg a postai utat a tájékoztatás, illetve ügyintézés csatornájának.³⁹⁶

A postai tájékoztatás legfőbb hátrányát annak elavultsága, a küldemény felvételi pontra történő eljuttatásának szükségessége, a kézbesítési idő miatti lassúsága,³⁹⁷ költségessége,³⁹⁸ és a küldemények elvesztésének esetenkénti előfordulása jelenti.³⁹⁹ A postai tájékoztatással kapcsolatban felmerülő kihívások megoldása az elektronikus tájékoztatás előmozdítása és népszerűsítése által történhet, amire a következő alfejezetben térek ki részletesen.

A postai úton történő tájékoztatással lehetőség van irányító- és teljeskörű tájékoztatás igénybevételére, viszont az élethelyzet alapú tájékoztatás nem biztosított. Az ügy státuszáról, a hatóság rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás megoldott és a hatóság indokolási kötelezettsége, illetve a jogorvoslatról szóló tájékoztatás – főszabály szerint – csak írásba foglalva történhet. A postai tájékoztatás kapcsán kihívást jelent a – másik két kommunikációs csatorna kapcsán tapasztalt – szétagoltság, valamint az elavultság, az időigényesség, a költségesség és az esetenkénti megbízhatatlanság. Meglásom szerint a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítésére nincs lehetőség a postai út igénybevételével, elsősorban a telefonos és elektronikus tájékoztatás fejlesztésére, illetve népszerűsítésére jelenthet megoldást a tájékoztatáshoz való jog és ezzel a szociális biztonsághoz való jog biztosításában.

4.3.2. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog jellemzői

Az írásbeli tájékoztatás hagyományosabb módjának áttekintését követően a modern – elektronikus közigazgatáshoz kapcsolódó – megoldásokat vizsgálom részletesen. Ebben a fejezetben az elektronikus tájékoztatáshoz való jog biztosítását, annak megvalósítási eszközeit elemzem a tartalmi és minőségi követelmények mentén. Ezt követően kitérek az elektronikus tájékoztatás kihívásaira és a megoldási lehetőségekre.

³⁹⁶ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages/PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

³⁹⁷ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 2. § 14. pontja, 35. § (3) bekezdése

³⁹⁸ *Díjszabások*. Magyar Posta. <https://www.posta.hu/dijszabasok> (2021.03.11.)

³⁹⁹ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 45. § (1) bekezdése

Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog részeként jogosult az ügyfél tájékoztatást és támogatást kapni az elektronikus ügyintézési lehetőségek és felületek kapcsán, továbbá a hatóságok kötelesek tájékoztató weboldalakat működtetni,⁴⁰⁰ valamint kérésre a rendelkezésére álló iratokat elektronikusan is elérhetővé tenni.⁴⁰¹

A fentiek alapján az elektronikus úton történő tájékoztatásnak két csoportja különíthető el:

- Az első csoportba sorolhatóak a kétirányú kommunikációra lehetőséget adó biztonságos kézbesítési szolgáltatások, mint az e-papír- és a tárhely szolgáltatás,⁴⁰² illetve a kormányrendeletben meghatározott egyéb elektronikus elérhetőség – e-mail, SMS, telefax, internetprotokollon alapuló telefon (VoIP),” chat, illetve a közösségi média⁴⁰³ – segítségével.

⁴⁰⁰ SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információszabadság elektronikus kézikönyve*. Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.

<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.); VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1. 62. pp.

⁴⁰¹ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 24. p.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizálás.pdf (2018.08.03.)

⁴⁰² CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 45. p.; az e-papír szolgáltatás elérhetősége: <https://epapir.gov.hu> (2021.03.12.); Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 57. § (2) bekezdése; KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolat hatékonysági szempontjai*. Nemezeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2018. 9-10. pp. https://nkrepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12953/Kiss_Ugyfelkapcsolat_hatekonysagi_szempontjai_2018.pdf?sequence=1 (2021.03.11.); a tárhely szolgáltatás elérhetősége: <https://tarhely.gov.hu/levelezes/login> (2021.03.12.)

⁴⁰³ BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 238. p.; Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 14. § (1) bekezdése, 15. § szakasz (1)-(2), (5) bekezdései, 23. § (2) bekezdése; 25. § (1) bekezdése; Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 40. § 2. pontja, 154. § (1) bekezdése

- A másik csoportba tartoznak az ügyféltájékoztatás egyfajta passzív, egyirányú, visszacsatolásra csak korlátozottan lehetőséget adó, tömegtájékoztatást szolgáló hatósági weboldalak, a fórum, a hírlevél és a mobilalkalmazások használata.⁴⁰⁴

A felmérés alapján egyre növekvő népszerűségnek örvend az elektronikus kapcsolattartást 2017-ben 12% százalék, 2018-ban már több, mint 19% százalék választotta ezt a kommunikációs csatornát.⁴⁰⁵ A pandémia hatására jelentősen nőtt az elektronikus közigazgatás szerepe, amit az is bizonyít, hogy 2020. március óta a megújult magyarorszag.hu felületének látogatottsága havi szinten meghaladta az 5 milliót.⁴⁰⁶

A központi- és területi államigazgatási szervek által működtetett központi- vagy saját weboldalak legfontosabb funkciói a tájékoztatás, az ügyintézés- és az elektronikus szolgáltatások elérése, a kapcsolattartási lehetőségek megadása, valamint a hatósági adattárak és alkalmazások elérhetővé tétele.⁴⁰⁷ Jelenleg a weboldalak harmadik generációját alkalmazza a közigazgatás, amelyekre jellemző a könnyű elérhetőség, az áttekinthetőség, a strukturáltság, a gyors működés, a felhasználói szokásokhoz való alkalmazkodás, az univerzális felhasználhatóság, az akadálymentesség és a biztonság. A harmadik generációs weboldallal kapcsolatban olyan minimumszolgáltatások kell biztosítani, mint a kereső funkció, a kapcsolat menüpont a hivatal elérhetőségeivel, az érthető és az ügyfeleket segítő sűgő és a nyelvválasztási lehetőség. Elvárás még a hasznos linkek gyűjteménye, az aktuális

⁴⁰⁴ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 31, 39-47. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.); Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 34. § (1) bekezdése

⁴⁰⁵ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 169. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

⁴⁰⁶ *E-közigazgatási mérőföldkövek. A járvány és a stratégiák éve*. IT Business. 2021.12.11. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/kiadvanyok/annofuturum-2020/a-jarvany-es-a-strategiak-eve (2021.03.12.)

⁴⁰⁷ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 33-35 o. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.03.12.)

hírek és fórum menüpontot, valamint az egyéb közérdekű információk. Fontos az átláthatóság, a weboldalt működtető hatóság egyértelmű megjelölése és az elérhető menüpontok megfelelő elkülönítése és kiemelése.⁴⁰⁸

Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog keretein belül a szociális ellátások szempontjából irányító tájékoztatást nyújtása elsősorban a kormányablakok⁴⁰⁹ és az Országos telefonos ügyfélszolgálat feladata.⁴¹⁰ Az irányító tájékoztatás kapcsán meghatározó szerepe van a kormányablak.hu,⁴¹¹ és kormányhivatal.hu felületnek, amelyeken a kormányablakok- a kormányhivatalok és szakosztályok elérhetőségét,⁴¹² a mobilizált kormányablakok állomásait és mentrendjét,⁴¹³ valamint a települési ügysegédekkel kapcsolatos információkat van lehetőség megtekinteni.⁴¹⁴ A jarasinfo.gov.hu oldal szintén egy általános, központi tájékoztató felület, ami egységes szerkezetben tartalmazza a kormányablakok és a kormányhivatalok szakosztályainak elérhetőségét.⁴¹⁵ Az egyéb területi államigazgatási szervek a saját weboldalaikon teszik közzé elérhetőségeiket, például az adóhatóság elérhetőségeit a nav.gov.hu,⁴¹⁶ a foglalkoztatási osztályok és főosztályok elérhetőségét a

⁴⁰⁸ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 316-320. pp.

⁴⁰⁹ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései

⁴¹⁰ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1)

⁴¹¹ A keresőfelület elérhetősége: <https://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok> (2021.03.12.)

⁴¹² A <https://www.kormanyhivatal.hu/hu> felület bal oldalán lévő kormányhivatal és osztály kiválasztása után tekinthetők meg az elérhetőségek

⁴¹³ *Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok*. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/mobilizalt-kormanyablak-ugyfelszolgalatok> (2021.03.13.)

⁴¹⁴ például: *Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ügysegédei*. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/jarasok/hajdu-bihar-megyei-kormanyhivatal-ugysegei> (2021.03.12.)

⁴¹⁵ például: *Járaskereső. Kecskemét*. <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-talalat?kereses=Kecskemet> (2021.03.12.)

⁴¹⁶ *Nemzeti Adó- és Vámhivatal igazgatóságai*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatosagok> (2021.03.12.); *Ügyfélszolgálati kereső*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <http://nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg> (2021.03.12.)

nfsz.munka.hu⁴¹⁷ és a Magyar Államkincstár elérhetőségeit az államkincstar.gov.hu⁴¹⁸ felület foglalja össze.

A szociális ellátásokhoz kapcsolódó teljeskörű – általános és részben az ügyspecifikus – elektronikus tájékoztatás szintén biztosított az Országos telefonos ügyfélszolgálat által,⁴¹⁹ ami mellett fontos kiemelni a korábban említett országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokat is. Az összetett szaktudást igénylő, ügyspecifikus kérdésekben a járási hivatalok-, a kormányhivatalok és az egyéb különös hatáskörű területi államigazgatási szervek⁴²⁰ tudnak tájékoztatást biztosítani az illetékességi és hatásköri szabályok függvényében.⁴²¹ Teljeskörű tájékoztatás elérhető a kormányablak.hu⁴²² és a kormányhivatal.hu⁴²³ felületén az ügyek lehető legszélesebb körében és az egyéb területi államigazgatási szervek weboldalain, adott ügyhöz kapcsolódóan.⁴²⁴

⁴¹⁷ *Kapcsolat. Lépjen velünk kapcsolatba!* Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.

<https://nfsz.munka.hu/tart/kapcsolat/osztaly> (2021.03.12.)

⁴¹⁸ *Telefonos ügyfélszolgálat.* Magyar Államkincstár. <http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.12.)

⁴¹⁹ Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (1), 50. § (1) bekezdése

⁴²⁰ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. p.; KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról.* Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.; A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 51. § (1)-(2) bekezdései; például Családbarát Ország és a Magyar Államkincstár ügyfélszolgálat

⁴²¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 2-4. § szakaszai

⁴²² *Feladatkörök* <http://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok> (2021.03.12.)

⁴²³ például: *Tájékoztatás álláskeresőknél.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/tajekoztatas-allaskeresoknek> (2020.06.30.); *Szociális ellátások igényléséhez kapcsolódó nyomtatványok.*

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szocialis-ellatasok-igenylesehez-kapcsolodo-nyomtatvanyok>

(2020.06.30.); *Családtámogatások.* <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/csaladtamogatások> (2020.06.30.);

Lakástámogatás. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/lakastamogatás> (2020.06.30.)

⁴²⁴ például: *Anyasági támogatás.* Magyar Államkincstár.

<https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html> (2021.03.12.)

Jelenleg Magyarországon – a korábbiakban bemutatottak szerint – az Országos telefonos ügyfélszolgálat⁴²⁵ és a megújult magyarorszag.hu⁴²⁶ felülete képes élethelyzet alapú tájékoztatási feladatokat ellátni, mivel az ügyek lehető legszélesebb körében rendelkeznek kompetenciával, illetve szakmai tartalommal.

A megújult magyarorszag.hu felület célja, hogy az állampolgárok és a hatóságok számára egy egységes felületen tegyen elérhetővé minden – az ügyintézéshez – szükséges irányító és teljeskörű információt, amelyeket a felület baloldalán elérhető lapcsaládokkal élethelyzet alapon csoportokba rendez.⁴²⁷ A weboldal egy olyan összetett keretrendszer, amelyre az elektronikus ügyintézészt biztosító hatóságok helyezik el tájékoztató szövegeiket és ügyintézési pontjaikat,⁴²⁸ megjelölve az elektronikus ügyintézésre szolgáló felületeket az új időpontfoglaló alkalmazást⁴²⁹, és esetként az ügyintézészt bemutató és az elektronikus felületek használatát támogató tájékoztató videókat is.⁴³⁰ A 2020.02.29-én megújult felületre már induláskor 849 ügy került fel, amelyből 142 esetben tájékoztatási, a továbbiakban

⁴²⁵ FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal)*. 17-18, 20-28. pp.

<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelvonal.html> (2021.03.11.)

⁴²⁶ a megújult magyarorszag.hu felülete a https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fooldal linken érhető el elődje, a <https://regi.magyarorszag.hu> oldalon érhető el

⁴²⁷ SÁNTHA GYÖRGY: „*Utazás a digitális állam körül*” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3. 72. p.; ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közzszoalati Egyetem. Budapest, 2019. 40 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.03.12.); élethelyzet alapó csoportokra példa: *Család*.

https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,CS (2020.06.26.); *Nyugdíj, juttatás, segély*.

https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,NY (2020.06.26.)

⁴²⁸ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgálatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 39. pp.

⁴²⁹ *Megújult az időpontfoglaló alkalmazás*.

https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,7790d477-418f-4116-85fb-88059d4788f8 (2021.01.29.)

⁴³⁰ *Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban*.

https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b (2021.01.29.); https://www.magyarorszag.hu/szuf_hirek_segitseg#segitseg (2020.06.26.); *e-Papír Felhasználói kézikönyv*. https://www.magyarorszag.hu/public_blob/76cda23e-5b67-4b0e-8bb3-9b0b6c7ace5e/ePapir%20felhasznaloi%20kezikonyv (2020.06.26.)

elektronikus ügyintézési lehetőség biztosított a weboldal.⁴³¹ A szociális ellátások szempontjából elektronikus tájékoztatást végző hatóságokat és weboldalakat a 7. fejezetben mutatom be kimerítő jelleggel.

A folyamatban lévő ügyek státuszáról, az hatóságok rendelkezésére álló iratokról szóló tájékoztatás megoldott az elektronikus csatornákon keresztül, mivel lehetőség van az ügyben eljáró személy azonosítására.⁴³² A korábbiakban ismertetettek szerint a kormányablakok feladatai közé tartozó ügyek állapotával⁴³³ és iratokkal kapcsolatban tud tájékoztatás nyújtani, minden egyéb ügyben az eljáró szakhatóság tud elektronikus tájékoztatást biztosítani. A folyamatban lévő ügyek státuszáról a nyilvantarto.hu felületén indítható lekérdezés. A felületen – egyelőre – a személyazonosító igazolvány, az útlevél és a vezetői engedély státusza kérhető le, szociális ellátások kapcsán nem használható a felület.⁴³⁴

A hatósági döntés indokolási kötelezettsége és a jogorvoslatról szóló tájékoztatás kapcsán általános tájékoztatás kérhető bármelyik hatóságtól elektronikusan, ellenben ügyspecifikus tájékoztatás – főszabály szerint – csak írásban lehetséges, mivel a hatóság a döntését okiratban, jegyzőkönyvben vagy az ügyiratra feljegyezve köteles közölni.⁴³⁵

⁴³¹ *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030.* Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 76. p. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

⁴³² *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása.* Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 29. p. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tajejkoztatasok/Elektronizalasi%20modszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_C_elektronizalas.pdf (2021.03.12.);

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 35. § (1) bekezdés a)-d) pontjai

⁴³³ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 53. § (2) bekezdése, 9. számú melléklet

⁴³⁴ *Okmánystátusz lekérdezés.* <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdeztes.xhtml> (2021.02.23)

⁴³⁵ BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya.* In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai.* Nemzeti Közszerzői Egyetem. Budapest. 2018, 44. p. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk.1.pdf> (2021.03.02.); Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 81. § (4) bekezdése

Az elektronikus kapcsolattartási csatornákon és hatósági weboldalakon kívül az elektronikus tájékoztatáshoz való jog előmozdítását szolgálhatják a mobilalkalmazások is. A szakirodalom számos mobilos alkalmazást megemlíti,⁴³⁶ viszont ezek egy része már nem elérhető, elavult vagy más alkalmazás vette át a helyet. 2021-ben olyan mobilalkalmazások érhetőek el, mint az OkmányApp,⁴³⁷ a Konzinfo Utazom MobilApp,⁴³⁸ a Kormányablak mobilalkalmazás,⁴³⁹ a HulladékRadar alkalmazás⁴⁴⁰ és az EFO PRO⁴⁴¹ alkalmazás. Tájékoztatás szempontjából elsősorban a Kormányablak mobilalkalmazást érdemes kiemelni, ami a kormányablakok aktuális leterheltségét, címét, nyitvatartási idejét és az intézhető ügyeket mutatja be az irányító tájékoztatás követelményeinek megfelelően. A mobilalkalmazások képernyőképeit a 6. ábra szemlélteti.

⁴³⁶ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 41-44. p.

⁴³⁷ *Intézze okmányügyeit gyorsan, egyszerűen az OkmányApp-pal!* <https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/> (2020.10.24.)

⁴³⁸ *Konzinfo Utazom MobilApp*. 2019.12.12. <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/konzinfo-utazom-mobilapp> (2020.10.24.)

⁴³⁹ *Kormányablak mobilalkalmazás*. <http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablak-mobil-alkalmazas> (2020.10.24.)

⁴⁴⁰ *HulladékRadar*. <https://hulladekradar.hu/#> (2020.10.24.)

⁴⁴¹ *Egyszerűsített foglalkoztatásbejelentő mobilalkalmazás (EFO)* [https://nisz.hu/hu/egyszerűsített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo](https://nisz.hu/hu/egyszerusített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo) (2021.03.23.)



6. ábra Mobilalkalmazások

forrás: saját képernyőfotók

Mindamellet, hogy a digitalizáció biztosít minden olyan szükséges feltételt, ami a tájékoztatáshoz való jog – és ezzel a szociális biztonsághoz való jog – kiteljesítéséhez szükséges, jelen van a rendszerben számos olyan kihívás, ami visszaveti vagy el is lehetetleníti az elektronikus tájékoztatáshoz való jog teljesülését. A hazai digitális egyenlőtlenség, illetve a digitális szakadék általánosságban véve is magas értéket ér el, amit a DESI index alapján elfoglalt 21. helyünk is alátámaszt.⁴⁴² A megélhetési zavarhelyzeteknek fokozottabban kitett – idős-, beteg-, fogyatékossgal élő-, alacsony iskolai végzettségű- és mélyszegénységben élő – személyek anyagi korlátok, illetve a digitális kompetenciák hiánya miatt korlátozottan vagy egyáltalán nem tudnak élni az

⁴⁴² *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Thematic chapters.* European Commission.

https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67086 (2021.01.16.) 74. p.; *Shaping Europe's digital future. Hungary.* European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/hungary> (2021.01.16.)

elektronikus tájékoztatáshoz való jogukkal.⁴⁴³ A digitális hátrányok enyhítésére részmegoldásként szolgált a 2015-ben indult Digitális Jólét Program 1.0, amely nyomán jelentősen csökkent az internet után fizetendő adó mértéke⁴⁴⁴ és bevezetésre került a Digitális Jólét Alapcsomag kedvezményes internetelőfizetési lehetőségekkel.⁴⁴⁵ 2017-ben indult el a Digitális Jólét Program 2.0, amely nyomán tovább csökkent az internetszolgáltatásért fizetendő adó mértéke, illetve további előrelépések történtek a Digitális Jólét Szoftver Alapcsomag és az internethasználatot oktató Digitális Jólét Klub keretein belül.⁴⁴⁶ Az ehhez hasonló „kampányszerű” intézkedések a megfelelő irányba mutatnak, viszont további eredmények érdekében szükség van további megoldások bevezetésére is. Az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférés előmozdításában megoldást jelentene, ha új ellátásként bevezetésre kerül a rászorultsági és/vagy méltányossági alapon megállapított számítógép és internetellátás, valamint a számítógépfelhasználói ismeretek oktatása. Azok számára, akiknek semmilyen formában sem biztosítható az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférés, a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, a falugondnoki szolgáltatások fejlesztése jelenthet megoldást, ahogy az a személyes tájékoztatás kapcsán részletesebben kifejtésre került.

A modern – elektronikus – tájékoztatási formák elterjedése függ attól is, hogy milyen használati tudással és hajlandósággal, illetve digitális kompetenciával rendelkeznek az érintettek. A digitális szövegértési képesség sok tekintetben eltérést mutathat a társadalom

⁴⁴³ FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon*. Education 2017/26/2. 159-160. pp.;

CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái*. Információs Társadalom 2017/17/2. 25-26. p.; *Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés*. Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft. 2020.11.10.

https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres (2021.02.22.);

⁴⁴⁴ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 82. § (3) bekezdése, 3/A. számú melléklete

⁴⁴⁵ *Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapcsomag*. 2017.06.28.

<https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erheto-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/> (2017.11.13.)

⁴⁴⁶ A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) kormányhatározat 2, 6, 15, 20 pontjai

tagjai között, elsősorban területi és szociális helyzet függvényében.⁴⁴⁷ A digitális képességek alakulását olyan tényező befolyásolhatja negatívan, mint az életkor – digitális bevándorlók⁴⁴⁸ – a földrajzi adottságok, az anyagi különbségek, a végzettség, a családi háttér, a nyelvismeret, valamint a betegség és fogyatékossággal élés ténye.⁴⁴⁹ A digitális kompetenciák elsajátítása kapcsán megoldást jelenthet a számítógéphasználó oktatások rendszeresítése, az elektronikus felületek használatát támogató 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat kapacitásbővítése, a képernyőtükrozés és képernyőmegosztás funkciók bevezetése, a hatósági ügyintézők átfogó digitális képzése⁴⁵⁰ és a felületek használatát bemutató oktatóanyagok és kisvideók közzététele. Az oktatóanyagok kapcsán jógyakorlatként érdemes megnevezni:

- a Földhivatal Online felületén elérhető felhasználói kézikönyvet,⁴⁵¹
- a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara felületén elérhető oktatóanyagot,⁴⁵²
- a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központhoz kapcsolódó Vendégem felületen elérhető oktatóanyag, oktatóvideók és segédleteket,⁴⁵³
- a megújult magyarorszag.hu felületén elérhető kisvideókat,⁴⁵⁴ valamint
- az időpontfoglaló rendszer használatát bemutató kisvideó, amit a pandémiás lezárások idejében készítettem.⁴⁵⁵

⁴⁴⁷ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019.

5 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.03.12.)

⁴⁴⁸ PRENSKY, MARC: *Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently?* On the Horizon 2001/9/6. [magyar kiadás: Kovács Emese (ford.): Prensky, Marc: Digitális bennszülöttek, digitális bevándorlók. 1.-2. pp. http://goliat.eik.bme.hu/~emese/gtk-mo/didaktika/digital_kids.pdf (2021.03.12.)]

⁴⁴⁹ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2009. 79. p.

⁴⁵⁰ SÁNTA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3. 76. p.

⁴⁵¹ Földhivatal Online felhasználói kézikönyv. <https://info.foldhivatal.hu/help/index.htm> (2021.01.18.)

⁴⁵² Digitális eszközök az e-közigazgatásban. Magyar Kereskedelmi- és Iparkamara. https://mkik.hu/learning/2020/digitalis-eszkozok-az-e-kozigazgatasban/story_html5.html (2021.01.18.)

⁴⁵³ Vendégem. Magyar Turisztikai Ügynökség. <https://info.vendegem.hu/oktatoanyag> (2021.01.18.)

⁴⁵⁴ Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban. https://www.magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b (2021.01.18.)

⁴⁵⁵ A kisvideó a Közigazgatási élethelyzetek röviden csatornán a következő link segítségével érhető el: Időpontfoglalás. 2020.04.25. <https://www.youtube.com/watch?v=ZizF4Sjw6w8> (2021.01.18.)

Hiába valósul meg számos fejlesztés, ha az ügyfelek a nem megfelelő vagy egyoldalú kommunikáció miatt nem szereznek tudomást az elektronikus felületekről, vagy félreismerik azok jelentőségét. Éppen ezért kiemelt jelentősége van az elektronikus felületek és új szolgáltatások bevezetését megelőző és azt követő, valamint a változtatásokat bemutató népszerűsítésnek. A digitalizációs megoldások népszerűsítése- és a használatukról való tájékoztatás érdekében szükség van átfogó kampányok indítására, a közösségi média, a blog- és fórumoldalak használatára, a rádióadások és a tévéműsorok, valamint az állampolgárok által gyakran látogatott helyszínek – például orvosi rendelő, tömegközlekedési eszközök várakozó helyiségei, oltópontok és közigazgatási ügyfélszolgálati terek – bevonására is.⁴⁵⁶

A felmérések alapján az elektronikus ügyintézészt választó személyek közül csupán 55,8% elégedett az online megoldásokkal, mivel a felületeken elérhető tájékoztató anyagok nehezen értelmezhetőek és nem képesek megfelelően támogatni az ügyintézészt.⁴⁵⁷ Annak érdekében, hogy a hatósági weboldalak a lehető legmagasabb szinten legyenek képesek ügyféltájékoztatási feladataikat ellátni, szükség van a felületen közzé tett információk módszeres felülvizsgálatára ügyfélkiszolgálási szempontok szerint. A weboldalakon elhelyezett tartalmakért továbbra is a hatáskörrel rendelkező hatóságok felelnének, de a szövegek elrendezését és közérthetőségét a szociális ellátások kapcsán bemutatott szakértő csoport felügyelné.

Ahogy a korábbiakban már több alkalommal is megállapítást nyert, az elektronikus kapcsolattartási csatornán keresztül csak szűk keretek között van lehetőség a folyamatban lévő ügyek státuszának lekérdezésére. A tájékoztatáshoz való jog előmozdítása érdekében lehetővé kell tenni, hogy az ügyfelek a magyarorszag.hu felületén keresztül lekérdezhessék legalább a szociális ellátásokkal kapcsolatban indított ügyeik státuszát a nyilvantarto.hu

⁴⁵⁶ Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet. 4, 8-9 pp. https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/Szol%20gFejl_D_kommunikáció.pdf (2021.03.12.)

⁴⁵⁷ Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. 83-84. pp. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.01.06.)

felület elérhető szolgáltatáshoz hasonlóan. Ennek megvalósításához szükséges javaslatot szintén a szociális ellátásokkal kapcsolatos fejezetben mutatom be részletesen.

Ahogy korábban a szóbeli, telefonos és postai tájékoztatás kapcsán is megállapítást nyert, a hazai elektronikus tájékoztatáshoz való jog szigetszerűen valósul meg. A központi és területi államigazgatási szervek oldalai eltérő arculattal, eltérő felépítéssel, eltérő szakmaisággal működtetik a weboldalaikat, amit a szociális ellátásokhoz kapcsolódóan a 7. fejezetben mutatok be részletesen. Ennek következménye, hogy az ügyfeleknek számos hatósági weboldalt fel kell keresniük abban az esetben, ha egy élethelyzethez kapcsolódóan van szükségük tájékoztatásra. Az ügyfélelégedettség növelése és az élethelyzet alapú – elektronikus – tájékoztatás biztosítása érdekében szükség van a magyarorszag.hu felület további fejlesztésére, illetve az elérhető elektronikus felületek integrálására ebbe a központi weboldalba, ahogy azt a 7. fejezetben részletesen is bemutatom.

Ahogy ebben a fejezetben bemutatásra került, a tájékoztatáshoz való jogot írásban postai úton és az elektronikus kapcsolattartási csatornákon keresztül is lehet biztosítani. A legutóbbi felmérések alapján a postai úton történő kapcsolattartás népszerűsége drasztikusan visszaesett az elmúlt években, annak számos hátránya nyomán. A postai tájékoztatással kapcsolatban felmerülő kihívások megoldására az elektronikus tájékoztatás népszerűségének-, hatékonyságának és hozzáférhetőségének növelésére van szükség.

Az elektronikus tájékoztatás előtérbe kerülésével biztosított minden feltétel, ami a tájékoztatáshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog kiteljesítéséhez szükséges. Mindezek ellenére az elektronikus tájékoztatás igénybevételéből pont azok a szociális ellátásra szoruló, vagy azt igénybe veő személyek szorulhatnak ki. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében elérhetővé kell tenni a szociális ellátások szempontjából leginkább érintett rétegek számára az elektronikus tájékoztatáshoz való hozzáférést, a teljes lakosság körében népszerűsíteni és támogatni kell az elektronikus felületek használatát, ügyfélkiszolgálási szempontok szerint felül kell vizsgálni a hatósági weboldalakat, lehetővé kell tenni a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügystátusz lekérdezést és átfogó konszolidációra van szükség a megújult magyarorszag.hu felület segítségével.

4.4. A tájékoztatás sikerességét befolyásoló emberi tényezők

A kommunikációs csatornák megválasztásán túl az emberi tényezők is befolyásolják a tájékoztatás sikerességét. Az ügyfél és az ügyintéző közötti kommunikációt számos tényező nehezíti, min például a sztereotípiák, az ügyintézői elvárások, az ügyfél pszichológiai korlátai (például tényleges- vagy funkcionális analfabétizmus), speciális megértési- és értelmezési nehézségek, értékbeli különbségek (politikai-, társadalmi-, státuszbeli különbségek), hatásköri korlátok és a fizikai környezet.⁴⁵⁸ Ebben a fejezetben azt vizsgálom, hogy a különböző tényezők hogyan befolyásolják az ügyintézők és az ügyfelek viselkedését, a kommunikációs szituációk milyen kihívásokat és konfliktushelyzeteket tudnak teremteni a tájékoztatás során és milyen megoldási lehetőségek körvonalazódnak a nehézségek áthidalására.

4.4.1. A tájékoztatást befolyásoló ügyintézői tényezők

A tájékoztatást befolyásoló emberi tényezőket elsőként az ügyintéző szemszögéből vizsgálom meg. A szolgáltató és ügyfélbarát közigazgatás mérőszáma, hogy hogyan jár el a rossz ügyfelekkel, hogyan támogatja, oktatja és „kényszeríti” őket.⁴⁵⁹ Ügyfélbarát a kommunikáció, ha azt a feltétel nélküli pozitív odafordulás jellemzi, együttműködő és erőszakmentes, megfelel az asszertivitás követelményeinek, tudatosan alkalmazza a nonverbális kommunikációs eszközöket és szem előtt tartja az ügyfél személyiségtípusához illeszkedő tájékoztatást.⁴⁶⁰

Az ügyfél szemében a hatóság és az ügyintéző a hatalom megtestesítője, képviselője, a közigazgatás logikájának értője, akivel szemben alárendeltnek és kiszolgáltatottnak érzi

⁴⁵⁸ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 11. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁵⁹ GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszerológat*. *E-Government Tanulmányok XIII*. E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért. Budapest, 2007. 44-46. pp

⁴⁶⁰ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszerológat* készségfejlesztés. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 11-25. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

magát. Éppen ezért a hatósággal való kapcsolatfelvétel és a tájékoztatáskérés már egy alapvetően asszimmetrikus helyzetből indul.⁴⁶¹

A tájékoztatás során az ügyintézőknek – általánosságban – az alábbi ügyfélkiszolgálási alapelveket kell szem előtt tartaniuk: ⁴⁶²

- minden esetben proaktív és széleskörű tájékoztatás kell biztosítani az ügyfeli igények tükrében, viszont nem szabad kezelhetetlen mennyiségű információt átadni,
- egyértelműen, közérthetően és megfelelően tagolva kell átadni az információt,
- az ügyfél tájékoztatva és ne kioktatva legyen,
- amennyiben a feltett kérdésre nem tudja a választ az ügyintéző, akkor ne szégyelljen segítséget kérni a tapasztaltabb kollégáktól vagy a vezetőktől, de ne adjon hibás tájékoztatást,
- az ügyfelet türelmesen végig kell hallgatni, és nem szükséges az általa hibásan alkalmazott szakkifejezéseket kijavítani,
- fontos az udvariasság, hiszen mindamellett, hogy csökkenti az ügyfél feszültségét, műveltséget tükröz és segíthet a tisztelet kivívásában,
- tilos beleavatkozni az ügyfél magánéletébe és diszkréten kell kezelni a szenzitív adatok, ami egyebek mellett adatvédelmi szempontból is meghatározó,
- arról kell tájékoztatni az ügyfelet, amire valóban kíváncsi és ami kapcsolódik az ügyéhez, nem arról, ami az ügyintéző eszébe jut, vagy kevés utánajárást igényel, illetve
- rendelkezni kell a tájékoztatáshoz szükséges tárgyi tudással, ismerni kell a releváns jogszabályokat, a hatósági weboldalakat és az elektronikus ügyintézési felületeket.

Egy jó szakember megfelelően tudja irányítani a beszélgetést, pontosan fel tudja mérni az ügyfél célját, igényét és helyzetét a megfelelő kérdésfeltétel.⁴⁶³ A tájékoztatás során nem érdemes az ügyintéző személyes véleményét- vagy értékítéletet tartalmazó, választ

⁴⁶¹ CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai*.

Miskolci Jogtudó 2020/1. 18. p.

⁴⁶² D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek*. Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016. 189-194. pp.; BOHNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 182-183. pp.

⁴⁶³ KOVÁCS TÜNDE: *Az ügyfélszolgálat művészete*. Gasztrotop Kft. Budapest, 2009. 171-175. pp.

kikényszerítő, illetve túl sok zárt kérdést feltenni, a megfelelő tájékoztatást elsősorban a nyitott kérdések viszik előre, amellyel az ügyfelek rávezethetők a problémáik és kérésük pontos megfogalmazására.⁴⁶⁴

A megfelelő tájékoztatás fontos feltétele, hogy az ügyintéző képes legyen felismerni az ügyfél személyiségtípusát és annak megfelelően tudjon kérdést feltenni, illetve választ megfogalmazni.⁴⁶⁵ A személyiségtípusok elkülönítésére több módszer is alkalmazható,⁴⁶⁶ viszont a dolgozatban a DISC módszert mutatom be, amely alapján az alábbi elkülönítésre van lehetőség:⁴⁶⁷

- határozott: az egyik legnehezebben kezelhető, extrovertált csoport, akik dinamikusak, határozottak és az esetek többségében kimutatják érzelmeiket. Viselkedésük gyakran bántóan- vagy fenyegetően hat, problémamegoldásra és érdekérvényesítésre törekcsenek, ami miatt konfliktuskereső viselkedést tanúsíthatnak. A határozott ügyfeleket rosszul érinti, ha érzésük szerint csorbul a tekintélyük, értelmetlennnek tart egy szituációt vagy előírást, illetve, ha határozatlanságot érzékel. Esetükben az időhatékony, udvarias és barátságos tájékoztatásra van szükség, amely során éreztetni kell velük szerepük fontosságát, az ügyintézés előnyeit. Fontos továbbá, hogy a tájékoztatás során ne kerüljön védekező

⁴⁶⁴ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszoigálati Egyetem. Budapest, 2017. 13-15. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁶⁵ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Tréning háttéranyag. Nemzeti Közszoigálati Egyetem. Budapest, 2017. 26. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁶⁶ BOHNNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006. 191-192. pp; CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai*. Miskolci Jogtudó 2020/1. 19. p.

⁴⁶⁷ BALATONI MÓNKA: *Közszoigálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közszoigálati Egyetem. 2017. 39. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6zszoig%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3> (2021.03.14.); JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Tréning háttéranyag. Nemzeti Közszoigálati Egyetem. Budapest, 2017. 27-28. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

pozícióba az ügyintéző és ne vállalja a felelősséget olyanért, ami nem az ő vagy a közigazgatás hibája.

- közvetlen: kapcsolatközpontú, extrovertált személyiségűek, akik bizalommal közelítenek az ügyintézőkhöz. Jellemzően nem részesítik előnyben, ha valamiből ki vannak hagyva, ha nélkülük döntenek, ha mások viselkedése nem őszinte vagy álláspontjukat és rugalmasságukat nem veszik komolyan. A tájékoztatásuk során fontos a szünetek megfelelő tartása, a fókuszált és barátságos attitűd, a bátorítás és a pozitív visszajelzések, valamint a nézeteltérés és vélemény udvarias megfogalmazása.
- nyugodt: kapcsolatorientált, de introvertált személyiségtípus, akikre az őszinteség és a türelem jellemző. Nehezen élik meg a rideg, személytelen tájékoztatást, a hirtelen változásokat és a váratlan döntési helyzeteket. Jellemző rá az óvatosság, a minimális kockázatvállalás és a makacsság. A tájékoztatás során elegendő időt kell szánni az ilyen ügyfelekre, végig kell hallgatni mondanivalójukat, biztosítani kell őket a nagyrabecsülésről és törekedni kell a kevésbé komplex megoldásokra.
- távolságtartó: a feladatközpontú és introvertált ügyfelek tartoznak ebbe a csoportba, akik elemző és lelkiismeretes szemlélettel rendelkeznek, precízek és gyakran aggódnak. Érzékenyek a váratlan változásokra, az azonnali döntéshozatali kényszerre, a kevés információra és a nagy felelősségre. A tájékoztatásuk során fontos elegendő időt adni nekik, nyugodt és minden részletre kitérő kommunikációt szükséges velük folytatni.

Mivel az ügyintézői oldalon is emberek foglalnak helyet, még az olyan esetekben is elfordulhat tájékoztatási hiba, amikor az ügyintéző professzionálisan végzi a feladatait és az ügyfél is mindent megtesz annak érdekében, hogy türelmes és együttműködő legyen.⁴⁶⁸ Az ügyfélszolgálati szakemberek részéről a kommunikációs problémákat az alábbiak okozhatják például:⁴⁶⁹

⁴⁶⁸ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2017. 26-27. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁶⁹ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 275-276. pp.

- az előítéletek,
- az ügyfelekkel szemben támasztott irreális elvárások,
- a pesszimizmus és
- a reaktív hozzáállás.

Az előítélet általában ellenséges beállítottságú, személlyel vagy csoporttal kapcsolatos negatív hiedelem megfelelő alátámasztottság nélkül. Az előítéletek – mint például az ügyfelek szeretnek panaszkodni, tudatlanok és tiszteletlenek – falat emelnek az ügyintézők és a valóság közé, befolyásolva ezzel a tájékoztatás minőségét.⁴⁷⁰ Az előítéletesség megelőzése érdekében fontos a feltétel nélküli pozitív odafordulás, az empátikus kommunikáció, az értő odafigyelés, az ügyfél helyzetének megértése és a problémáik leegyszerűsítés nélküli azonosítása.⁴⁷¹

Problémát okozhat a tájékoztatás során az ügyfelekkel szemben támasztott irreális elvárások is. Arany Ferenc több, mint 8000 – ügyfélszolgálaton dolgozó kolléga körében végzett felmérése alapján elsősorban olyan elvárásokat fogalmaznak meg ügyintézők az ügyfelekkel szemben, mint az udvariasság, értelmesség, türelmesség, nyugodtság, őszinteség, felkészültség, kommunikatív jellem és kompromisszumkészség. Amennyiben az ügyfél megjelenése, külseje, nézése, hangja vagy viselkedése nem felel meg a preconcepcióknak, akkor – még ha más formában nem is, de nonverbális eszközökkel, akaratlanul is éreztethetik vele, hogy valami nem megfelelő. Az irreális elvárások leküzdéséhez el kell fogadnia mindkét félnek, hogy kulturális, életkori, nemek közötti, iskolázottsági különbségek előfordulnak a mindennapi ügyintézés során és mindent meg kell tenni, hogy ezek ne befolyásolják a tájékoztatást.⁴⁷²

⁴⁷⁰ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 23-32. pp.

⁴⁷¹ BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 12. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁷² ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 32-35, 276-280. pp.

Az ügyfélszolgálati munka rövid idő alatt kiégéshez vezethet, ami sokkal hamarabb előfordulhat a pesszimista személyeknél. A pesszimista hozzáállás csökkenti az energiát, a türelmet, rontja a közérzetet. Az esetleges kudarcok elfogadása nehezebben megy, könnyebben alakítanak ki előítéleteket és könnyebben általánosítanak a pesszimista ügyfélszolgálatos munkatársak. Az ügyintézők kiégésének megelőzése érdekében javasolt időközönként cserélni az adott front-office és back-office feladatokat ellátó kollégákat, lehetővé téve egyfajta változatosságot a munkavégzésben. A reaktív személyek egyfajta külső vezérléssel működnek, ami ügyféltájékoztatás kapcsán annyit tesz, hogy csak a feltett kérdésre válaszolnak, nem hívják fel a másik fél figyelmét a lehetséges buktatókra és egyéb jogosultságokra, amennyiben arra az ügyfél nem kérdez rá konkrétan. Ezzel szemben a proaktív emberek belső vezérléssel működnek, nem várnak külső ingereket a feladatellátáshoz. A proaktív személyek jobban meg tudják tartani a belső egyensúlyt, kevésbé égnek ki, és leginkább ők képesek az élethelyzet alapú és teljeskörű tájékoztatásra. A proaktív hozzáállás kialakításához rendszeresen érzékenyítő- kommunikációs és pszichológiai tréningekre van szükség.⁴⁷³

A tájékoztatás sikeressége érdekében az ügyintézőnek szem előtt kell tartani olyan kommunikációs alapelveket, mint a proaktivitás, a közérthetőség, a kioktatásmentes tájékoztatás, a türelem, az értő hallgatás, és a megfelelő tárgyi tudás. Egy professzionális szakember irányítani tudja a beszélgetést, fel tudja mérni az ügyfél céljait és megfelelő kérdéseket tesz fel az ügyfél kérdésnek megértéséhez. Annak érdekében, hogy az ügyintéző felül tudjon kerekedni a saját negatív emberi tulajdonságain előítéletesség, irreális elvárások, reaktív szemlélet, rossz alkalmazkodóképesség – szükség van az ügyfélkiszolgálási képéseket fejlesztő kommunikációs-, pszichológiai- és érzékenyítő képzések rendszeresítésére, valamint a tájékoztatás kommunikációs és szakmai szempontjait is mérő belső minőségbiztosítási rendszerre – amit a 5. fejezetben fogok részletesen bemutatni.

⁴⁷³ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 281-282, 288. pp.; CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai*. Miskolci Jogtudó 2020/1. 21. p.

4.4.1. A tájékoztatást befolyásoló ügyféloldali tényezők

Ahogy a fentiekben láthatóvá vált a tájékoztatáshoz való jog gördülékeny, ügyfélbarát biztosításának feladata elsősorban a hatóságot és az ügyintézőt terheli. Ellenben ki kell emelni, hogy a tájékoztatás sikeressége nem csak az ügyintézőn múlik, nem hárítható át a tájékoztatás hatékonyságának kérdése csak és kizárólag a hatóságra, mivel – ahogy az ügyintézők – úgy az ügyfelek is teremthetnek tájékoztatást nehezítő körülményeket. Ezeket a körülményeket és a hozzájuk kapcsolódó megoldási lehetőségeket tekintem át ebben a fejezetben.

A magas ügyfélszám és a fokozott leterheltség miatt előfordulhat, hogy az ügyintéző figyelmetlenné, türelmetlenné válik, nem képes proaktívan és megértően az ügyfélhez fordulni, esetleg kioktatóan, lekezelően viselkedik.⁴⁷⁴ Éppen ezért az ügyfeleknek is rendelkezniük kell a megfelelő attitűddel, nyitottsággal és megértéssel ahhoz, hogy az ügyintéző megfelelően tudja elvégezni tájékoztatási feladatait. A hatóságok a tájékoztatási kötelezettségeiket annál hatékonyabban tudják teljesíteni, minél több tulajdonsággal rendelkezik az ügyfél az alábbiak közül:⁴⁷⁵

- jogismerő és jogkövető,
- felkészült és tájékozott,
- digitális kompetenciákkal rendelkezik, illetve képes és hajlandó megismerni és alkalmazni az elektronikus ügyintézési lehetőségeket,
- kultúrált és tisztelettudó, nem előítéletes, nem lenéző a közigazgatás munkatársaival szemben,
- szociálisan és türelmes, tekintettel van másokra, nem helyezi magát előtérbe másokkal szemben,
- megfelelő ügyintézés esetén képes jó vélemény kialakítására.

A tájékoztatás sikerességét támogatja, ha az ügyfél is képes felismerni az ügyintéző személyiségtípusát és annak megfelelően próbál alkalmazkodni a kommunikációs

⁴⁷⁴ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2017. 27. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)

⁴⁷⁵ GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszerológálat. E-Government Tanulmányok XIII.* E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért. Budapest, 2007. 44-46. pp.

szituációkhoz. Az ügyintézői személyiségtípusokat – a vérmérséklet alapú módszer segítségével – az alábbiak szerint különíthetjük el:⁴⁷⁶

- A szangvinikus ügyintéző a jelenre koncentrál, nem aggódik a múlt és a jövő miatt. Empatikusan viselkedik, jól alkalmazkodik, közvetlen és barátságos, jól ellenáll a monotonitásnak. Előfordul, hogy sok befejezetlen munkája van, megfeledezhet az ügyfélnek tett ígéretekről és esetenként megbízhatatlan. Az ügyintéző tájékoztatási feladatainak ellátását a visszakérdezéssel, az elhangzottak összegzésének kérésével tudja támogatni az ügyfél.
- A kolerikus ügyintéző temperamentumos, megbízható, gyors a felfogóképessége és gyakorlatias, ellenben kevésbé empátikus, heves, indulatos és időnként hamarabb nyilvánít véleményt, minthogy átgondolná azt. Amennyiben az ügyfél türelemmel tud fordulni az ügyintézőhöz, megoldásorientált és nem beszélgetőtársat keres, azzal támogatni tudja a hasonló beállítottságú ügyintézőket munkájuk elvégzésében.
- A melankolikus ügyintéző érzelmgazdag, alapos és elemző típus, betartja az ígéreteit, kiszámíthatóan viselkedik és ápolja kapcsolatait a kollégákkal. Jellemzően nehezen kezelik a stresszt, könnyen megsértődnek, gyanakvóak és nagyon magasak az elvárásaik, még az ügyfelekkel szemben is. Az ügyfél nyugodt, kiegyensúlyozott kommunikációval, támadó hangvétel mellőzésével, nyitottsággal és értő odafigyeléssel tudja támogatni az ügyintézőt a tájékoztatási feladatai ellátásában.
- A flegmatikus személyek jóindulatúak, mindenkivel szót tudnak érteni, rendelkeznek saját, konstruktív jellegű véleménnyel, feladataikat nyugodtan és csendben végzik. Könnyen le tudják nyugtatni az indulatos ügyfeleket, lényegre törően fogalmaznak, segítőkészek és jó tanácsokat adnak. A flegmatikus személyekre jellemző, hogy lassan dolgoznak, semmi miatt nem lelkesednek, kényelmesek és csak akkor segítenek, ha erre megkérik őket. Az ügyfelek számára javasolt, hogy bizalommal forduljanak a flegmatikus ügyintézőkhöz és jól megfogalmazott, pontos kérdésekkel keressék fel őket.

Korábban áttekintésre került, hogy milyen ügyintézői attitűdök, tulajdonságok befolyásolhatják negatívan az ügyfelek tájékoztatását, de fontos áttekinteni, hogy az ügyfelek is tudnak olyan kommunikációs környezete teremteni, ami nehezíti, korlátozza vagy ellehetetleníti a tájékoztatási feladatok elvégzését. Az ügyfélszolgálati és

⁴⁷⁶ KOVÁCS TÜNDE: *Az ügyfélszolgálat művészete*. Gasztrotop Kft. Budapest, 2009. 15-22. pp.

ügyféltájékoztatási feladatellátásom során gyűjtött tapasztalataim alapján az alábbi – elsősorban a szociális ellátórendszerhez kapcsolódó példákkal is alátámasztott – ügyféli attitűdök befolyásolhatják negatívan a tájékoztatási feladatok ellátást:

- a hiányos adatszolgáltatás,
- a korábbi negatív tapasztalatok „megőrzése”,
- nem hiteles forrásokból való tájékozódás,
- nem megfelelő ügyintézési kultúra,
- az ügyfélszolgálat „vizsgáztatása”
- a nem megfelelő kommunikációból eredő félreértések

A szakszerű és élethelyzet alapú tájékoztatáshoz elengedhetetlen bizonyos személyes adatok – szükséges mértékben⁴⁷⁷ – történő átadása az ügyintéző számára. Ennek hiányában jelentősen megnő az esélye a hiányos-, vagy hibás tájékoztatásnak még akkor is, ha az ügyintéző professzionálisan jár el. A hiányos adatszolgáltatással kapcsolatos kihívásokra a 8. számú melléklet 1. megkeresése tekinthető meg példaként. A hibás és hiányos tájékoztatás megelőzése érdekében fontos, az egyenes kommunikáció minkét fél részéről, amely során az ügyfél részletesen, de lényegretörően adja elő kérését, illetve az ügyintéző a korábbiakban bemutatott megfelelő kérdezési technikával tudja előteremteni a megfelelő tájékoztatáshoz szükséges feltételeket.

Az ügyintézői tévedés vagy mulasztás – a tájékoztatás kapcsán – mindamellett, hogy bosszúságot jelent az ügyfélnek, károkozással és az igénybe nem vett ellátások nyomán a szociális biztonsághoz való jog sérelmével is járhat, ami a 6. fejezetben bemutatottak szerint felvetheti az ügyintéző és a hatóság felelősségét is. A nem megfelelő korábbi tájékoztatás jelentősen befolyásolhatja a hatóságokkal kapcsolatos attitűdjét, ami konfliktusokat okozhat a későbbiekben, ahogy azt a 8. számú melléklet 2-3. megkeresései is példázzák. A helyzet megoldása érdekében fontos, hogy az ügyfél ne veszítse el a hatóság iránti bizalmát, ne legyen ellenséges más ügyintézőkkel és ne nehezítse szándékosan az ügyintéző dolgát. A korábban elkövetett ügyintézői hiba nem feltétlenül jelent inkompetenciát és az általa elkövetett hibáért nem felel a közigazgatás valamennyi ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyintéző jogszabályhelyek megjelölésével, valamint egyéb hiteles források, valamint a

⁴⁷⁷Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 27. § (1) bekezdése

tájékoztatást megerősíteni képes más hatóságok elérhetőségeinek megadásával tudja oldani a kialakult előítéletességet.

Kihívást jelent az ügyfelek szakszerű tájékoztatása azokban az esetekben is, amikor az ügyfél előzetesen nem hiteles forrásokból tájékozódott. Nem hiteles forrásként szolgálhatnak a rokonok, ismerősök, szomszédok, a nem hatósági weboldalak, a szociális média, valamint esetenként a rádió és a tévé is. A kihívást az okozza, hogy az ügyfeleket meg kell győzni az adott forrás hiteltelenségéről, a kedvezőtlenebb jogosultsági feltételekről vagy az igényelhető ellátások alacsonyabb összegéről. A legnagyobb kihívást azok az esetek jelentik, amikor a nem hiteles forrás azzal a megfogalmazással él, hogy az ellátásról gyakran még az ügyintézők sem tudnak. Az esetre példát a 8. számú melléklet 4. és 5. megkeresésében olvashatunk. Az ügyfél szempontjából fontos, hogy megbizonyosodjon a forrás hitelességéről, ellenőrizze a 2.3.2. alfejezetben is bemutatott formai és arculati szempontokat. Az ügyintéző szempontjából fontos a részletes és jogszabályhelyekkel alátámasztott tájékoztatás, valamint lehetőség esetén az ügyfél által alkalmazott nem hiteles forrás – weboldal – felkutatása és megcáfolása.

Előfordulnak olyan esetek, amikor az ügyfelek egy adott választ keresnek a kérdésükre. Az ilyen beállítottságú ügyfelek addig „mennek az ügyük után”, ameddig valakitől azt a tájékoztatást nem kapják, amit hallani akarnak – még akkor, is, ha az nem minden tekintetben felel meg a jogszabályi, technikai és jogosultsági feltételeknek. Példaként a 8. számú melléklet 6-7. megkeresései tekinthetők meg.

Előfordulnak olyan esetek is, amikor az ügyfél meg van bizonyosodva arról, hogy egyedi eljárási szabályok vonatkoznak rá. A hasonló ügyfél csak a nekik legkényelmesebb és az ő igényeinek megfelelő tájékoztatást és eljárást fogadja el. A 8. számú melléklet 8. megkeresésben egy ilyen példát olvashatunk.

Egyes helyzetekben az ügyfelek nem konkrétan, vagy nem csak ügyintézés érdekében keresik fel a hatóságot. A kapcsolatfelvétel egyfajta elégtételként, illetve frusztráció levezetésére alkalmas folyamatként szolgál számukra. A 8. számú melléklet 9. megkeresésében olvasható példa erre az esetre.

Az ügyintézési kultúra kiemelkedően alacsony szintjére a 8. számú melléklet 10. megkeresése szolgál példaként. Az ügyfél válogatott sértésekkel keresi meg az ügyfélszolgálatot, személyeskedik és minden lehetséges módon próbálja lealacsonyítani az

ügyintézőt és a közigazgatás azért, mert nem tudja, hogy kell elektronikusan eljárnia az adott ügyben.

A hasonló helyzetek feloldása érdekében az ügyfél szempontjából fontos a nyitottság, a megértés és az ügyintéző szakértelmében való bizalom. Fontos felismernie, hogy a saját igazának keresésével azt éri el, hogy téves tájékoztatást kap. Fontos megértenie továbbá, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak nem azért végzik a munkájukat, hogy feszültséglevezető feladatokat lássanak el. Az ügyintézők szempontjából a határozott fellépés célravezető és az ügyfél figyelmeztetését követően meg kell szakítani a kommunikációt, ha annak nem a sikeres ügyintézés a célja.

Az ügyfélszolgálatokat felkeresik olyan ügyfelek is, akik tudják, vagy tudni vélik a választ a feltett kérdéseikre. Az ilyen típusú ügyek – általában – nem fogadják el a kapott tájékoztatást, hangoztatják, hogy ők máshogy hallották, mást olvastak, nem úgy kell eljárni, jobb megoldást tudnak. A kommunikáció során érezteti az ügyfél, hogy a tájékoztatás hiábavaló volt, nem kapott új információt és az elhangzottak egy része nem is felel meg a valóságnak vagy nem a legjobb, legegyszerűbb megoldás. Az esetre a 8. számú melléklet 11. megkeresésben olvashatunk példát. A fenti esethez képest szélsőséesebbek azok az ügyfelek, akik az ügyfélszolgálatos egyfajta vizsgáztatását célozzák. A kérdéseknek nincs valós jelentősége, nem a sikeres ügyintézés a cél, hanem az ügyfélszolgálat és az ügyintéző egyfajta tesztelése. A 8. számú melléklet 12. megkeresésében az ügyfél félreérthetően fogalmaz, összeesküvéselméleteket sző és próbálja összezavarni az ügyintézőt, valamint mindenképpen hibát akar találni a rendszerben. Az ügyfél szempontjából azt szükséges megérteni, hogy az ügyfélszolgálat nem a feszültség levezetését szolgálja és annak „felesleges” lefoglalásával nem csak az ügyintézőnek, de más ügyfeleknek is bosszúságot okoznak. Az ügyintézőnek törekednie kell a magabiztos kommunikációra, mindvégig neki kell irányítani a beszélgetést és azonnal meg kell szüntetnie a kommunikációt, ha az nem tartalmaz közigazgatási kérdést vagy nem a sikeres ügyintézést célozza.

Minden ügy és minden ügyfél más. A tájékoztatás sok esetben nem sablonizálható, nem általánosítható, az adott ügy, illetve az adott ügyfél határozza meg azt, hogy miről és hogyan kell a tájékoztatási feladatkörben eljárni. Előfordulnak olyan esetek, amikor az ügyfél és az ügyintéző „nem érti egymás nyelvét” esetenként „elbeszélnek” egymás mellett, személyiségük és kommunikációs stílusuk annyira nem passzol össze, hogy a tájékoztatás kihívást jelent még egyszerűbb ügyek esetén is. Az ehhez hasonló nehézségeket a 8. számú

melléklet 13. és 14. megkeresései mutatják be. Ilyen esetek megelőzése érdekében mindkét félnek törekednie kell az egyértelmű megfogalmazásra és megfelelő kérdésfeltevéssel, illetve visszakérdezéssel szükséges pontosítani a tájékoztatási igényt és az átadott információt.⁴⁷⁸

A korábbiakban bemutatásra került, hogy milyen fontos szerepe van a hatósági ügyintézőknek a megfelelő tájékoztatásban. A tájékoztatáshoz való jog teljesülését azonban nem csak az ügyintézőre, hanem az ügyfélre jellemző emberi tényezők is jelentősen befolyásolják. A sikeres tájékoztatás érdekében az ügyfélnek is együttműködnie és nyitottnak kell lennie és lehetőségeihez mérten törekednie kell, hogy megfeleljen a jogismerő és jogkövető-, felkészült és tájékozott-, digitális kompetenciákkal rendelkező-, kulturált és tisztelettudó- valamint a türelmes és pozitív szemlélet elvárásainak.

Ebben a fejezetben részletesen áttekintésre került, hogy a hatóság tájékoztatási kötelezettségének teljesítését hogyan befolyásolják a különböző kapcsolattartási csatornák használata, valamint az ügyintézők és az ügyfelek hozzáállása. A tájékoztatáshoz való jog – és ezzel a szociális biztonsághoz való jog biztosítása történhet személyesen, telefonon keresztül, illetve postai úton vagy elektronikusan. Az irányító és teljeskörű tájékoztatáshoz szükséges feltételek adottak, viszont az élethelyzet alapú tájékoztatás nem biztosított a hatóságok és a weboldalak szétagoltsága, valamint az illetékességi és hatásköri szabályok miatt. Az élethelyzet alapú tájékoztatás kialakításához a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat és a magyarorszag.hu felület segítségével. A folyamatban lévő ügyek státuszával és a rendelkezésükre álló iratok kapcsán az eljáró hatóságok – az ügyfelek azonosítását követően – tudnak személyesen, postai úton és elektronikusan ügyspecifikus tájékoztatást nyújtani. A hatóság indoklási kötelezettsége, valamint a jogorvoslatról szóló tájékoztatás elsősorban írásban – rendszerint – postai úton ügyspecifikusan teljesíthető. A státuszinformáció és iratbetekintési jog előmozdítása érdekében lehetővé kell tenni, hogy a közigazgatás egyetlen folyamattámogató rendszerben végezze el adminisztrációs feladatait, amelyből bármelyik hatóság képes – az ügyfél azonosítását követően – tájékoztatást nyújtani, illetve biztosítani szükséges, hogy az ügyfél – szintén azonosítással – a magyarorszag.hu felületén keresztül lekérdezhesse a kapcsolódó információkat. A

⁴⁷⁸ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közzszektorban*. Nemzeti Közzszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 10 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.14.)

tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése kapcsán a digitalizáció és az elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével minden feltétel biztosított, azonban további lépésekre van szükség a szociális ellátások szempontjából leginkább érintett társadalmi csoportok számára az digitalizáció nyújtotta előnyökhöz való hozzáférés növelésére.

5. A tájékoztatáshoz való jog minőségbiztosítási kérdései

Ahogy megállapításra került, a tájékoztatáshoz való jog biztosítása egyfajta speciális előfeltétele a szociális biztonsághoz való jog biztosításának és a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog megvalósulásának. Éppen ezért szükség van egy olyan átfogó minőségbiztosítási rendszer kiépítésére, amivel a hatóságok képessé válnak a tájékoztatási kötelezettség-, valamint a minőségi elvárások teljesülésének vizsgálatára. Ebben a fejezetben azt mutatom be, hogy miért fontos az ügyfélelégedettség monitorozása és milyen minőségbiztosítási megoldások alkalmazhatóak a közigazgatási hatóságok tájékoztatási kötelezettség megvalósulásának ellenőrzésére, fejlesztésére és a magas szintű szakmai színvonal hosszútávú fenntartására.

A minőségbiztosítás azt a célt szolgálja a tájékoztatásban, hogy a 2.3. alfejezetben bemutatott minőségi elvárások teljesülésével kapcsolatos hiányosságokat feltárja, a hibák előfordulási gyakoriságát, illetve azok negatív következményeit minimálisra csökkentse. A hatóság tájékoztatási kötelezettsége jogszabályi alapokon nyugszik, a jogszabályban meghatározott feladatok végrehajtása érdekében. Ellenben a szabályozás önmagában nem elégséges ahhoz, hogy a közigazgatás az elvárásoknak megfelelően tudjon működni, mivel a tájékoztatáshoz való jog teljesülését jelentősen befolyásolják az emberi tényezők is.⁴⁷⁹

A tájékoztatás minősége szorosan összefügg a közigazgatási ügyintézők teljesítményével, viszont a minőség mérőszáma nem az ügyintézők teljesítménye- vagy a tájékoztatott ügyfelek száma, hanem az ügyfelek elégedettsége.⁴⁸⁰

⁴⁷⁹ CSÁKI GYULA BALÁZS: *Az elektronikus közigazgatás tartalma és egyes gyakorlati kérdései*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Pécs, 2010. 99. p.

⁴⁸⁰ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszeaktorban*. Nemzeti Közszeolgalati Egyetem. 2014. 14-15. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

5.1. A tájékoztatás és az ügyfélelégedettség összefüggései

Miután megállapítást nyert, hogy a tájékoztatás minőségének – elsődleges – mérőszáma az ügyfél elégedettsége, ebben az elfejezetben azzal a kérdéssel foglalkozok, hogy hogyan csoportosíthatjuk az ügyfelek előzetes elvárásait, milyen tényezők befolyásolják az ügyfél elégedettségét és milyen végkövetkeztetéseket vonhat le az ügyfél a tájékoztatás kapcsán. Abban az esetben, ha az ügyfél tájékoztatás érdekében fordul a hatósághoz, – feltételezhető – hogy nem ismeri a jogait és kötelezettségeit, így azt sem tudja felmérni, hogy a tájékoztatás megfelelő volt-e. Mivel az ügyfél általánosságban elfogadja a hatságtól kapott információt, elégedettségét elsősorban olyan szubjektív tényezők határozzák meg, hogy milyen a hangulata, mennyit kellett várakoznia, mekkora energiabefektetést igényelt az információk összegyűjtése, megértette-e a tájékoztatást, illetve az megfelel-e az előzetes elvárásainak.⁴⁸¹ Mindezek alapján az ügyfél tájékoztatással kapcsolatos elégedettsége kontextusfüggő,⁴⁸² és gyakran szubjektív.⁴⁸³

A tájékoztatással kapcsolatos – előzetes, elvi elvárások, illetve – ügyféli igények három kategóriáját különíthetjük el:⁴⁸⁴

- Kimondatlan igények: olyan elvárások, amelyek teljesítése az elégedetlenség hiányát eredményezi. Amennyiben ezek nem teljesülnek, akkor a tájékoztatást kiemelkedően rossznak ítéli meg az ügyfél. A kimondatlan igényeket a teljeskörű tájékoztatás jól példázza, amely megvalósulása különösebb elégedettséget nem eredményez, viszont annak hiánya jelentős elégedetlenséghez vezethet.

⁴⁸¹ JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 18. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.18.)

⁴⁸² KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 146. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2021.03.18.)

⁴⁸³ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszerektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 5, 16 p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

⁴⁸⁴ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai kiadó Zrt. Budapest, 2014. 140. p.

- Kimondott igények: az ügyfelek által jelzett igények, amelyek elsősorban az ügyspecifikus és egyéniesített tájékoztatáshoz kapcsolódik. Ilyen elvárás például, ha egy konkrét kérdésre vár választ az ügyfél, vagy ha jelzi az ügyintézőnek, hogy az adott kérdéskört máshogy magyarázza el.
- Látens igények: olyan elvárások, amelyek nem tudatosulnak az ügyfélben, viszont ezek teljesülése kiemelkedő ügyfélélményt eredményez. Látens igényt elégít ki az ügyélszolgálat, ha például telefonos tájékoztatás során az ügyintéző elkéri az ügyfél e-mail címét, amire – a beszélgetés közben – egy rövid összefoglalót és a szükséges nyomtatványokat is elküldi.

Az előzetes, elvi ügyféli igények kvázi kijelölik azt az irányt, amit – az ügyfél meglátása szerint – az ügyintézőnek követnie kellene a megfelelő tájékoztatáshoz. Ellenben a tájékoztatás során számos egyéb olyan tényezők felmerülhetnek, amelyek befolyásolni tudják a tájékoztatás sikerességét és az ügyfél „végső” elégedettségét. A tényleges tájékoztatás során – egyebek mellett – az alábbi tényezők befolyásolhatják az ügyfél elégedettségét:⁴⁸⁵

- Elérhetőség: növeli az elégedettséget, ha a hatóság számos kommunikációs csatornán felkereshető, nincs hosszas várakozás, illetve felesleges elirányítás.
- Rendeltetésszerűség: az ügyfél a hatóságtól azt a szolgáltatást kapja, amire szüksége van, a tájékoztatás mentes a felesleges adminisztratív terhektől és hibáktól.
- Empatikusság: a hatóság képes az ügyfél igényeihez igazodni, illetve az ügyintéző kedves, segítőkész és előzékeny.
- Szakszerűség: növeli az ügyfél elégedettségét, ha az ügyintéző érti az adott szakterületet, ismeri a releváns szabályozást és nem kér túl sokszor segítséget egy másik kollégától a tájékoztatás során.
- Egyszerűség: a hatóság minden lehetséges eszközzel könnyíti az ügyintézacst és csak a valóban szükséges terheket róják az ügyfelekre.
- Gazdaságosság: a tájékoztatáshoz kapcsolódó – utazási, telefonálási – költségek a lehető legalacsonyabbak. Ezügyben példaértékű a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat, ami ingyenesen hívható belföldön.

⁴⁸⁵ GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségsszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII.* E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért. Budapest, 2007. 50-51. pp.

- Digitális kompetenség: a hatóság rendelkezik az elektronikus ügyintézéshez és annak támogatásához szükséges kompetenciával.
- Igazságosság: emberségesen bánnak az ügyféllel, az ügyintézők elismerik, ha tévednek és jól működik a panaszrendszer.⁴⁸⁶

Az előzetes ügyféli igények, és a tájékoztatás során felmerülő – elégedettséget befolyásoló – egyéb tényezők összessége nyomán alakul ki az ügyfél értékítélete a tájékoztatásról, ami az alábbiak szerint alakulhat:⁴⁸⁷

- Elégedetlen: amikor az ügyfél kimondott vagy kimondatlan igényei nem teljesülnek.
- Minimálisan elégedett: amikor a kimondott és a kimondatlan igényei is teljesülnek.
- Maradéktalanul elégedett: amikor a kimondott és kimondatlan igényeken túl valamilyen pluszban részesül.

A fentiek alapján megállapítható, hogy az ügyfelek elégedettségét két fő tényező, egyrészt a tájékoztatást megelőzően megfogalmazott elvárások⁴⁸⁸ másrészt a tájékoztatás során tapasztaltak⁴⁸⁹ határozzák meg.

5.2. Az ügyféltájékoztatást célzottan mérő minőségbiztosítási módszerek és megoldások

Az állampolgár a közigazgatási hatóság felkeresésekor egy meghatározott cél elérése érdekében jár el. Így a hatóság felkeresését követően minden alkalommal mérlegeli azt a kérdést, hogy sikeres volt-e az amiért a hatósághoz fordult, vagyis összességében elégedett-e a tájékoztatással? A szolgáltató közigazgatás kiépítésében meghatározó szerepe van az ügyfélélménynek, amely szintjének ellenőrzését és a tájékoztatás egységesen magas

⁴⁸⁶ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 185-192. pp.

⁴⁸⁷ BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete*. Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai kiadó Zrt. Budapest, 2014. 141. p.

⁴⁸⁸ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszeletorban*. Nemzeti Közszeletati Egyetem. 2014. 16. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.)

⁴⁸⁹ Gáspár Mátyás: Közigazgatási közönségszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII. E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2007, 50-51. o.

színvonalát a minőségbiztosítás garantálja.⁴⁹⁰ Éppen ezért ebben a fejezetben azzal a kérdéssel foglalkozok, hogy hogyan mérhető az ügyfelek elégedettsége, hogyan mérhető a tájékoztatás szakmai színvonala, illetve milyen kihívások és megoldási lehetőségek merülnek fel a minőségbiztosítás kapcsán.

Az ügyfelek elégedettségének mérése és a célzott minőségbiztosítási módszerek alkalmazása lehetőséget ad a közigazgatás és a döntéshozók számára, hogy fel tudják mérni az ügyfelek igényeit, a szolgáltatások hiányosságait és olyan visszajelzéseket kapjanak a szolgáltatások felhasználoitól, amelyek a közép és hosszú távú stratégiai tervezés alapjául szolgálnak.⁴⁹¹ Ebben a fejezetben azokat a minőségbiztosítási megoldásokat és eszközöket mutatom be, amelyek alkalmasak a hatóság tájékoztatási kötelezettség teljesítésének célzott mérésére. A vizsgálat részét az alábbi megoldások képezik:

- Ügyfél-elégedettségi szint mérése (Customer Satisfaction Score - CSAT),⁴⁹²
- Ügyfél-erőfeszítési pontszám (Customer Effort Score - CES),⁴⁹³
- Valós ügyféltámogatottsági érték (Net Promoter Score - NPS),⁴⁹⁴
- Kritikus momentum módszere (Critical Incident Technique - CIT),⁴⁹⁵

⁴⁹⁰ Módszertani útmutató az ügyfélelégedtség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 4. p.

<http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.23.)

⁴⁹¹ Módszertani útmutató az ügyfélelégedtség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 10, 13. pp.

<http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.27.)

⁴⁹² KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedtség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1 30-32. pp.

⁴⁹³ DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August 6-7. pp. http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf (2020.12.28.)

⁴⁹⁴ REICHHELD, FREDERICK F.: *The one number you need to grow*. Harvard Business Review 2003. december 1, 5. p. <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMkssrJ0XScDjLkwR-M0J-Fdrab3Do> (2021.03.18.)

⁴⁹⁵ Módszertani útmutató az ügyfélelégedtség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 32. p.

- Panaszok dicséretetek, megjegyzések.⁴⁹⁶

5.2.1. Ügyfél-elégedettségmérési módszerek

Ahogy a korábbiakban is meghatározásra került, az ügyfél – tájékoztatással kapcsolatos – elégedettsége egyfajta szubjektív érzés, ami az elégedettség és elégedetlenség skáláján mozog.⁴⁹⁷ Az ügyfélelégedettség mérésre számos módszert határoz meg a szakirodalom,⁴⁹⁸ amelyek közül az egydimenziós megoldásokat mutatom be részletesebben.

A Service Quality modell (SERVQUAL) az elvárt és a ténylegesen megvalósuló tájékoztatási szint összehasonlításán alapuló módszer,⁴⁹⁹ amely szerint az előzetes elvárások és a tényleges tájékoztatás során tapasztaltak között keletkező rés (gap) határozza meg az ügyfél elégedettségét. Minél nagyobb ez a hézag, annál kevésbé képes a tájékoztatás megfelelni a minőséggel kapcsolatos elvárásoknak.⁵⁰⁰ A SERVQUAL módszerrel a tájékoztatás alábbi aspektusai vizsgálható:

1. táblázat A SERVQUAL modell alkalmazása az ügyféltájékoztatás kapcsán

Szempont	Magyarázat
Elérhetőség	A tájékoztatás hozzáférhetősége hogy alakul: elérhető-e az ügyfélszolgálat, sokat kell-e utazni a személyes tájékoztatáshoz, biztosított-e a telefonos és elektronikus tájékoztatás?
Kommunikáció	A tájékoztatás mennyire felel meg a közérthetőség és egyéniesítettség követelményének?

<http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegetettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.27.)

⁴⁹⁶ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 341-342. pp.

⁴⁹⁷ GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 2014. 14-15 pp. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10546/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2020.11.25.)

⁴⁹⁸ KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1 30-32. pp.

⁴⁹⁹ ORBÁN ANNA: *Ügyfélelégedettség mint a hatékonyság egyik dimenziója*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2015/3/4. 54. p.

⁵⁰⁰ A. PARASURAMAN, VALARIE A. ZEITHAML – BERRY, LEONARD L.: *A conceptual model of service quality and its implications for future research* The Journal of Marketing 1985/49/4. 44. p.

Szakszerűség	A tájékoztatás megfelel-e a szakszerűség követelményének?
Udvariasság	A tájékoztatás során mennyire megért és együttműködő a z ügyintéző?
Tisztesség	A tájékoztatás megfelel-e az etikai normáknak?
Megbízhatóság	A tájékoztatás folyamatosan elérhető-e? (Például a weboldalak folyamatosan működnek-e?)
Nyitottság	Az ügyintéző mennyire képes alkalmazkodni az ügyfél elvárásaihoz?
Biztonság	A tájékoztatás során biztosított-e a személyes adatok diszkrét kezelése?
Eszközök	A tájékoztatáshoz alkalmazott eszközök megfelelőek-e? (Például átlátható-e a weboldal, az ügyfélszolgálat alkalmazza-e a legújabb technikai megoldásokat?)
Az ügyfél megértése	A tájékoztatás illeszkedik-e az ügyfél igényeihez, illetve megfelel-e az ügyspecifikusság követelményének?

forrás: GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban*. Nemzeti Közzolgálati Egyetem. 2014. 18. o. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/10546/Teljes%20sz%F6veg?sequence=2> (2021.03.18.) alapján készült

A Service Performance (SERVPERF) modell képviselőinek meglátása szerint a SERVQUAL által alkalmazott gap módszer nem alkalmas az ügyfélelégedettség vizsgálatára, mivel az a módszer sokkal inkább az ügyfél attitűd/beállítottság mérésére alkalmas. Cronin és Taylor kutatásai a minőség helyett a teljesítményre helyezték a hangsúlyt, ami meglátásuk szerint közvetlenebb összefüggésben áll az ügyfél elégedettségével. Meglátásuk szerint a SERVPERF modell alábbi mérési módszere egyszerűbben alkalmazhat és hatékonyabban mutatja ki az ügyfél elégedettséget.⁵⁰¹ A módszer alapján a tájékoztatással kapcsolatos ügyfélelégedettséget úgy lehet mérni, hogy az ügyfél értékeli a tájékoztatás aspektusainak megvalósulását – például amelyeket a SERVQAUL is használ – és súlyozza azokat annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak számára.⁵⁰²

Az Imoportance-performance Analisis (IPA) egy olyan mérési módszer, amivel két dimenzió mentén vizsgálható a tájékoztatás aspektusainak fontossága és azok

⁵⁰¹ CRONIN, J. JOSEPH – TAYLOR, STEVEN A.: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing 1992/56/3. 56-57, 61, 64. pp.

⁵⁰² PAPP KATALIN RÓZSA ANDREA: *Szolgáltatásminőség elméletben és gyakorlatban*. Marketing & Menedzsment 2003/37/5. 8. p

megvalósulása. A módszer előnye, hogy a mérési eredményeket egy négyosztatú mátrixban lehet szemléltetni. A modell az eredményeket a következő négy mezőbe sorolja be:⁵⁰³

- A: az ügyfeleknek fontos, de alulteljesítő aspektusok, amelyeknél teljesítménynövelésre van szükség, mint például, ha sokat kell várni a tájékoztatásra még úgy is, hogy előzetesen foglalt időpontot.
- B: az ügyfeleknek fontos és jól megvalósuló aspektusok, amelyek kapcsán a teljesítmény fenntartása a cél, mint például a tájékoztatás szakszerűsége.
- C: az ügyfelek számára kevésbé fontos és alulteljesítő tájékoztatási aspektusok, ezekre nem szükséges kiemelt figyelmet fordítani. Például amikor az ügyintéző nem megfelelően alkalmazza a szemmel érzékelhető nonverbális kommunikációs eszközöket telefonos tájékoztatás során.
- D: az ügyfelek számára kevésbé fontos, de megfelelően megvalósuló aspektusok, amelyek kapcsán érdemes, de nem létszükséglet fenntartani a teljesítményszintet. Például, amennyiben kiemelkedően jól is működik a faxon keresztül történő tájékoztatás a hatságnál részéről, annak nincs jelentősége az olyan ügyfél számára, aki már nem használja, ezt az elavultnak mondható technikát.

5.2.2. Ügyfél-erőfeszítési pontszám

Az ügyfél-erőfeszítési pontszám azt mutatja meg, hogy az ügyfélnek mekkora erőfeszítésébe került a szükséges információk összegyűjtése. Általánosságban egy 1-5-ig terjedő skálán kell minősíteni az ügyfélnek, hogy kevés vagy számottevő erőfeszítésre volt szükség a szükséges információk összegyűjtéséhez. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátó területeken kiemelten alkalmazható ez a módszer, ahol az erőfeszítés abban mérhető, hogy mennyit kellett várakoznia az ügyfélnek, mire ügyintézőhöz került, hányszor kellett felvennie a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal ahhoz hogy teljeskörűen feltárják az élethelyzetét és tájékoztassák a jogairól és kötelezettségeiről, hányszor irányították át másik ügyintézőhöz, és hány csatornán kellett felkeresnie az hatóságot a megfelelő tájékoztatáshoz, illetve az ügye elintézéséhez. A módszerrel kiszűrhetőek azok az ügyfelek, akik elégedetlenek a szolgáltatással. Az ő bevonásuk a minőségbiztosítási tevékenységbe, megfelelő visszacsatolásként szolgálhat a szolgáltatások fejlesztéséhez. Azok az ügyfelek, akik kevés erőfeszítéssel, sikeresen intézték el ügyeiket, várhatóan ismételten igénybe fogják venni az

⁵⁰³ MARTILLA, JOHN A. – JAMES, JOHN C.: *Importance-performance analysis*. Journal of Marketing 1977/41/1. 77-78. pp.

adott szervezet tájékoztatási szolgáltatását, hiszen elégedettek voltak annak tevékenységével.⁵⁰⁴

5.2.3. Valós ügyféltámogatottsági érték

A valós ügyféltámogatottsági érték egy olyan mutató, ami elsősorban a tájékoztatást kérő ügyfelek lojalitását helyezi előtérbe. a tájékoztatás minőségének mérése egyetlen kérdés megválaszolásával történik: „*milyen valószínűséggel ajánlanád az adott hatóság vagy ügyfélszolgálat tájékoztatási szolgáltatását az ismerőseidnek?*” A lojalitás mérésére leginkább alkalmas kérdés meghatározásában Frederick F. Reichheld és munkatársai munkásságának kiemelkedő szerepe van. Több, mint 4000 vásárló bevonásával és 14 tanulmány elkészítésével dolgozták ki azt a kérdést, ami a leginkább alkalmas arra, hogy mérni tudja bármelyik szervezet, intézmény ügyfeleinek lojalitását. A válaszadóknak egy 0-10-ig terjedő skálán kell jelölniük álláspontjukat. A 9 és 10 pontot adó ügyfelek magas valószínűséggel ajánlják a szervezetet és szolgáltatását másoknak, a 7 és 8 pontot adók a passzív elégedettek, akik alacsony valószínűséggel javasolják a szervezetet és szolgáltatást ismerőseiknek. A 0 - 6 pontot adó ügyfelek azok, akik szinte biztos, hogy nem ajánlják senkinek a hatóságot és/vagy az ügyfélszolgálatot.⁵⁰⁵

5.2.4. Kritikus momentum módszere

A kritikus momentum módszerével az ügyfelet közvetlenül a tájékoztatás igénybevétele után kéri meg arra, hogy határozza meg azokat a momentumokat, amelyek leginkább elégedetté vagy elégedetlenné tették. Ezzel a módszerrel célzottan lehet feltérképezni azokat a kritikus pontokat, amelyek fejlesztésre szorulnak.⁵⁰⁶

⁵⁰⁴ DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August 6-7. pp. http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf (2020.12.28.)

⁵⁰⁵ REICHHELD, FREDERICK F.: *The one number you need to grow*. Harvard Business Review 2003. december 1, 5. p. <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMkssrJ0XScDjLkwR-M0J-Fdrab3Do> (2021.03.18.)

⁵⁰⁶ 7 Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. 32. p. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettsegmeresre-es-az-ugyfel-karta-keszitesere.html> (2020.12.27.)

5.2.5. A panaszok, dicsérek, megjegyzések

A tájékoztatás minőségének vizsgálata kapcsán a panaszok és közérdekű bejelentések mellett a dicséreknek és a megjegyzéseknek is kiemelt szerep juthat. Függetlenül attól, hogy mennyire jók a folyamatok és milyen kiemelkedő minőségbiztosítási rendszer működik, az emberi természet nem hibátlan működésre lett létrehozva. Az elkövetett és visszajelzett hibák feltárása, elemzése, a minőségbiztosítási folyamat felülvizsgálata és fejlesztése javítja az ügyfélszolgálatot. Sok esetben a minőségbiztosítás részét képezi a panaszok, dicsérek és megjegyzések kezelése, mivel azok a tájékoztatási hibák feltárását és a jógyakorlatok kiemelését szolgálják.⁵⁰⁷

A fentiek alapján számos olyan minőségbiztosítási megoldás vagy módszer alkalmazható a tájékoztatáshoz való jog – és ezzel a szociális biztonsághoz való jog, valamint a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog – megvalósulásának ellenőrzésére, viszont meglátásom szerint önmagában egyetlen megoldás sem megfelelő. Az ügyfél elégedettségét olyan sok tényező határozza meg, hogy a minél pontosabb felmérési eredmény érdekében szükség van a fentiekben említett valamennyi módszer – ügyfélelégedettségmérés, ügyfél-erőfeszítési pontszám, valós ügyféltámogatottsági érték, kritikus momentum módszer – kombinálásra. Fontos azonban kiemelni, hogy – a fejezet elején megfogalmazottak szerint – az ügyfél kontextusfüggő, szubjektív értékelést fog adni a tájékoztatásra.⁵⁰⁸ Éppen ezért szükség van egy olyan minőségbiztosítási megoldás bevezetésére is, amivel a tájékoztatás szakszerűsége is mérhető. Erre teszek javaslatot a következő alfejezetben.

⁵⁰⁷ ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011. 341-342. pp.

⁵⁰⁸ KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI _ Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. 146. p. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2021.03.18.); JENEI ÁGNES: A „Nehéz” ügyfelek kezelése. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2017. 18. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.18.)

5.3. Az ügyféltájékoztatás minőségellenőrzése a gyakorlatban

A korábbiakban bemutatásra került, hogy milyen minőségbiztosítási megoldások alkalmazásával van lehetőség az ügyfélelégedettség mérésre. Ezek a megoldások viszont nem minden esetben adnak valós képet a tájékoztatás minőségéről. Annak érdekében, hogy megoldási javaslatot tehessek a felmerülő kihívásra, a gyakorlatban is alkalmazott megoldásokat veszem alapul a továbbiakban.

Az első gyakorlati példa egy olyan megoldás, amit egy kormányablak személyes ügyfélszolgálatán alkalmaznak. A kormányablak egy hat kérdésből álló kérdőívet rendszeresített a tájékoztatással kapcsolatos ügyfélelégedettség mérésére. A kérdőívben bejelölhető:

- hogy melyik napon, milyen ügyben járt el az ügyfél
- mennyit kellett várakoznia
- megfelelő nyomtatványt kapott-e az ügyintézéshez
- az ügyfél meglátása szerint változott-e az ügyintézés színvonala
- egy 1-5-ös skálán mennyire elégedett az ügyfélfogadási idővel, ügyintéző munkájával stb, illetve
- rendelkezésre áll egy szabadszöveges rész a tapasztaltak, illetve vélemény részletes kifejtéséhez

A kérdőív a helyszínen, a személyes ügyfélszolgálaton átvehető papír alapon, amit a kitöltést követően az ügyintézőnél volt lehetőség leadni. A begépett kérdőív a 9. számú mellékletben tekinthető meg.

A kérdőív komplexen vizsgálja azt a kérdést, hogy az ügyfél mennyire elégedett általánosságban az ügyintézés egészével. Az ehhez hasonló kérdőívek az általános ügyfélelégedettség mérésre alkalmasak, de a tájékoztatás minőségének ellenőrzésére nem minden tekintetben biztosított. Mivel nem kerül elkülönítésre az ügyintézés a tájékoztatástól, egyes esetekben nem lehet meghatározni pontosan, hogy az ügyfél milyen kontextusban értelmezte a kérdőívet. Lehet, hogy kérelmet nyújtott be, elkészült okmányt vett át, tájékoztatást kért vagy amiatt érkezett, hogy panaszt tegyen. Abban az esetben, ha a tájékoztatás minőségét és nem az általános ügyélményt szeretné felmérni a hatóság (mint ahogy ebben a kérdőívben), akkor szükség van egy célzottan a tájékoztatásra vonatkozó kérdőívet összeállítani, amin bejelölheti az ügyfél a minőségi elvárások teljesülésének szintjét, az elvárásainak való megfelelést, hogy ajánlaná-e az ügyfélszolgálatot az

ismerőseinek, és hogy megkapott-e minden szükség információt, ami a sikeres ügyintézéshez szükséges.

A kutatás során vizsgált másik ügyfélszolgálat a telefonos tájékoztatás minőségét mérte egy a beszélgetés lezárását követően a telefon nyomógombjaival kitölthető telefonos kérdőív segítségével. A kérdőív leiratozott változata a 10. számú mellékletben olvasható.

A kérdőív részben megfelelő, mivel alkalmazza a valós ügyféltámogatottsági érték módszert, illetve felméri a várakozási idővel kapcsolatos véleményeket is. Ellenben módosításra van szükség a két másik kérdés kapcsán, amelyek a tájékoztatás teljeskörűségére és az ügyintéző szakmai felkészültségére vonatkozik. Ahogy a korábbiakban bemutatásra került, az ügyfél általában nem képes objektíven megítélni a tájékoztatás szakmaiságát, mivel nem rendelkezik az ehhez szükséges szakismerettel. Éppen ezért javasolt inkább azt felmérni a kérdőívvel, hogy érthető volt-e a tájékoztatás az ügyfél számára, illetve a feltett kérdésre kapott-e ügyspecifikus tájékoztatást?

A harmadik kérdőív egy elektronikus felülettel kapcsolatban készült, ami felméri az oldal használatával kapcsolatos adatokat (mióta-, milyen gyakran-, mennyi ideig-, milyen ügyben-milyen céllal, stb) a keresőfunkció használhatóságát, az elérhető tájékoztatókat és a portál kezelhetőségét, illetve a kérdőívben elérhető egy szabadszöveges rész is. Meglátásom szerint a kérdőív minden szempontból megfelel a fentiekben meghatározott igényeknek, mivel az alkalmas vizsgálni a tájékoztatáshoz való hozzáférhetőséget, annak érthetőségét, felhasználhatóságát. A kérdőív példaértékű, így alkalmazása javasolt valamennyi hatósági weboldal esetén. A kérdőív begépelt változata a 11. számú mellékletben érhető el.

A korábbiakban említésre került – a minőségbiztosítással kapcsolatban felmerülő kihívások megoldásaként – hogy az ügyfél elégedettségének mérése mellett szükség van egy olyan külön folyamatra, ami alkalmas arra, hogy vizsgálja a tájékoztatás szakmai színvonalát is. Éppen ezért fontosnak tartok bemutatni egy olyan példát is, ami ezt a módszert is alkalmazza és példaértékű lehet a tájékoztatáshoz való jog minőségbiztosítási vizsgálatában.

A minőségbiztosítási megoldás arra alapul, hogy elérhető az ügyfélszolgálaton az a technológia, ami a megkeresések rögzítéséhez és tárolásához szükséges. Az ügyfélszolgálaton havi rendszerességgel, véletlenszerűen kiválasztásra kerül néhány megkeresés minden ügyintézőtől, amit a tapasztalt kollégák és a vezetők visszahallgatnak, illetve visszaolvasnak. A minőségbiztosítási feladatellátás során egy űrlapot töltenek ki az

értékelést végző személyek, amelyben kommunikációs – kötelező formai elemek. udvariasság, empátia, szóhasználat, tempó, hangerő, magabiztosság – és szakmai szempontok – kérdés értelmezése, folyamatok ismerete, szakmai tartalom, proaktivitás – szerint értékelik a tájékoztatás minőségét. Az értékelést követően az ügyintézők is megismerik a munkájukat értékelő űrlapokat és a tájékoztatás minőségének javítását célzó javaslatokat kapnak, illetve oktatáson és fejlesztésen vehetnek részt, amennyiben az szükséges. Ennek a megoldásnak köszönhetően nem csak az ügyfél szubjektív véleménye, hanem a tájékoztatás szakmaiságának objektív és szakértői értékelése is biztosított. Egyetlen gyengeséges a rendszernek, hogy a kiértékelés manuálisan történik, így az erőforrás- és időigényes. A helyzet megoldására a 3.5. fejezetben kifejtett mesterséges intelligencián alapuló és automatizációs megoldások jelentnek.

A fejezetben megállapítást nyert, hogy a tájékoztatás sikerességének mérőszáma elsősorban az ügyfél elégedettsége, amit számos módszerrel lehet mérni. Fontos azonban kiemelni, hogy az ügyfél elégedettsége önmagában nem képes megbízható visszajelzést adni a tájékoztatás minőségéről. Azt elsősorban szubjektív tényezők határozzák meg és szakértelem hiányában nem tudják értékelni a tájékoztatás szakmai tartalmát. Éppen ezért szükség van egy olyan kombinált rendszerre, ami az ügyfelek elégedettsége mellett képes a tájékoztatás szakmai tartalmát is objektíven és szakmai érvek mentén értékelni. A két módszer együttes használata kiemelt jelentőségű a szociális ellátások kapcsán is, mivel a nehéz helyzetben lévő, megélhetési zavarhelyezettel küzdő, idős, beteg, vagy fogyatékkal élő személyek tájékoztatása sokkal inkább egyéniesített megoldásokat igényelnek, amelyeket 7. fejezetben fogok kiemelni.

6. A tájékoztatáshoz való jog felelősségi kérdései a szociális biztonsághoz való jog tükrében

Ahogy a dolgozatban meghatározásra került, az ügyfelek tájékoztatáshoz való joga, illetve a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a szociális biztonsághoz való jog speciális előfeltételeként, valamint a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részeként értelmezhető.⁵⁰⁹ Mivel a megélhetési zavarhelyzetekhez kapcsolódó ellátások rendszere és

⁵⁰⁹ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp.

a releváns jogszabályi háttér meglehetősen összetett⁵¹⁰ és gyakran változik,⁵¹¹ illetve a közigazgatási ügyekben – általánosságban – jogi képviselő nélkül járnak el az ügyfelek, így nem elvárható tőlük a szociális ellátórendszer és a jogszabályok átfogó ismerete.⁵¹² Éppen ezért meghatározó szerepe van a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének. Amennyiben a hatóság nem-, vagy hiányosan teljesíti a tájékoztatási kötelezettségét, akkor az az ügyfelek szociális biztonsághoz való jogának sérelmét is eredményezheti mindamellett, hogy olyan ellátás megállapításától is eleshet az ügyfél, amire jogosult lenne. A szociális biztonsághoz való jog sérelmének enyhítését, illetve a meg nem állapított ellátásból eredő károk megtérítését szolgálják a felelősségi szabályok, amelyek így a szociális biztonsághoz való jog egyfajta garanciájaként is értelmezhető.

Ebben a fejezetben azzal a kérdéssel foglalkozok, hogy milyen felelősségi kérdések merülnek fel a hatóság hibás vagy hiányos tájékoztatása kapcsán és azok milyen összefüggéseket mutatnak a szociális biztonsághoz való joggal. A fejezet végén összesítem a felelősségi kérdések kapcsán felmerülő kihívásokat és hiányosságokat, illetve megoldási javaslatot teszek ezek megoldására.

A közigazgatási jogviszonyhoz és a tájékoztatáshoz kapcsolódó felelősségi kérdések speciálisan értelmezendők, hiszen eltérően alakul a hatóság és a hatóság nevébe eljáró személy felelőssége és a különböző jogágakba tartozó felelősségi alakzatokat elkülönítlen kell kezelni.⁵¹³

<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵¹⁰ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. pp.

⁵¹¹ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez.* 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

⁵¹² VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői.* (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. 74. p.
<http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%E3%20-%20V%E1ci%E2%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.)

⁵¹³ TURKOVICS ISTVÁN: *Felelősség a közigazgatásban.* 1-2. o. <https://jogikar.unimiskolc.hu/files/1658/felelosseg-a-kozigazgatasban---turkovics-istvan.pdf> (2021.03.21.)

A közigazgatásban jellemző sajátos felelősségi rendszer alapja, hogy a köztisztviselők közpénzek felhasználásával kapják meg illetményüket, és speciális feladatokat látnak el a közhatalom birtokában.⁵¹⁴

A közigazgatási jogban – így az ügyfelek tájékoztatás során is – az okozatos beszámítású, objektív eredményfelelősség az általános, amely megállapításakor az eredményt és az annak kialakulásához vezető egyéni akartot is szükséges figyelembe venni.⁵¹⁵ Az ügyfelek tájékoztatása során a hatóság felelőssége – általánosságban – akkor merül fel, ha tényleges károkozás is történik a tájékoztatás során. A hatóság tájékoztatási kötelezettségének megsértése önmagában nem elegendő a hatóság vagy az eljáró személy felelősségének megállapításához, ellenben ez a tény nem zárja ki az etikai vagy a fegyelmi felelősség megállapíthatóságát.⁵¹⁶

A tájékoztatáshoz való jog és ezzel a szociális biztonsághoz való jog sérelme miatt az ügyintézők etikai és fegyelmi felelősségének kérdése merülhet fel, mivel az ügyféltájékoztatásnak – egyebek mellett – meg kell felelnie a szakszerűség követelményének és a jogszabályi előírásoknak. Ez a kötelezettség kerül lefektetésre – egyebek mellett – a Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexében is, amely szerint az ügyintéző a jogi és morális szabályok betartása mellett, szaktudásának megfelelő és az ügyfelek elvárásainak megfelelően köteles – tájékoztatási – feladatait ellátni.⁵¹⁷ A téves vagy hiányos, illetve a pongyolán megfogalmazott és/vagy szakmai zsargonnal telített tájékoztatás nem felel meg az etikai elvárásoknak.⁵¹⁸ Etikai vétséget követ el az az ügyintéző, aki a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvényben⁵¹⁹ vagy a Magyar

⁵¹⁴ HAZAFI ZOLTÁN: *Közszolgálati jogunk a változó nemzetközi és hazai térben (de lege lata, de lege ferenda)*. (Doktori értekezés) Pécsi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Pécs, 2009. 249-250. pp.

⁵¹⁵ TAMÁS ANDRÁS: *Közigazgatási felelősség és szankciófajták*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás, 2020/8/3. 280, 285. pp.

⁵¹⁶ VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr. 2011. 175. p.
<http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%C3%92-%20V%E1ci%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.)

⁵¹⁷ Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex II/5. <http://mkk.org.hu/node/485> (2021.03.21.)

⁵¹⁸ TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2. 14-15 p.

⁵¹⁹ A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 83. § szakasza

Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódexben foglalt etikai szabályokat megsérti.⁵²⁰ Ennek megfelelően a nem szakszerű és nem közérthető tájékoztatás kapcsán etikai szankció – figyelmeztetés, megrovás – kiszabására van lehetőség.⁵²¹

Az etikai felelősséghez szorosan kapcsolódva szükséges vizsgálni az ügyintéző fegyelmi felelősségét is, mivel az ügyintézőt fegyelmi felelősség terheli minden olyan esetben, amikor a kormányzati szolgálati jogviszonyából eredő tájékoztatási kötelezettségét szándékosan, vagy gondatlanságból megszegi vagy hibásan teljesíti. Fegyelmi büntetésként megrovás, az előmeneteli rendszerben történő visszavetés vagy a várakozási idő hosszabbítása, illetve hivatalvesztés kiszabására van lehetőség.⁵²²

A nem megfelelő tájékoztatásnak – a tájékoztatáshoz való jog és a szociális biztonsághoz való jog sérelme mellett – az elmaradt ellátással okozott kárért való felelősség kérdését is vizsgálni szükséges. A közigazgatási jogkörben okozott kár⁵²³ és az ahhoz kapcsolódó felelősségi kérdéskör alatt elsősorban egy adott jogi helyzet anyagi következményeinek viselését kell érteni.⁵²⁴ Minden olyan esetben, amikor a hibás vagy hiányos tájékoztatás miatt anyagi kára keletkezik az ügyfélnek, a hatóságot kártérítési felelősség terheli még abban az esetben is, ha a kárt a hatóság képviselőjében eljáró személy okozta.⁵²⁵ Ahogy a korábbiakban is kiemelésre került az ügyfélnek nem kötelezettsége és tőle nem elvárható

⁵²⁰ SZALAI ANDRÁS: *A közigazgatási jog alapjai*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 87. p.

https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12589/web_PDF_EKM_A_kozigazgatasi_jog_alapjai.pdf?sequence=1 (2021.03.21.)

⁵²¹ KÁRTYÁS GÁBOR: *A közszolgálati életpályák jogi szabályozása. Felelősségi jogviszonyok a közszolgálatban (köztisztviselők, közalkalmazottak, köztulajdonban lévő munkáltatóval munkajogviszonyban álló munkavállalók)*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2017/5/4. 35. p.

⁵²² GYÖRGY ISTVÁN – HAZAFI ZOLTÁN (szerk.): *Közszolgálati jog*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. 220-221. pp. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/Gyorgy%20I.%20-%20Hazafi%20Z.%20-%20Kozszolgالاتi%20jog.pdf> (2021.03.21.)

⁵²³ UJVÁRINÉ ANTAL EDIT: *Új magyar polgári jog*. Novotoni Alapítvány. Miskolc, 2014. 165-173. pp., A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:548. § (1)-(2) bekezdései;

⁵²⁴ BÁRDOS PÉTER: *Kárfelelősség a Polgári Törvénykönyv rendszerében*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2001. 15. p.

⁵²⁵ GÁRDOS PÉTER – VÉKÁS LAJOS (szerk.): *Kommentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez* 6:548. § szakasza; A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:548. § (1)-(2) bekezdései

követelmény az, hogy átfogóan ismerje az ellátórendszert és a hozzá kapcsolódó jogszabályokat, éppen ezért meghatározó szerepe van annak, hogy a hatóság megfelelően teljesítse a tájékoztatási kötelezettségét. Amennyiben ez nem történik meg és a hibás vagy hiányos tájékoztatás az ügyfél kárával-, illetve elmaradt ellátással okozati összefüggésben van, akkor a hatóságot kártérítési felelősség terheli, ahogy azt az alábbi jogeset is példázza.

Az üzemi balesetet szenvedett felperes személy rokkantsági nyugdíj, amennyiben arra nem jogosult baleseti rokkantsági nyugdíj megállapítását kérte a hatóságtól 2011.08.23-án, ami 2011.08.17-2012.05.12-ig álláskeresői járadékot állapított meg a felperes számára és tájékoztatta, hogy az egészségi állapotának felmérése érdekében fel kell keresnie a rehabilitációs hatóságot. Miután a rehabilitációs hatóság megállapította az ügyfél III. csoportú rokkantságát, az ügyfél ismét kérelmet nyújtott be a rokkantsági nyugdíj megállapítása iránt. Az alperes hatóság 2011.12.03-án elutasította a kérelmet arra való hivatkozással, hogy korábban már kérte az ellátás megállapítását, amely elbírálása folyamatban van.

2012-ben hatályba lépett a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény, amely kapcsán az ügyfél jelezte, hogy a 2011.08.23-án benyújtott kérelmét továbbra is fenntartja. Az ellátás iránti kérelmét a hatóság elutasította arra való tekintettel, hogy a felperes 2011.08.17-2012.05.12-ig álláskeresői járadékra jogosult.

Az ügyfél 2012.02.06-án kérelmezte az álláskeresői járadék megszüntetését és ezzel párhuzamosan kérelmet nyújtott be a megváltozott munkaképességűek ellátása iránt, amit 2012.02.16-án egy panasszal egészített ki a rokkantsági ellátás iránti kérelme elhúzódása miatt. A hatóság 2012.02.01-től visszamenőleg – az új törvényi rendelkezéseknek megfelelően – megállapította a felperes rokkantsági ellátásra, illetve 2011.10.01-2013.09.30. baleseti járadékra való jogosultságát.

Mivel a felperes álláspontja szerint nagyobb összegű ellátásra lett volna jogosult, ha a korábbi szabályok szerint megállapítják számára a rokkantsági nyugdíjat és 2012-től azt folyósítják tovább rokkantsági ellátásként, kereset nyújtott be a bíróságra. Keresetében az ellátások különbözetének és a felmerülő késedelmi kamat megtérítését kérelmezte arra való hivatkozással, hogy nem bíralták el időben a kérelmét, ami miatt jogorvoslatra sem volt lehetősége.

A másodfokon eljáró bíróság megállapította a felperes álláspontjának helytállóságát és leszögezte, hogy az ügyfélnek nem felróható, hogy a jogszabályok ismeretének hiányában

nem kérte a számára egyedüli megélhetésül szolgáló álláskeresői járadék megszüntetését. A bíróság álláspontja szerint a hatóságtól várható lett volna, az álláskeresői járadék megállapítása helyett – a felperes kérelmének megfelelően – a rokkantsági nyugdíj ügyében jár el, vagy a rokkantsági nyugdíj megállapítása érdekében hivatalból megszünteti az álláskeresői járadékot. Az alperes hatóság nem értett egyet a bíróság döntésével és a döntés felülvizsgálatát kezdeményezte a Kúriánál.

A Kúria megállapította a hatóság kártérítési felelősségét. A Kúria indokolása szerint nem volt megfelelő a hatóság eljárása, mivel az átmenti szabályok alkalmazása nélkül az új szabályok szerint állapították meg az ügyfél számára az ellátást. Továbbá megállapítást nyertt, hogy az alperes hatóságnak – a kérelem benyújtását követően rövid időn belül – tájékoztatnia kellett volna a felperest arról, hogy az ellátás megállapítására nincs lehetőség ameddig álláskeresői járadékra jogosult, vagy hivatalból meg kellett volna szüntetnie az ellátás folyósítását annak érdekében, hogy a magasabb összegű rokkantsági nyugdíj megállapításra kerülhessen.⁵²⁶

Fontos kiemelni továbbá, hogy a tájékoztatáshoz való jog, illetve a szociális biztonsághoz való jog sérelmét nem csak az ügyintéző által biztosított-, hanem a hatósági weboldalakon-, tájékoztató kiadványokon- és a nyomtatványokon elhelyezett tájékoztató szövegek is eredményezhetik, ezért a hatóság felelőssége a tájékoztatás ezen formáinál is releváns. Ezt támasztja alá az alapjogi biztos alábbi állásfoglalása is.

AJB-2001/2018. szám ügy kapcsán feltárára került, hogy a korábban az önkormányzat által megállapított – álláskeresőkhöz kapcsolódó ellátást egy jogszabályi módosítást követően foglalkoztatást helyettesítő támogatásként – a járási hivatal foglalkoztatási kérdésekben eljáró szerve folyósítja tovább. A jogszabályváltozást követően több hatóság több ügyfél ellátását több hónapra visszamenőleg megszüntette és a jogosulatlan felvétel miatt visszafizetési kötelezettséget rendelt el.

Az őri település panaszos ügyében az ellátás megszüntetésének indoka az volt, hogy az átszervezést követően a járási hivatal hatáskörébe került ellátás kapcsán az ügyfél nem teljesítette a kapcsolattartási kötelezettségét. Az ellátás megszüntetését megelőzően a hatóság nem tájékoztatta- és nem szólította fel az ügyfelet a személyes megjelenési kötelezettség teljesítésére, mivel az már nem volt jogszabályi kötelezettsége.

⁵²⁶ Kúria Pfv. 21.361/2016/5. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

A diósdai ügyfél esetén a hatóság az álláskeresői nyilvántartásból is törölte az érintettet. A hatóság állásfoglalása szerint az elmulasztott személyes megjelenés teljesítésére nem kell felszólítani az álláskeresőt, mivel jogszabály alapján a mulasztást elkövető fél azonnal törölhető a nyilvántartásból.

A debreceni panaszos ügye kapcsán a hatóság állásfoglalása szerint az álláskeresői nyilvántartásba vételi lap második oldala részletesen leírja az ügyfél kapcsolattartási kötelezettségét. A nyomtatvány aláírásával az ügyfél elismerte jogait és kötelezettségeit, így a hatóságnak külön tájékoztatási kötelezettsége nincs.

Az alapjogi biztos vizsgálata során megállapította, hogy ameddig a jogi ismeretekkel rendelkező, belső szabályzatok, eljárásrendek alapján munkát végző ügyintézők számos eszközzel rendelkeznek, az ügyfél jogban járatlan, esetenként iskolázatlan, alacsony digitális kompetenciákkal rendelkezik, így a hatóság által szolgáltatott információnak meghatározó szerepe van a szociális biztonsághoz való jog biztosításának. Az alapjogi biztos kijelentette azt is, hogy vizsgálata alapján a hatósági weboldal és a formanyomtatvány is túl általános információt tartalmazott ahhoz, hogy a hatóság tájékoztatási kötelezettségét teljesítettnek minősíthesse. Megállapítást nyert, hogy amennyiben az eljárás során az ügyfél olyan kérdésekben nem kap megfelelő tájékoztatást, amelyek az ellátás megszüntetésével és az esetleges visszafizetési kötelezettséggel kapcsolatos, akkor az nem csak a jogbiztonsághoz való jogot, hanem a szociális biztonsághoz való jog érvényesülését is ellehetetleníti.⁵²⁷

Ahogy a fentiek alapján is megállapításra került, a hatóságot a nem megfelelő tájékoztatással a szociális biztonsághoz való jog sérelmét eredményezheti. Felmerül azonban a kérdés, hogy a hatóságot milyen mértékben terheli tájékoztatási kötelezettség. A 2.2.1. alfejezetben megállapításra került, hogy a hatóság élethelyzet alapú és teljeskörű tájékoztatási kötelezettségének korlátozásra már nincs lehetőség az aránytalan leterheltségre hivatkozással, mivel a digitalizációval minden feltétel adott az ügyfelek széles körének hatékony tájékoztatásához szükséges feltételek. Ellenben a 4.4.1. alfejezetben meghatározottak szerint a megfelelő tájékoztatásnak előzetes feltétele az ügyfél megfelelő adatszolgáltatása. Éppen ezért a hatóságot az ügyfél által szolgáltatott adatok tükrében terheli a tájékoztatás kötelezettsége, amit az alábbi jogeset is alátámaszt.

⁵²⁷ AJB-2001/2018. 2, 3, 6, 15-16, 18-19, 21. pp. (forrás: www.ajbh.hu)

A felperes közigazgatási jogkörben okozott kárért kártérítési igényt jelentett be az alperes hatósággal szemben 5 millió forint nem vagyoni és 1,13 millió forint vagyoni kár okozása miatt. A felperes álláspontja szerint azért vesztette el a táppénzre való jogosultságát, mert a hatóság nem tájékoztatta arról, hogy keresőképtelenségét folyamatosan igazolnia kell a főorvosi biztosság számára. A kereset alapján a vagyoni kárt az elmaradt ellátás, a nem vagyoni kárt az elmaradt ellátás miatt csökkenő életkörülmények és az azzal összefüggésben kialakuló egészségromlás alapozza meg.

Az első- és másodfokú bíróság álláspontja szerint a felperes nem jutott a hatóság tudomására olyan információt, amelyek alapján a hatóságnak tájékoztatási kötelezettsége keletkezett volna. A Legfelsőbb Bíróság megerősítette, hogy a jogszabályok tartalmával kapcsolatban biztosított hibás tájékoztatás megalapozhatja a hatóság kártérítési felelősségét, amennyiben a felperes bizonyítani tudja, hogy a hatóság rendelkezésére bocsátott minden olyan szükséges információt, ami alapján a tájékoztatási kötelezettsége felmerül. Mivel a Legfelsőbb Bíróság álláspontja szerint nem bizonyított az, hogy az alperes hatóságok jogszabálysértő módon és felróhatóan jártak volna el, így nem áll fenn okozati összefüggés a tájékoztatás és az elmaradt ellátás között.⁵²⁸

Szintén a hatóság tájékoztatási kötelezettségeinek korlátaival kapcsolatban merül fel az a kérdés, hogy a hatóságot terheli-e felelősség olyan tájékoztatás elmaradásáért, ami szorosan kapcsolódik az adott élethelyzethez, viszont – ismerethiányból, figyelmetlenségből, vagy bármilyen egyéb okból – az ügyfél nem tesz fel konkrét kérdést az ellátásra vonatkozóan? A kérdéskörben kiindulási pontot jelenthet az alábbi jogeset, amely szerint a hatóságot nem terheli előzetes vagy hivatalbóli tájékoztatási kötelezettség olyan ellátások kapcsán, amelyekről az ügyfél nem kér külön tájékoztatást.

A felperes aktív korúak ellátása hivatalból megszüntetésre került 2009.07.31-t követően a nyugdíjkorhatár betöltése okán. A felperes 2015.04.24-én kérelmet nyújtott be az időskorúak járadékának megállapítása iránt, amit a hatóság a kérelem benyújtásának napjától megállapított a felperes számára.

Ezt követően a felperes kérelmezte az alperes hatóság döntésének felülvizsgálatát arra alapozva, hogy az ellátásra való jogosultsága 2009.08.01-től fennáll, ezért visszamenőlegesen ettől a naptól folyósítsák számára az ellátást. Az ügyfél álláspontja

⁵²⁸ Legfelsőbb Bíróság Pfv. 20.348/2008/7. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

szerint az aktív korúak ellátásnak megszüntetésekor a hatóságnak tájékoztatnia kellett volna őt az időskorúak járadékának igényelhetőségéről.

A bíróság és a Kúria álláspontja alapján az ellátás évekre visszamenőleg történő megállapítására nincs lehetőség, illetve az akkor hatályos jogszabályok nem írták elő az ellátás hivatalbóli megállapításának kötelezettségét. Kiemelésre került továbbá, hogy a hatóságot a kérelem benyújtását követően terhelte tájékoztatási kötelezettség az ügyre vonatkozóan, így a jogszabályi rendelkezések alapján a kérelem benyújtását megelőzően nem terhelte az alperest tájékoztatási kötelezettség.⁵²⁹

A fentiek alapján megállapítható, hogy – általánosságban – nem terheli a hatóságot tájékoztatási kötelezettség olyan eljárások tekintetében, amelyek kapcsán nem érdeklődik az ügyfél. Ellenben ahogy a korábbiakban is megállapításra került, a tájékoztatás egyfajta speciális előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jognak, mivel az ügyfél csak azokat az ellátásokat tudja igényelni, amelyekről tudomást szerez.⁵³⁰ Ennek kiemelt jelentősége van, hiszen a szociális ellátások rendszere olyannyira összetett⁵³¹ és olyan gyorsan változik⁵³² hogy azok ismerete nem elvárható az ügyfelektől.⁵³³ Éppen ezért fontos megteremteni annak feltételeit, hogy a szociális ellátások kapcsán a hatóságot terhelje egyfajta előzetes, proaktív tájékoztatási kötelezettség is, ami nem csak a kérelem benyújtását megelőzően, hanem a hatósági döntés meghozataláig terheli.

⁵²⁹ Kúria Kfv. 37.279/2017/6. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

⁵³⁰ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Paty%20Andr%20s%20Varga%20Zs%20A%20koz%20igaz%20gati%20eljaras%20jog%20al%20apjai%20es%20al%20apelvei.pdf?sequence=1> (2021.03.03.)

⁵³¹ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogataskok_komplexrendszere.pdf (2021.03.02.)

⁵³² HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II*. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

⁵³³ Váczi Péter: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. Doktori értekezés. 2011. 74. o. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%20E1ci%20F3%20-%20V%20E1ci%20P%20E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

Ennek érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges előírni a hatóságok élethelyzet alapú és előzetes tájékoztatási kötelezettségét a szociális ellátások kapcsán, valamint szabályozni szükséges, hogy a hatósági döntés indokolásában tájékoztatni kell az ügyfelet minden egyéb olyan szociális ellátásról, ami relevanciával rendelkezhet az ügyfél ügye kapcsán.

Fontos továbbá minden hatóság számára belső szabályzatban kötelezővé tenni a weboldalakon- kiadványokban-, nyomtatványokon, vagy bármilyen egyéb felületen közzétett tájékoztató szövegek folyamatos hatályosítását, a legutóbbi frissítés dátumának-, valamint az ügyben naprakész tájékoztatást biztosító hatóság elérhetőségét közzétételét.

Ahogy a fentiekben bemutatásra került, a hatóság kártérítési felelősségének megállapítása kapcsán vizsgálni kell, hogy a tájékoztatás és a felmerült kár egymással okozati összefüggésben áll-e. Ehhez viszont arra van szükség, hogy minden ügyféltájékoztatási feladatot ellátó hatóságnál biztosítottak legyenek a szóbeli személyes vagy telefonos tájékoztatás utólagos visszahallgathatóságának, vagy visszaolvasásának lehetősége. Ennek érdekében minden közigazgatási ügyfélszolgálaton biztosítani kell a hangrögzítéséhez és/vagy leiratozáshoz szükséges technikai feltételeket – a 3.5 alfejezetben bemutatottak szerint – amelyek használhatósága kapcsán az ügyfél tesz nyilatkozatot a tájékoztatás megkezdése előtt. Amennyiben az ügyfél elutasítja a hangfelvétel és/vagy leiratozás alkalmazását, akkor vállalja annak kockázatát, hogy egy esetleges kártérítési felelősségi kérdés esetén nem fognak rendelkezésre állni a bizonyításhoz szükséges feltételek. Ezzel ténylegesen biztosítható, hogy a felelősségi kérdések a megfelelő tájékoztatás egyfajta garanciájaként szolgáljon, illetve jelentősen lecsökkenti a hatósággal szemben alaptalanul fellépő ügyfelek számát.

A fejezetben bemutatottak alapján a tájékoztatáshoz való jog biztosítása kapcsán etikai-, fegyelmi- és polgári jogi felelősséggel tartoznak a hatóságok és a hatósági ügyintézők. Abban az esetben, ha a hibás vagy hiányos tájékoztatás nyomán az ügyfélnek kára keletkezik, vagy nem kerül számára megállapításra valamely ellátás, akkor – a tájékoztatás és a felmerülő kár okozati összefüggése esetén – az ügyfél kártérítési igénnyel élhet a hatóság felé. Arra való tekintettel, hogy a tájékoztatáshoz való jog sérelme a szociális biztonsághoz való jog sérelmével is járhat, kiemelkedő szerepe van a felelősségi kérdések egyfajta garanciális alkalmazásának és az ehhez szükséges technikai feltételek biztosításának.

7. A tájékoztatáshoz való jog biztosítása a szociális ellátások tükrében

Ahogy a korábbiakban bemutatásra került, a tájékoztatáshoz való jog –mindamellett, hogy szerepet kap a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog biztosításában – a szociális biztonsághoz való jog megvalósulásának előfeltétele is egyben.⁵³⁴ A szociális biztonság megteremtése érdekében az állam ellátásokat, támogatásokat és kedvezményeket biztosít a megélhetési zavarhelyzetben élők számára,⁵³⁵ amely jogokkal akkor élhetnek- és az igénybevételhez kapcsolódó kötelezettségeket akkor teljesíthetik az érintettek, ha ismerettel rendelkeznek mindezekről.⁵³⁶

A szociális ellátások rendszere meglehetősen összetett,⁵³⁷ a jogosultsági feltételek és az ügyféli kötelezettségek sok tekintetben eltérnek egymástól⁵³⁸ és az azokat meghatározó jogszabályi környezet is gyakran változik.⁵³⁹ Éppen ezért a szociális ügyekben – általánosságban – jogi képviselő nélkül ügyet intéző, jogban nem járatos, esetleg alacsony iskolai végzettségű és alacsonyabb digitális kompetenciákkal rendelkező ügyféltől nem várható el jogainak és kötelezettségeinek átfogó ismerete.⁵⁴⁰ Mindezek alapján

⁵³⁴ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp.

<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵³⁵ CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I*. Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003. 10-11. pp.

⁵³⁶ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p.
https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

⁵³⁷ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatask_20200531.pdf (2021.03.02.)

⁵³⁸ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

⁵³⁹ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II*. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

⁵⁴⁰ Váczi Péter: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. Doktori értekezés. 2011. 74. o. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%C3%90-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajbh.hu)

megállapítható, hogy a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége a megélhetési zavarhelyzetben élő személyek szociális biztonságához való jogának- és egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításához elengedhetetlenül szükséges.⁵⁴¹

Általánosságban a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás szerepe a szociális biztonsághoz való jog biztosítása.⁵⁴² A tájékoztatás jogosultja az ügyfél, az ügyfél helyett eljáró felek, az ellenérdekű felek és az együttesen eljáró felek,⁵⁴³ akik köre – a későbbiekben bemutatottak szerint – változhat a megélhetési zavarhelyzet függvényében. A tájékoztatás tárgya minden olyan ellátás, támogatás és kedvezmény, ami az adott élethelyzethez kapcsolódik.

A szociális ellátások kapcsán fontos azonban kiemelni azt a kérdéskört, hogy hogyan biztosítható az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, amikor az ellátásokra jellemző egyfajta egymásra épülés?⁵⁴⁴ Egy adott élethelyzethez kapcsolódnak biztosítási-, segélyezési és univerzális ellátások, pénzügyi- és természetbeni ellátások, egyéb támogatások és kedvezmények, amelyeket egymást követően vagy akár egymás mellett is igénybe lehet venni.⁵⁴⁵ Az ellátások megállapítását és az azokról való tájékoztatást különböző helyi-,

⁵⁴¹ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015*. Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. 125. p.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵⁴² Kovács Zsolt (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018*. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, Budapest, 2019, 158-159. o.
<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.15.); Kovács Zsolt (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015*. Alapvető jogok biztosának hivatala, Budapest, 2016, 125. o. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

⁵⁴³ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 26. p.

⁵⁴⁴ JUHÁSZ GÁBOR – TAUSZ KATALIN: *Szociális jog. ELTE TáTK. Budapest, 2012. 111, 125. pp.*
http://jak.ppke.hu/uploads/articles/186601/file/SZOCIÁLIS_JOG-1.pdf (2021.04.02.)

⁵⁴⁵ RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató fogyatékosághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021.
https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/d/37/b2000/H_fogyf%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.); RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató a gyermekek után járó ellátásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021.
https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/b/26/b2000/H_Gyerekf%C3%BCzet%202021.doc

területi- vagy országos illetékességű és eltérő hatáskörű szervek végzik, így az ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás eltérő szakmaiszínvonalon, eltérő kapcsolattartási csatornákon keresztül, eltérő nyitvatartással, különböző elérhetőségeken biztosítják a hatóságok. Az ellátások kapcsán irányító tájékoztatást és általános kérdésekben teljeskörű tájékoztatást elsősorban a kormányablakok,⁵⁴⁶ a mobilizált kormányablakok, a települési ügysegédek⁵⁴⁷ és a falugondnoki- tanyagondnoki szolgáltatás biztosítja.⁵⁴⁸ A komplex szaktudást igénylő kérdésekben ügyspecifikus tájékoztatást a központi és területi államigazgatási szervek,⁵⁴⁹ vagyis a járási- és kormányhivatalok szakosztályai, az egyéb területi államigazgatási szervek⁵⁵⁰ és a speciális hatáskörű, országos illetékességű ügyfélszolgálatok biztosítják.⁵⁵¹ Mindezekon felül tovább nehezítheti a tájékoztatáshoz való jog biztosítását, ha egy adott személy kapcsán több élethelyzet is relevanciával bír, mint például annál az álláskereső ügyfélnél, akinek fogyatékkal élő gyermeke született.

Hasonló tartalmi-, arculati és elérési útvonalbeli széttagoltság tapasztalható az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán is, hiszen a kormanyablak.hu és a kormanyhivatal.hu felülete a közigazgatási eljárás kertében intézhető valamennyi ügy kapcsán látnak el

(2021.04.02.); RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Információk időseknek*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2020.

<https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/8/89/92000/Id%C5%91seknek%20sz%C3%B3l%C3%B3%20kiadv%C3%A1ny%202020H.docx> (2021.04.02.)

⁵⁴⁶ KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszolgálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2. 206. p.

⁵⁴⁷ JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4. 79-80. pp.; *Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020*. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 53. p.

http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Közszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse (2018.02.10.)

⁵⁴⁸ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

⁵⁴⁹ CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások*. Magyar Jog 2014/61/3. 9-10. pp.

⁵⁵⁰ BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszolgálati megoldásairól*. Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4. 13-14. pp.

⁵⁵¹ KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1. 28. p.

irányító- és teljeskörű tájékoztatást. Szintén irányító tájékoztatási feladatok lát el a jarasinfo.gov.hu felülete is. Teljeskörű és ügyspecifikus tájékoztatásért kereshetik fel az ügyfelek a területi kormányhivatalok-,⁵⁵² az egyéb központi- és területi államigazgatási szervek weboldalaikat,⁵⁵³ a települési önkormányzatok-⁵⁵⁴ és a civil szervezetek felületeit is.⁵⁵⁵ A fejezet további részében ezzel a kérdéssel foglalkozok részletesen mindamелтт, hogy kitérek a tájékoztatás szerepére, jogosultjára és kötelezettjére, a tájékoztatás tárgyára, tartalmára és speciális minőségi elvárásaira az élethelyzetek alapján csoportosított szociális ellátások tükrében. Az élethelyzetek elhatárolási szempontjait a 9. számú mellékletben mutatom be részletesen.

7.1. A gyermekvállaláshoz kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

A tájékoztatáshoz való jog megvalósulását elsőként a gyermekvállalás élethelyzet tükrében vizsgálom, meghatározva a tájékoztatás szerepét, alanyát és kötelezettjét, a tájékoztatás kommunikációs csatornáit, a tartalmát és minőségét, illetve meghatározom az élethelyzet kapcsán biztosított tájékoztatás meghatározó tendenciáit.

A gyermekvállalás – mindamелтт, hogy – a család, a társadalom, a gazdaság és az állam szempontjából is meghatározó szereppel bír, egyben anyagi többlet lehet is jelent a családok számára. Gábos Andrásék számításait⁵⁵⁶ alapul véve megállapítást nyert, hogy egy gyermek felnevelése születésétől, 18 éves koráig több, mint 13 millió forint többletkiadást jelent a hazai családoknak,⁵⁵⁷ ami jelentősen megnövelheti a családok- és ezzel a gyermek

⁵⁵² például: *Ügymenet leírások*. Csongrád Megyei Kormányhivatal. <http://www.csmkh.hu/hu/ugymenet-leirasok> (2021.03.15.)

⁵⁵³ például: *Az egészségügyi szolgáltatási járulék összege*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query="egeszsegugyi+szolgaltata+si+jarulék" (2021.03.17.); *Anyasági támogatás*. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html> (2021.04.02.)

⁵⁵⁴ például: *Nyáron is folyamatos a bölcsődei és óvodai ellátás*. Győr települési önkormányzat. 2020.06.10. <https://gyor.hu/nyaron-is-folyamatos-a-bolcsodei-es-ovodai-ellatas/> (2021.03.15.)

⁵⁵⁵ például: *Mit érdemes tudni a közgyógyellátásról?* Siketek- és Nagyothallók Országos Szövetsége. <https://sinosz.hu/mit-erdemes-tudni-kozgyogyellatasrol/> (2021.03.20.)

⁵⁵⁶ GÁBOS ANDRÁS – GÁL RÓBERT IVÁN – KELLER TAMÁS: *A gyermeknevelés költsége és a társadalmi kompenzáció*. TÁRKI. Budapest, 2007. 16. p. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/b003.pdf> (2016. október 18.)

⁵⁵⁷ GRAMA IZABELLA – MARSOVSZKI ÁDÁM: *Gyermekvállalás és pénzügyi tudatosság. A gyermekvállalás költségei és az állami támogatások alakulása egy modellen keresztül*. In: Báró-Farkas Margit Chiara –

elszegényedésének esélyét.⁵⁵⁸ Éppen ezért a tájékoztatásnak valóban meghatározó szerepe van nem csak az egyének, hanem az egész család szociális biztonságához való jogának biztosításában.

Mindezek mellett a családi élet alakulásában és a gyermekvállalási hajlandóságban egyfajta kedvezőtlen demográfiai tendencia kezdett el kibontakozni a második világháborút követően.⁵⁵⁹ Fokozatosan növekedni kezdett azok száma, akik tanulmányaik miatt tovább maradtak a szülői házban,⁵⁶⁰ jelentősen lecsökken a háromgenerációs-⁵⁶¹ és többszörösére nőtt az egyszülős családok száma.⁵⁶² Mindamellett, hogy a társadalom fokozatosan elöregedik, a népességfogyási tendencia állandósulni látszik 35 és 40000 fő között, vagyis évente egy nagyvárosnyi lakost veszít az ország,⁵⁶³ amely révén egyre inkább megkérdőjeleződik a szociális ellátórendszer fenntarthatósága is.⁵⁶⁴ Ennél fogva a gyermekvállalást támogató eszközökről való tájékoztatás ne csak a családok szociális biztonságához való jogának biztosításához, hanem a negatív demográfiai tendenciák lassításához⁵⁶⁵

A fentiek alapján megállapítható, hogy a gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátásokról való tájékoztatás.⁵⁶⁶

Kemény Zsanett (szerk.): A pénzügyi világ kihívásai a 21. században. Pro Talentis Universitatis Alapítvány. Szeged, 2018. 109. p.

⁵⁵⁸ KRÉMER BALÁZS: *Bevezetés a szociálpolitikába*. Napvilág Kiadó, Budapest, 2009. 326. p.

⁵⁵⁹ SZABADY EGON: *A népesség reprodukciója; a termékenység alakulása az elmúlt harminc évben*. Demográfia 1975/18/2-3. 168. p.;

⁵⁶⁰ CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ: *A mai magyar családok legfőbb jellegzetességei* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család*. Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1978. 15, 53, 59–60. pp.

⁵⁶¹ H. SAS JUDIT: *A nagycsalád jellegzetességei a mai magyar falusi társadalomban* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család*. Kossuth Könyvkiadó, Budapest. 1978. 66-84. pp.

⁵⁶² VÖRÖS CSABÁNÉ – KOVÁCS MARCELL: *A változó család a népszámlálási adatok tükrében*. Statisztikai Szemle 2013/91/12. 1215. p.

⁵⁶³ *Népesség, népmozgalom (1990–) (1/3)*

http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html (2016.11.21.), *Népesség, népmozgalom (1990–) (2/3)* http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html (2016.11.22.)

⁵⁶⁴ BOTOS KATALIN: *Az elöregedő társadalom problémái*. Polgári Szemle 2018/14/4-6. 96. p.

⁵⁶⁵ ZÁVECH SZILVIA: *A népességfogyástól a gyermekszegénységig: A hazai családtámogatási rendszer dilemmái*. E-conom 2012/1/1. 105. p.;

⁵⁶⁶ GÁBOS ANDRÁS: *Családtámogatási rendszer és a családok helyzete* In: Kolosi Tamás – Tóth István GYÖRGY (szerk.): *Társadalmi riport*. TÁRKI. Budapest, 2008. 304 p.

- az egyik leghatásosabb eszköz a gyermek – és családszegénység elleni küzdelemben,
- hosszútávon hozzájárul a szociális ellátórendszer fenntarthatóságához,
- egyfajta beruházásnak minősül az emberi tőkébe, hiszen az adófizető állampolgárok következő generációjának felnevelését segíti,
- fontos népesedéspolitikai eszközként szolgál és védelmet nyújt a házasság intézményének, amit a legfrissebb KSH adatok is igazolnak⁵⁶⁷

A gyermekvállaláshoz kapcsoló ellátások az egyik legösszetettebb rendszert képezik a vizsgált élethelyzetek közül, így mindemellett, hogy az ellátások széles köre nyújt támogatást a megélhetési zavarhelyzet kapcán, a tájékoztatási kötelezett hatóságokra nagyfokú széttagoltság jellemző. Ahogy a 2. táblázat is összesíti, a tájékoztatás alanya a gyermeket vállaló vagy tervező személyek, a tájékoztatás kötelezettje számos közigazgatási hatóság és tájékoztatási tárgyat képezik például az egészségbiztosítási pénzübeli⁵⁶⁸ és természetbeni ellátások,⁵⁶⁹ a családtámogatási⁵⁷⁰ és segélyezési típusú ellátások,⁵⁷¹ a

http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-819/publikaciok/tpubl_a_819.pdf (2016.10.18); IGNITS
GYÖRGYI – KAPITÁNY BALÁZS: *A családtámogatások alakulása*. Demográfia, 2006/49/4. 384-385. pp;
GÁBOS ANDRÁS – SZÍVÓS PÉTER: *A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon*. In: Kolosi
Tamás – Tóth István György – Vukovich György (szerk.): Társadalmi Riport 2006. Társaság. Budapest, 2006.
220. p.

⁵⁶⁷ *Népesség, népmozgalom (1990-) (2/3)*

https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html (2021.03.15.)

⁵⁶⁸ VARGA JÚLIA: *CSED ÉS GYED – Az alapok*. 2021.02.18. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/csed-gyed-az-alapok/> (2021.03.15); POJÁK ESZTER: *Táppénz és gyermekápolási táppénz 2018-ban*. 2018.01.12 <https://drpojakk.com/tappenz-es-gyermekepolasi-tappenz-2018-ban/> (2021.03.15)

⁵⁶⁹ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 51. p.

⁵⁷⁰ PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos*. Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. 17-18, 20-21. pp. http://phdpeccs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf (2021.03.15.)

⁵⁷¹ SZATMÁRI ANDREA: *A szociális ellátórendszer elemeinek fogalmi meghatározatlansága és ennek alkotmányjogi jelentősége*. In: Fazekas Marianna (szerk.): Themis. ELTE Állam és Jogtudományi Kar. Budapest, 2017. 90. p. https://www.epa.hu/02300/02363/00028/pdf/EPA02363_themis_2017_dec_084-100.pdf (2021.03.15.)

gyermekvédelmi és gyermekjóléti ellátások,⁵⁷² az adó- és járulékkedvezmények,⁵⁷³ valamint a családvédelmi akcióterv kapcsán megállapítható támogatások.⁵⁷⁴

2. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Egészségbiztosítási ellátások	gyermeket vállaló- örökbefogadó személy, szülő, nagyszülő,	kormányhivatal egészségbiztosítási osztály
		társadalombiztosítási kifizetőhely
		orvos, védőnő
Családtámogatási ellátások	szülő, szülő házastársa, örökbefogadó, gyám, gyermekotthon vezetője, saját jogán jogosult személy,	kormányhivatal családtámogatási osztály
		családtámogatási kifizetőhely
		külképviselet
		védőnő
Segélyezési típusú ellátások	szülő	járási-, kormányhivatal hatósági osztály
		helyi önkormányzat
Gyermekvédelmi és gyermekjóléti ellátások	Család, gyermek, nevelésbe vételből kikerülő fiatal, szakellátást igénybe vevő személy	járási-, kormányhivatal gyámügyi osztálya
		helyi önkormányzat
		szakellátást nyújtó intézmény, személy
Nevelést, oktatást, étkeztetést és az ezekhez szükséges eszközöket biztosító szolgáltatások, támogatások	szülő, gyermek	elhelyezést biztosító intézmény, vagy a működtető
		helyi önkormányzat
		étkeztetést biztosító intézmény

⁵⁷² LAJKÓ DÓRA: *A gyermekek szociális jogi védelme*. 15. p. <https://ideachildrights.ucc.ie/resources/8.pdf> (2021.03.15.)

⁵⁷³ PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos*. Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. 15. p. http://phdpecs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf (2021.03.15.)

⁵⁷⁴ HUNGLER SÁRA – KENDE ÁGNES: *Nők a család- és foglalkoztatáspolitikai keresztútján*. Pro Futuro 2019/9/2. 107-108. pp.

		köznevelési, közoktatási intézmények
Munkavégzéssel összefüggő kedvezmények	munkavállaló, gyermek apja, munkáltató	munkáltató
		Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Adó- és járulékkedvezmények	házaspár, szülő	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Családvédelmi akcióterv	gyermeket vállaló személy, várandós személy, szülő, házaspár,	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
		hitelintézetek
		kormányhivatal lakástámogatási osztálya
		Magyar Államkincstár
Otthonteremtési program	várandós személy, szülő,	Magyar Államkincstár
		hitelintézet
		Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Egyéb támogatások	szülő, 18 évet betöltő személy, sajátos nevelési igényű gyermek és kísérője,	Magyar Államkincstár
		Diákhitel központ
		kormányhivatal közlekedési osztálya
		Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Államtitkársága
		kormányhivatal családtámogatási osztály
		Budapest Közlekedési Központ
		Múzeum

forrás: saját összeállítás a 13. számú melléklet alapján

A tájékoztatásra kötelezett hatóságok körét tovább szélesítik azok az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatok, amelyek több ellátáscsoport kapcsán is rendelkeznek a tájékoztatáshoz szükséges szakértelemmel. Ezeket az ügyfélszolgálatokat a 3. táblázat foglalja össze.

3. táblázat Gyermekvállalás kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálatához személyesen	Munkajogi és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call centere	Adó- és járulékkedvezmények
Emberi Erőforrások Minisztériumának ügyfélszolgálat	Segélyezési típusú ellátások, egészségügy, köznevelés
Családbarát Ország ügyfélszolgálat	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családtámogatási ellátások, pénzbeli szociális- és gyermekvédelmi ellátás, adókedvezmény, munkavégzéshez kapcsolódó támogatás, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, gyermekvállaláshoz kapcsolódó egyéb ellátások
Magyar Államkincstár call center	Egészségbiztosítás pénzbeli ellátások, családtámogatási ellátások
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	Gyermejjóléti, gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, szakosított ellátások
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családtámogatási ellátások, segélyezési ellátások, pénzbeli gyermekvédelmi és gyermejjóléti ellátások, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, egyéb támogatások

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A 2. és 3. táblázatban bemutatottak szerint a tájékoztatási kötelezettség kapcsán nagyfokú széttagoltság jellemző. Ez a széttagoltság figyelhető meg az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán is. Az élethelyzet kapcsán felkereshető weboldalakat a 4. táblázat foglalja össze.

4. táblázat A gyermekvállaláshoz kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	egészségbiztosítás természetbeni ellátások, gyermekvédelmi és gyermejjóléti ellátások, köznevelés, segélyezési ellátások	irányító, teljeskörű,

csaladitudakozo.kormany.hu	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, családátogatási ellátások, pénzbeli szociális- és gyermekvédelmi ellátás, adókedvezmény, munkavégzéshez kapcsolódó támogatás, családvédelmi akcióterv, otthonteremtési program, gyermekvállaláshoz kapcsolódó egyéb ellátások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (gyermekvállalás élethelyzet kapcsán kiadvány érhető el a felületen)
tcs.allamkincstar.gov.hu	családátogatás, pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, egyéb támogatások	irányító, teljeskörű,
csalad.hu	gyermekvállaláshoz kapcsolódó ellátások széles köre	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (gyermekvállalás élethelyzet)
babakotveny.hu	babakötvény	irányító, teljeskörű
allampapir.hu		
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	gyermekvédelmi-, gyermekjóléti támogatások és szolgáltatások, szociális szolgáltatások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
magyarorszag.hu	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások, gyermekvédelmi- és gyermekjóléti pénzbeli ellátások és alapszolgáltatások, köznevelés, családátogatási ellátások, családvédelmi akcióterv némely ellátása, pénzbeli szociális ellátások,	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (család élethelyzet)

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás során gyűjtött tapasztalataim alapján

Az élethelyzet kapcsán szükséges kiemelni a társadalombiztosítási kifizetőhelyek-,⁵⁷⁵ a hitelintézetek-,⁵⁷⁶ az orvosok-⁵⁷⁷ és a védőnők⁵⁷⁸ szerepét az érintettek tájékoztatásával kapcsolatban.

Ahogy a fenti táblázatok alapján megállapítható, a tájékoztatási kötelezettségre nagyfokú széttagság jellemző, amivel hatványozottan nő annak az esélye, hogy valamely ellátásokról nem szerez tudomást az ügyfél. Az ellátórendszer összetettsége és széttagolt tájékoztatási rendszer révén az ügyfélnek nagyobb erőfeszítést kell tennie a szükséges információk összegyűjtéséhez. A széttagság – mindamellett, hogy – növeli a hiányos tájékoztatás esélyét és ügyfélirritációt okoz, a tájékoztatással kapcsolatos párhuzamosságok, eltérő minőségbiztosítási modell és eltérő szakmai színvonal révén a szakszerűség sérelmét eredményezheti.

Az állam által biztosított – gyermekvállaláshoz kapcsolódó – ellátások szerepet játszanak a családok elszegényedésének és ezzel a gyermekszegénység megelőzésében, a lakhatási bizonytalanságok csökkentésben, valamint a negatív demográfiai tényezők lassításában, illetve megállításában. A jelenlegi széttagolt, párhuzamosságokkal működő tájékoztatási rendszer egységesítésére, a minőségbiztosítási rendszerének átfogó felülvizsgálatára és a legmodernebb automatizációs és mesterséges intelligencián alapuló megoldások bevezetésére

⁵⁷⁵ BOGDÁN ZSUZSANNA et al.: *Tájékoztató. Társadalombiztosítási Kifizetőhelyek részére.* Országos Egészségbiztosítási Pénztár. Budapest, 2012. 208. p. <https://docplayer.hu/448839-Tajekoztato-tarsadalombiztositasi-kifizetohelyek-reszere-orszagos-egeszsegbiztositasi-penztar-budapest.html> (2021.03.15.)

⁵⁷⁶ FELLNER ZITA – MAROSI ANNA – SZABÓ BEÁTA: *A babaváró kölcsön hitelpiaci és reálgazdasági hatásai.* Közgazdasági Szemle 2021/68/2. 153. p.; Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 42. § (1) bekezdése

⁵⁷⁷ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 29. § (1) bekezdés a) pont; A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet 2. §

⁵⁷⁸ ODOR ANDREA – TÓTH GYULÁNÉ – CSORDÁS ÁGNES: *A védőnő preventív alapfeladatai, kötelezettsége és felelőssége a megelőző ellátásban.* Országos Tisztifőorvosi Hivatal. Budapest, 2004. 13. p. <https://www.antsz.hu/data/cms26771/> (2021.03.15.); A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet 5. § (1) bekezdés d) pont; A területi védőnői ellátásról szóló 49/2004 (V.21.) ESZCSM rendelet 3. § ge) és gf) pontjai

van szükség. A tájékoztatási feladatok egységesítésével és az élethelyzet alapú tájékoztatás biztosításával kapcsolatos javaslataimat a fejezet végén mutatom be részletesen.

7.2. Az álláskereséshez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

A gyermekvállalás élethelyzet vizsgálatát követően, ebben a fejezetben a munkanélküliséghez, valamint az álláskeresői státuszhoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettséggel foglalkozok részletesen, az élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatás megvalósulásának részletes vizsgálata érdekében. Elsőként azt szükséges megvizsgálni, hogy az álláskeresés élethelyzet kapcsán milyen szerepe van a tájékoztatásnak.

Az álláskeresői státusz nem csak jövedelemkiesést jelent, de annak hosszútávú fennállása az önkép sérülését-, az életmód és a kapcsolati tőke szegényedését, valamint a társadalmi önreprodukciós képessé csökkenését is eredményezheti.⁵⁷⁹ A munkanélküliséggel az élet egyik meghatározó alappillére sérül, amivel az egyén jövőjéhez, a környezetéhez, illetve az önmagához való viszonya torzulhat⁵⁸⁰ és hosszútávon teljes izolációt eredményezhet.⁵⁸¹ Mindezek mellett a tartós munkaerőpiaci feszültségek negatívan befolyásolhatják az állam gazdasági versenyképességét, illetve működése is komoly veszélybe kerülhet, ahogy azt a rendszerváltást követő munkanélküliség,⁵⁸² a 2008-ban kezdődő világválság,⁵⁸³ valamint a 2020-ban kezdődő pandémiás időszakban is tapasztalható volt.⁵⁸⁴ A foglalkoztatottsági szintnek – az egyéni és gazdasági jelentőségén felül – szerepe van a szociális ellátórendszerek fenntarthatóságában is. A felosztó-kirovó rendszer sajátossága, hogy az adott év kiadásait az adott év bevételeiből fedezi, így az álláskeresők magasabb számából

⁵⁷⁹ BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról*. Akadémiai Kiadó. Budapest, 2003. 14. p.

⁵⁸⁰ FARKAS ÁGNES (szerk.): *A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája*. Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011. 66. p. <http://mek.oszk.hu/11900/11947/11947.pdf> (2017.04.24.)

⁵⁸¹ CSOBA JUDIT: *A munkanélküliek kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt*. Esély 1993/4. 66-67, 72-73. pp.

⁵⁸² HALMOS CSABA: *Foglalkoztatáspolitikai – rendszerváltás*. Munkaügyi Szemle 2006/7. 31-33. pp.

⁵⁸³ *A válság hatása a munkaerőpiacra*. Központi Statisztikai Hivatal. 2010. 2, 10, 12, 23. pp. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/valsagmunkaeropiacra.pdf> (2021.01.22.)

⁵⁸⁴ DÁVID GÁBOR – JAKOVÁC KATALIN – LAJÓ ADRIENN: *Elemzés. Járványhelyzet és munkaerőpiac. A járványhelyzettel összefüggő gazdaságvédelmi akcióterv munkaerőpiacra gyakorolt hatásai*. Állami Számvevőszék. Budapest, 2020. 5, 10, 17. pp. https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2020/jarvanyhelyzet_munkaeropiac_2020_09_30.pdf?download=true (2021.01.22.)

eredő járulék- és adókiesés hatványozottan érinti a szociális ellátórendszer fenntarthatóságát is.⁵⁸⁵

A fentiek alapján a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége nem csupán az egyének és a családok szociális biztonságához való jogának előfeltételét képezi, de közvetetten hatást gyakorol az egyének testi- lelki egészségének biztosításában, a családok összetartásában, szegregáció megelőzésében, valamint a gazdaság- és a szociális ellátórendszer teljesítőképességére is.

Ahogy az alábbi 5. táblázat is összesíti, a tájékoztatás jogosultja – elsősorban – az aktív, álláskereső munkanélküli személyek⁵⁸⁶ és a munkáltató. A tájékoztatás kötelezettje elsősorban az állami foglalkoztatási szerv, legfőbbképpen járási- vagy kormányhivatali szintű foglalkoztatási osztályok. A tájékoztatási kötelezettség tárgya az az aktív munkaerőpiaci eszközök,⁵⁸⁷ a passzív munkaerőpiaci eszközök,⁵⁸⁸ és a munkerőpiaci szolgáltatások.⁵⁸⁹

5. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek az álláskereső élethelyzet kapcsán

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök	álláskereső, munkavállaló, közfoglalkoztatott, munkáltató, felszámolás alatt álló szervezet,	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
		közfoglalkoztató
		Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Passzív foglalkoztatáspolitikai eszközök	álláskereső,	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya

⁵⁸⁵ CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I.* Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003. 174. p.

⁵⁸⁶ LÁSZLÓ GYULA: *A foglalkoztatáspolitikai célok és eszközök rendszerezése (I.rész).* Munkaügyi Szemle 2013/3. 23. p

⁵⁸⁷ NAGY JUDIT: *Foglalkoztatáspolitikai.* Nemzeti Közszerológiai Egyetem. Budapest, 2018. 46-49. pp.

<https://nkerepo.uni->

[nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7211/Foglalkoztat%E1spolitikai2.pdf?sequence=1](https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7211/Foglalkoztat%E1spolitikai2.pdf?sequence=1) (2021.03.16.)

⁵⁸⁸ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez.* 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 141, 146. pp.

⁵⁸⁹ KOVÁCS IBOLYA – RÁCZNÉ LEHÓCZKY ZSUZSÁNNA (szerk.): *A szociális és munkaügyi rendszer feladatai és integrációs lehetőségei a tartós munkanélküliség kezelésében.* Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011. 56. p.

https://szociologia.unideb.hu/sites/default/files/upload_documents/kovacs_ibolya.pdf (2021.03.16.)

Munkaerőpiaci szolgáltatások	álláskereső, foglalkoztató	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
Egyéb eszközök	álláskereső, pályakezdő, foglalkoztató, közfoglalkoztatott,	Budapest Főváros Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztálya
		Budapest Közlekedési központ
		munkáltató
		közfoglalkoztató
Gazdaságvédelmi Akcióterv keretein belül és a veszélyhelyzet kapcsán hozott intézkedések	munkáltató, előadóművész, zeneszerző és szövegíró,	járási-, kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
		Kultúrstratégiai intézmények
		Előadóművészi Jogvédő Iroda
		Artisjus

forrás: saját összeállítás a 14. számú melléklet alapján

Az álláskeresőkhöz kapcsolódó kérdésekben a foglalkoztatási osztályok mellett érdemes megemlíteni az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokat is, amelyeket a 6. táblázat tartalmaz kimerítő jelleggel.

6. táblázat Az álláskeresőkhöz kapcsolódó tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	Munkajogi és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call centere	Adó- és járulékkedvezmények
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	Álláskeresőkhöz kapcsolódó passzív eszközök, álláskereső vállalkozóvá válását segítő támogatások, lakhatási támogatás, gazdaságvédelmi akcióterv ellátásai,
koronavírus kapcsán tájékoztató ügyfélszolgálat	Gazdaságvédelmi Akcióterv keretein belül és a veszélyhelyzet kapcsán hozott intézkedések
EURES Központi Online ügyfélszolgálat	Információsnyújtás, tanácsadás, toborzás külföldi munkavégzés kapcsán

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán a 7. táblázat foglalja össze a releváns hatósági weboldalakat.

7. táblázat Az álláskeresőkhöz kapcsolódó weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
eures.munka.hu	külföldi munkavégzéshez kapcsolódó valamennyi ügy	irányító, teljeskörű és élethelyzet alapú (külföldi munkavégzés az élethelyzet)
nfsz.munka.hu	aktív- és passzív munkaerőpiaci eszközök, munkaerőpiaci szolgáltatások	irányító, teljeskörű és élethelyzet alapú
vali.ifka.hu	vállalkozással összefüggő támogatások	képzések
www.nive.hu	képzések, szakképzések bemutatása	nem értelmezhető
palyaorientacio.munka.hu	Pályaválasztás kapcsán tanácsadás, képzések bemutatása	nem értelmezhető
eletpalya.munka.hu		
karrierm.hu	tanácsadási és munkaerőközvetítési feladatot lát el	nem értelmezhető
magyarország.hu	passzív eszközök, foglalkoztatások bővítését szolgáló támogatások	irányító, teljeskörű,

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás során gyűjtött tapasztalataim alapján

A fenti táblázatok alapján az álláskeresőkhöz kapcsolódó szociális ellátásokról szóló tájékoztatási rendszer a járási- és kormányhivatalok foglalkoztatási osztályánál, illetve a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálatnál összpontosul, így sokkal egységesebb, kevésbé széttagolt, így részben biztosítottak az élethelyzethez kapcsolódó tájékoztatási feltételek. Elleneben az illetékességi szabályok miatt továbbra sem jelenthető ki, hogy egységes színvonalú és párhuzamosságtól mentes az ügyfelek tájékoztatása.

A tájékoztatási feladatokat ellátó hatóságok és hatósági weboldalak mellett érdemes kiemelni azokat a további felületeket is, amelyek nem kifejezetten az igényelhető ellátások kapcsán nyújtanak tájékoztatást, de a szakképzést-, a pályaeorientációt és munkaerőközvetítést segítő szolgáltatásaikkal jelentősen hozzájárulnak a munkaerőpiaci kihívások csökkentéséhez.

Mindamelllett, hogy az élethelyzet kapcsán sokkal egységesebb a tájékoztatási rendszer, mint a gyermekvállalás élethelyzetnél tapasztalható volt, így is korlátokba ütközhet a tájékoztatáshoz való hozzáférés az egyes társadalmi rétegek számára. Éppen ezért fontos kiemelni a foglalkoztatási célú civil szervezetek feladatellátását, amelyek a munkaerőpiacról kiszorultak, a tartósan munkanélküliek és a hátrányos helyzetű személyek közül elsősorban azoknak nyújt komplex, munkaerőpiaci igényeknek megfelelő támogatást, tanácsadást,

munka vagy információnyújtást, akiknek az állami rendszer már nem tud megoldást ajánlani.⁵⁹⁰

Az élethelyzet kapcsán fontos kiemelni a külföldi munkavégzési lehetőségeket is, hiszen fokozottabban érvényesül a munkavállalók kiszolgáltatottsága, akár nyelvismeret-, akár a munkavállaló „külföldi státusza-,” a létbizonytalanság- és az országspecifikus ellátórendszerrel kapcsolatos ismerethiány révén. A Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES) feladata elsősorban az Európában elhelyezkedni kívánó személyek tájékoztatása a biztonságos külföldi munkavégzésről, személyreszabott tanácsadás a külföldi munkakörülményekről és információ nyújtása az Európában elérhető munkalehetőségekről,⁵⁹¹ így megoldott a külföldi munkavégzéssel kapcsolatos tájékoztatás is.

Az álláskeresők körében a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelménye meghatározó azzal a kitételrel, hogy az álláskeresők esetén például az alacsonyabb iskolai végzettség és az elszegényedés módosíthatja a közérthető és egyéniesített tájékoztatási szükségletet.

Az álláskereső élethelyzet kapcsán szintén megállapítást nyert, hogy a tájékoztatásnak fontos szerepe van a szociális biztonsághoz való jog biztosításában, a munkahelyek megőrzésében és a gyors elhelyezkedésben, az egyének testi- lelki egészségének biztosításában, valamint a hazai gazdaság támogatásában. Az álláskereső élethelyzet kapcsán rendelkezésre állnak az élethelyzet alapú tájékoztatáshoz szükséges feltételek, amit az illetékességi szabályok és más élethelyzetekkel kapcsolatos tájékoztatási korlátok szorítanak keretek közé. A szociális biztonsághoz való jog biztosítása érdekében szükség

⁵⁹⁰ ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. 3, 31. pp. [http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-](http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf)

[_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf](http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf)

(2021.03.16.); PIEROG ANITA – VÖRÖS PÉTER – DAJNOKI KRISZTINA: *Civil szervezetek szerepe a foglalkoztatásban és képzésben – egy sikeres debreceni együttműködés*. Acta Scientiarum Socialium 2015/43. 49. p.

⁵⁹¹ EURES - European Employment Services - Európai Foglalkoztatási Szolgálat. Biztos pont az uniós munkavállalásban és munkaerő-toborzásban. Európai Foglalkoztatási Szolgálat. https://eures.munka.hu/Lapok/eures_miazeures.aspx (2021.03.16.)

van egy nagyobb volumenű egységesítésre, amiről a 7.6. alfejezetben értekezek részletesebben.

7.3. A betegséghez- és üzemi balesethez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

Ebben az alfejezetben a betegséghez és üzemi balesethez kapcsolódó, élethelyzet alapú tájékoztatás megvalósulását vizsgálom részletesen, kiemelve a tájékoztatással kapcsolatos kihívásokat és megoldási lehetőségeket is. Elsőként azzal a kérdéssel szükséges foglalkozni, hogy az ügyfelek tájékoztatásának milyen szerepe van a vizsgált élethelyzet kapcsán.

A betegség és üzemi baleset élethelyzetekhez szorosan kapcsolódnak direkt – az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó – és indirekt – a keresőképtelenség vagy a munkavégzés során tapasztalt termelékenységsökkenés következményeként realizálódó – költségek.⁵⁹² Az állam által biztosított egészségbiztosítási- és baleseti ellátások nyomán mindenki számára biztosított az alapszintű és a betegsége által indokolt mértékű, térítésmentes vagy részleges térítési díjjal igénybe ehető egészségügyi szolgáltatások.⁵⁹³ Az ellátás igénybevételének alapja a jogosultság igazolása,⁵⁹⁴ amelyhez szorosan kapcsolódik a hatóságok tájékoztatási kötelezettsége. Amennyiben az érintett személye nem értesül a jogviszonya rendezetlenségéről, az adóhatóság felé teljesítendő egészségügyi szolgáltatási járulék fizetési kötelezettségéről, akkor a felhalmozódó járulék tartozása mellett megszűnik a jogosultsága a térítésmentes egészségügyi szolgáltatás igénybevételére. A felhalmozódó és adó módjára behajtandó tartozás, az esetlegesen felmerülő közigazgatási bírság, illetve az igénybe vett ellátások megtérítési kötelezettsége jelentős, akár a megélhetést is veszélyeztető anyagi terhet jelenthet, ami a külföldi ellátások igénybevétele esetén hatványozottan jelentkezhet.⁵⁹⁵

⁵⁹² BERETZKY ZSUZSANNA: *A betegség költség és az életminőség szerepe a forrásallokációs döntések során az egészségügyben.* (Doktori értekezés) Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola. Budapest. 2020. 33-34. pp. http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1095/1/Beretzky_Zsuzsanna_dhu.pdf (2021.03.17.)

⁵⁹³ HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Az egészségbiztosítási ellátások rendszertani elemzése társadalombiztosítási nézőpontból.* In. Homoki-Nagy Mária; Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czúcz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016. 235. p.

⁵⁹⁴ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 27. § (11) bekezdés

⁵⁹⁵ SZÖRÉNYI MARIANNA: *TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés.* 2020.11.04. <https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilitte=%27egeszsegugyi%27%2C%27szolgaltatasok%27> (2021.03.17.); A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló

A pénzbeli ellátásokról elsősorban a kieső jövedelem pótlását szolgálják.⁵⁹⁶ Éppen ezért a tájékoztatáshoz való jognak meghatározó szerepe van a szociális biztonsághoz való jog biztosításában, mivel az lehetővé teszi a megfelelő egészségügyi szolgáltatás és kezelés igénybevételét, hozzájárul a napról-napra élés okozta kiszolgáltatottság csökkentéséhez, közreműködik a súlyosabb betegségek kialakulásának csökkentésében és a betegségek munkahelyi terjedésének megelőzésében.⁵⁹⁷

Az élethelyzet kapcsán megélhetési zavarhelyzet nem csupán a saját, hanem a hozzátartozó betegségéből is eredhet. A beteg hozzátartozók otthoni gondozása jelentős terhet jelenthet a hazai családok számára, hiszen az egész napos támogatásra szoruló hozzátartozók mellett jelentősen lekorlátozódik a munkavégzés lehetősége.⁵⁹⁸ Az otthoni ápolást támogató ellátások elsősorban a kieső jövedelem pótlását szolgálják, amit az Alkotmánybíróság is megerősített.⁵⁹⁹

A fentiek alapján a betegség- és üzemi balesethez kapcsolódó tájékoztatás előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog biztosításában a direkt- az indirekt költségek valamint a hozzátartozó otthoni ápolása kapcsán.

Ahogy a 8. táblázat is bemutatja, a betegség és üzemi baleset élethelyzet kapcsán a tájékoztatás jogosultja – elsősorban – a beteg vagy balesetet szenvedett személy, illetve a

2019. évi CXXII. törvény 25. § (3) bekezdés; A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény 46. § (2) bekezdés; *Egészségügyi szolgáltatási járulékfizetés*. 2021.01.11.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/az_egssz_segbiztositas_szolgaltatasaira_jogosultak/egeszsegugyi_szolgaltatasi_jarulekfizetes (2019.07.27.); *Külföldön munkát vállalók bejelentése*. 2021.02.08.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_kulfoldon/kulfoldon_munkat_vallalok_bejelentese (2021.03.17.)

⁵⁹⁶ TÓTH HILDA: *A táppénzről*. (Doktori értekezés) Miskolci Egyetem Állam- És Jogtudományi Kar Deák Ferenc Állam- És Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2010. 102, 106, 112. pp. <https://www.uni-miskolc.hu/~wwwdeak/TothHilda%20dolgozat%20100519> (2021.03.17.)

⁵⁹⁷ HAJDÚ JÓZSEF: *Horizontal and vertical overview of sickness insurance systems with special tot he Hungarian sick-pay benefit*. In: Homoki-Nagy, Mária; Hajdú, József (szerk.) Ünnepi kötet dr. Zakar András c. egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2017. 76. p.

⁵⁹⁸ TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége*. *Esély* 2015/1. 86. p.)

⁵⁹⁹ 6/2002. (II. 28.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

munkáltató. A tájékoztatás kötelezettje a – egyéb hatóságok mellett – a kormányhivatalok egészségbiztosítási osztálya. A tájékoztatás tárgya az Egészségbiztosítási természetbeni ellátások és a kapcsolódó jogosultsági feltételek,⁶⁰⁰ a pénzbeli ellátások,⁶⁰¹ az üzemi baleseti ellátások,⁶⁰² a segélyezési típusú ellátások,⁶⁰³ és a hadigondozotti ellátások.⁶⁰⁴

8. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a betegség és üzemi baleset kapcsán

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Egészségbiztosítási természetbeni- és pénzbeli ellátások	beteg személy, munkavállaló, szülő,	kormányhivatal
		egészségbiztosítási osztály,
		egészségügyi szolgáltató
		kifizetőhely
Baleseti ellátások	munkavállaló, hozzátartozó,	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő
		kifizetőhely
		kormányhivatal
		egészségbiztosítási osztály,
Segélyezési típusú ellátás	rászoruló személy	kormányhivatal
		nyugdíjbiztosítási osztály
Adókedvezmény	beteg személy	kormányhivatal hatósági osztály
Szociális szolgáltatások	rászoruló személy, beteg	Nemzeti Adó- és vámhivatal
		települési önkormányzat
Hadigondozotti ellátás	hadirokkant, a hadiözvegy és kísérőjük	szociális szolgáltatást, szakosított ellátást nyújtó intézmény
		kormányhivatal hatósági osztály

⁶⁰⁰ SZÖRÉNYI MARIANNA: *TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés*. 2020.11.04. <https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilite=%27egeszsegugyi%27%2C%27szolgaltatások%27> (2021.03.17.)

⁶⁰¹ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 69-74. pp.

⁶⁰² FEKETE KLAUDIA: *Mi számít üzemi balesetnek? milyen ellátásra lehetek jogosult?* 2019.01.24. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/mi-számít-üzemi-balesetnek-milyen-ellátásra-lehetek-jogosult/> (2021.03.17.)

⁶⁰³ TÓTH ANDRÁS: *Közgyógyellátás: mikor, kinek, hogyan?* 2017.02.07. <https://www.webbeteg.hu/cikkek/egeszsegugy/20509/kozgyogyellatas-2017> (2020.03.17.)

⁶⁰⁴ SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35. 35-40. pp.

gyermekvédelemhez kapcsolódó ellátás	beteg	alapellátást, szakellátást biztosító intézmény
---	--------------	---

forrás: saját összeállítás a 15. számú melléklet alapján

A korábbiakhoz hasonlóan szükséges megjelölni az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatokat is, amelyeket a 9. táblázat foglalja össze.

9. táblázat A betegség és üzemi baleset kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Emberi Erőforrások Minisztériumának központi ügyfélszolgálat	gyógyszer - és gyógyászati segédeszköz ellátás, egészségügyi intézmények betegellátó tevékenysége, ápolás és a népesedésügy
Magyar Államkincstár call center	egészségbiztosítási pénzbeli- és baleseti ellátások
Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) kontakt center	EESZT használatának támogatása
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	Munkajogi és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
Jogpontok	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal call center	Adókedvezmény
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	Taj- EU TAJ kártya, ellátásra való jogosultság, egészségbiztosítási pénzbeli ellátások, baleseti ellátások, szociális pénzbeli- és természetbeni ellátások, hadigondozotti ellátások,
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	Gyermekjóléti, gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, szakosított ellátások
Nemzeti Egészségügyi Telefonos Ügyfélszolgálati és Online Információs Központ	2021-ben indul, ⁶⁰⁵ így nincs adat

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

A betegség és üzemi baleset élethelyzet kapcsán releváns hatósági weboldalakat a 10. táblázat foglalja össze kimerítő jelleggel.

10. táblázat A betegséghez és üzemi balesethez kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
-----------------	----------------------------	------------------------------

⁶⁰⁵ A nemzeti egészségügyi telefonos ügyfélszolgálati és online információs központ létrehozásáról szóló 1658/2020. (X. 15.) Korm. határozat

oep.hu	pénzbeli és természetbeni egészségbiztosítási ellátások, segélyezési természetbeni ellátás	irányító, teljeskörű,
egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu	pénzbeli egészségbiztosítási ellátások	irányító, teljeskörű
emmiugyfelszolgalat.gov.hu	gyógyszerellátás, egészségbiztosítás és egyéb finanszírozás, nemzetközi ügyek, egészségpolitika	teljeskörű, élethelyzet alapú kiadvány is elérhető
magyarorszag.hu	pénzbeli, természetbeni egészségbiztosítási és baleseti ellátások, közgyógyellátás,	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (egészségügy élethelyzet)
ebev.nav.gov.hu	jogviszony ellenőrzése, adóhatósággal szemben fennálló tartozások	nem értelmezhető
Taj nyilvántartással összefüggő szolgáltatás	jogviszony ellenőrzése, házi orvossal kapcsolatos információk,	nem értelmezhető
eeszt.gov.hu	egészségügyi szolgáltatások igénybevétele során keletkezett adatok, dokumentumok, leletek, felírt gyógyszerek, beutalók	nem értelmezhető
szgyf.gov.hu	Gyermejjóléti, gyermekvédelmi és szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
nnk.gov.hu	koronavírussal kapcsolatban, népegészségügyi, közegészségügyi kérdésekben, oltással kapcsolatban	általános tájékoztatás az ellátások és a járványhelyzet kapcsán
koronavirus.gov.hu		
vakcinainfo.gov.hu		

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás során gyűjtött tapasztalataim alapján

A fenti táblázatok alapján a tájékoztatási feladatok többsége – egyéb hatóságok mellett – a járás- és kormányhivatalok egészségbiztosítási, valamint hatósági osztályát, valamint a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelőt terheli. Az elektronikus tájékoztatási kötelezettség kapcsán a hatósági weboldalak szétagoltsága meghatározó, nem érhető el olyan egységes felület, ami az élethelyzet kapcsán valamennyi ellátásról tájékoztatni képes.

A hatósági weboldalak mellett szükséges kiemelni azokat a weboldalakat is, amelyek szorosan kapcsolódnak az élethelyzethez, viszont nem a kapcsolódó ellátásokról nyújtanak tájékoztatást.

Az EESZT⁶⁰⁶ felület indulásakor több tekintetben is jogi dilemma merült fel az az orvosi titoktartás jogának sérelme,⁶⁰⁷ adatvédelmi kérdések felmerülése és az állampolgárok állam szembeni kiszolgáltatottságának növekedése kapcsán, mivel a rendszerrel elérhetővé válik egy olyan adatbázis, ami összesíti és az egészségügyi szolgáltatók, valamint az állam által is elérhetővé teszik az egyének valamennyi egészségügyi adatát.⁶⁰⁸ Ezek a kérdések idővel megválaszolást nyertek, mivel a rendszer kiállja a szükségesség - arányosság tesztjét. A szolgáltatással lehetőség van rendelkezni az adatok megismerhetőségéről, életet menthet az eszméletlen betegek adataihoz való hozzáférés, továbbá a rendszer értelmezhető a tájékoztatáshoz való-, az önrendelkezéshez való jog, valamint az orvosi dokumentáció megismerésének elektronikus eszközeként. Sőt mi több, a pandémiás időszakban kiemelt szerepet kapott a rendszer a teszteredmények megtekintése, a beutalók és a receptek lekérdezhetősége révén is.

A Taj nyilvántartással összefüggő szolgáltatás⁶⁰⁹ segítségével elektronikusan lekérdezhetőek az egészségügyi szolgáltatásra és biztosítotti státuszra jogosító jogviszonyok, megtekinthető az aktuális háziorvos neve és elérhetősége, továbbá visszakereshetőek az igénybe vett elektronikus szolgáltatások és vélelmezhetőek az adóhatósággal szemben összegyűlt tartozások. Ugyanezt a célt szolgálja a biztosítotti jogviszony ellenőrzésére szolgáló "Járulékadat kivonat lekérdezés" szolgáltatás is, ami a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által üzemeltetett "Ebev Portálon" keresztül érhető el.⁶¹⁰

⁶⁰⁶ EESZT Lakossági Portál. <https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal> (2021.03.17.); EESZT Információs portál. <https://e-egeszsegugy.gov.hu> (2021.03.17.)

⁶⁰⁷ ALEXIN ZOLTÁN: *Az EESZT adatvédelmi problémái a jogszabályok tükrében*. IME – Interdiszciplináris Magyar Egészségügy 2016/15/5. 57-58. pp.

⁶⁰⁸ KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20. évi és a lehetséges folytatás*. Új Magyar Közigazgatás 2017/10/2. 66, 69. pp.

⁶⁰⁹ TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,01b8a66d-ee5b-40ee-81a1-fe613c53b9e3 (2020.08.28.)

⁶¹⁰ EBEV szolgáltatások. https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,242093a4-438d-47cb-8af7-0f2d66a3a3bb (2020.08.28.)

Az ügyfelek tájékoztatása kapcsán a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelménye szintén meghatározó szereppel bír azzal a kitéttel, hogy a speciális igények merülhetnek fel az ügyfelek részéről a betegségük tükrében.

Ebben az alfejezetben bemutatásra került, hogy a megfelelő tájékoztatással biztosítható az egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos direkt és indirekt költségek csökkentése, illetve teljes állami átvállalása, az adó módjára behajtható járuléktartozás felhalmozásának-, illetve a közigazgatási bírság kiszabásának megelőzése, valamint a kieső jövedelem pótlása. A tájékoztatás meghatározó szerepének ellenére azt a következtetést vonhatjuk le ennél az élethelyzetnél is, hogy nem biztosított az élethelyzet alapú tájékoztatás, annak megvalósulásához a fejezet végén bemutatott – egységesítést szolgáló – lépésekre van szükség.

7.4 Az időskorhoz kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

Ebben az alfejezetben az időskorhoz kapcsolódó tájékoztatás megvalósulását vizsgálom, amely során kitérek a tájékoztatás kapcsán a korábbiakban is vizsgált kérdésekre, a tájékoztatással kapcsolatos kihívásokra és megoldási lehetőségeket is. Elsőként azzal a kérdéssel szükséges foglalkozni, hogy a tájékoztatáshoz való jognak milyen szerepe van az időskor élethelyzet kapcsán.

Az alacsonyabb összegű nyugdíj és a krónikus betegségek kezeléséhez kapcsolódó kezelési- és gyógyszerkiadások következményeként az idős korosztály 15%-a élt szegénységben. Az ellátások elérhetősége, valamint a megélhetési nehézség kezelési hatékonysága – a jogosultsági szabályok mellett – elsősorban azon múlik, hogy az igénylők értesülnek-e a támogatási lehetőségekről.⁶¹¹ Az elszegényedés mellett az öregedési folyamat kísérőjelensége a fizikai és szellemi korlátozottság és a betegségek előtérbe kerülése, ami fokozottabb ápolási, gondozási tevékenységet és az önellátási képesség-támogatását igényel,⁶¹² amelyhez a szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátások nyújtanak

⁶¹¹ MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 17. p. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf> (2021.03.19.)

⁶¹² GYARMATI ANDREA: *Idősödés, idősellátás Magyarországon Helyzetkép és problémák.* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 1. p. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/budapest/15410.pdf?fbclid=IwAR1LOHE4TelOIfuSEJSIyCUEvnQVICIOzhf425yION2FkajkyjfkbFcXknE> (2021.03.19.)

segítséget.⁶¹³ Az idősök tájékoztatáshoz való korlátozottabb hozzáférési lehetősége is, mivel egészségi állapot függvényében csökkenhet a mozgásképeség, az utazási költségek kifizetésének képessége, valamint fokozottabban van jelen a digitális írástudatlanság is.⁶¹⁴ A szociális kockázatok mellett egyre inkább előtérbe kerül az elmagányosodás kérdése is.⁶¹⁵ Éppen ezért az időspolitika egyik legmeghatározóbb megközelítése az időskorúak aktivizálása. Az aktív idősödés lehetővé teszi az időskorúak számára, hogy felismerjék a fizikai, szellemi és szociális jóllétükhöz szükséges körülményeket és részt vehessenek a közösségi életben szükségleteiknek és képességeiknek megfelelően, mialatt megkapnak minden támogatást és védelmet, amire szükségük van.⁶¹⁶ Mindezek alapján a tájékoztatáshoz való jognak meghatároz szerepe van az időskori elszegényedés megelőzésében, az egészségügyi és gondozási szükségletek biztosításában, a hozzátartozók tehermentesítésében, valamint az elszigetelődés megelőzésében. Összességében az időskor élethelyzet kapcsán is megállapítást nyert, hogy a tájékoztatáshoz való jog előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jognak és az aktív társadalmi részvételnek. Ahogy a 11. táblázat is összefoglalja, az időskorhoz kapcsolódó ellátások kapcsán a tájékoztatás jogosultja elsősorban az időskorú személy és/vagy hozzátartozója. A tájékoztatás kötelezettje – egyéb hatóságok mellett – a járási-, vagy kormányhivatal hatósági osztálya, a kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya, vagy a Magyar Államkincstár megfelelő területe. A tájékoztatás tárgya – egyebek mellett – társadalombiztosítási

⁶¹³ LŐRINCSEKNÉ LAJKÓ DÓRA: *Az idősgondozás multidiszciplináris összefüggései – különös tekintettel a magyar szociális jogi kérdésekre.* (Doktori értekezés) Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Foktori Iskola. Szeged, 2009. 36. p. http://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/876/1/Lajko_Dora_ertekezes.pdf (2021.03.19.)

⁶¹⁴ FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon.* Education 2017/26/2. 159, 163. pp.;

⁶¹⁵ FERWAGNER ANNA: *Észlelt társas támasz idős korban.* Magyar Gerontológia 2020/12.

⁶¹⁶ World Health Organisation: *Active Ageing. A Policy Framework.* World Health Organisation. 12. p. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf;jsessionid=6D0790E6179F1CB00048FE65AD2F11CC?sequence=1 (2021.01.11.)

nyugellátások,⁶¹⁷ a segélyezési típusú ellátások,⁶¹⁸ a szociális szolgáltatások,⁶¹⁹ a hadigondozotti ellátások⁶²⁰ és számos egyéb ellátás.⁶²¹

11. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek az időskor élethelyzet kapcsán

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
társadalombiztosítási nyugellátások	idős személy, hozzátartozó	kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztály
		Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		Magyar Államkincstár Központ
		Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala
		jegyző
segélyezési típusú ellátás	idős személy	járási-, kormányhivatal hatósági osztálya
szociális szolgáltatások	idős személy	települési önkormányzat
foglalkoztatáshoz kapcsolódó ellátás	idős személy	járási-kormányhivatal foglalkoztatási osztálya
egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai	művész, bányász, aki szolgálati nyugellátásra lett volna jogosult,	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		Magyar Művészeti Akadémia
		a fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási igazgatási

⁶¹⁷ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 97, 100. pp.

⁶¹⁸ BARTA JUDIT: *A magyar kiegészítő nyugdíjpillér elemei és értékelése az EU elvárásainak szemszögéből*. Erdélyi Jogélet 2020/3/4. 6. p.

⁶¹⁹ *Kistélepülések szociális ellátottsága*. Központi Statisztikai Ügyfélszolgálat. Statisztikai Tükör 2018/88. 2. p. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/kistelep_soc_ell14.pdf (2021.03.29.)

⁶²⁰ HAJDÚ ANDRÁS: *A tényállás tisztázásának dilemmái az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. Évi cl. Törvény tükrében, különös tekintettel a nyilatkozattal pótolható okiratokra*. Új Magyar Közigazgatás, 2019/12/3. 81. p.

⁶²¹ MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kinek jár a rezsitalvány?* 2019.08.27. <https://ado.hu/tb-nyugdij/kinek-jar-a-rezsitalvan/?hilit=%27rezsitalvány%27> (2021.03.19.)

		szervként eljáró járási (fővárosi VIII. kerületi) hivatala
		Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala (a továbbiakban: Tatabányai Járási Hivatal)
a nyugdíjjogi hátrányok enyhítését szolgáló támogatások	nyugdíjjogi hátrányokat elszenvedő személyek	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
hadigondozotti ellátás	hadigondozott személy és/vagy hozzátartozója	járási-, kormányhivatal hatósági osztálya
egyéb	idős személy	Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága
		múzeum

forrás: saját összeállítás a 16. számú melléklet alapján

A 12. táblázat foglalja össze az időskor élethelyzetéhez kapcsolódóan tájékoztatási feladatokat ellátó egyéb ügyfélszolgálatokat.

12. táblázat Az időskor kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Emberi Erőforrások Minisztériumának ügyfélszolgálat	segélyezési típusú ellátások, szociális szolgáltatások és szakosított ellátások
Magyar Államkincstár call center	társadalombiztosítási nyugellátások, egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	társadalombiztosítási nyugellátások, szociális pénzbeli ellátások, foglalkoztatással összefüggő ellátás, hadigondozotti ellátás, egyéb támogatások,
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

Az alábbi 13. táblázat az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán releváns hatósági weboldalakat gyűjti össze a teljesség igényével.

13. táblázat Az időskorhoz kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
-----------------	----------------------------	------------------------------

emmiugyfelszolgalat.gov.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, Szépkorúak jubileumi köszöntése és juttatása (letölthető kiadványok vannak a felületen)	irányító, teljeskörű
csaladitudakozo.kormany.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, Szépkorúak jubileumi köszöntése és juttatása (a fent említett és további egy kiadvány érhető el itt is)	irányító, teljeskörű, illetve az „Információ időknek 2020” kiadvány élethelyzet alapú
nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai	irányító, teljeskörű
nyugdij.kormany.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, egészségmegőrzéssel-, közösségi élet támogatásával- és a mindennapok megkönnyítésével kapcsolatos cikkek	általános információk
kalkulator.onyf.hu	nyugellátás várható összege	nem értelmezhető
e-ugyintezes.onyf.hu	megszerzett is igazolt szolgálati idő (adategyeztetési eljárás)	nem értelmezhető
kiertesites.onyf.hu		
egyeniszamla.onyf.hu	társadalombiztosítási egyéni számla	nem értelmezhető
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
magyarorszag.hu	társadalombiztosítási nyugellátások, segélyezési- és foglalkoztatással összefüggő ellátás, szociális szolgáltatások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás során gyűjtött tapasztalataim alapján

A tájékoztatási feladatok kapcsán az idősor élethelyzet kapcsán is – a korábbiakban már ismertetett – széttagoltság jellemző, amit tovább növelnek az illetékességi szabályok.

A tájékoztatási feladatokat ellátó hatóságok mellett szükséges kiemelni a települési önkormányzat, a civil szervezetek, valamint a falugondnok szerepét is. A települési

önkormányzatok a helyi sajátosságoknak megfelelően biztosíthatnak olyan támogatásokat, amelyek kiegészítik, vagy helyettesítik az állami támogatásokat, így az ezekről való tájékoztatás elsősorban a leghátrányosabb helyzetű, leginkább rászoruló és a tájékoztatáshoz legkevésbé hozzáférő egyéneket képes megszólítani.⁶²² A települési önkormányzatokhoz hasonlóan a civil szervezetek is jelentős szerephez jutnak az időskorú személyek támogatásában, érdekeik képviseletében, a közösségi élet szervezésében és esélyegyenlőségük biztosításában.⁶²³ A falugondnoki- és tanyagondnoki szolgáltatások a külterületi településekre és aprófalvakra jellemző intézményhiányából eredő hátrányainak enyhítését szolgálja azáltal, hogy elérhetővé teszi az érintettek számára az alapvető szükségletek kielégítéséhez szükséges szolgáltatásokat, a közszolgáltatásokat az egyéni elvárásoknak megfelelően. A szolgáltatás támogatni tudja az időseket azáltal, hogy a közigazgatási ügyfélszolgálatokra szállítják őket, meghatalmazottként eljárnak helyettük, továbbítják kérelmüket a hatóságnak, illetve tájékoztatják az ügyfelet az ügyintézéshez szükséges tudnivalókról, a fentiekhez hasonlóan a leginkább támogatásra szoruló személyeknek.⁶²⁴

Az elektronikus tájékoztatás kapcsán – az ellátásokról informáló hatósági weboldalak mellett – a kalkulator.onyf.hu, az e-ugyintezes.onyf.hu és a kiertesites.onyf.hu felületek érdemes kiemelni, amelyek lehetőséget biztosítanak a nyugellátás várható összegével-, és az eddig összegyűjtött szolgálati idővel kapcsolatos tájékoztatás igénylésére.

A szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesítettség követelménye továbbra is meghatározó az ügyfelek tájékoztatása során azzal a megkötéssel, hogy az ügyintézőknek

⁶²² MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. 2. p. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf>

⁶²³ NÁRAI MÁRTA: *A lokális társadalmi szerepvállalás, felelősségvállalás szereplői – egyesületek, alapítványok a helyi közösségek/helyi társadalom szolgálatában*. In: Tevanné Südi Annamária – Budai Balázs Benjámin (szerk.): *Ünnepi tanulmánykötet a 70 éves Gáspár Mátyás tiszteletére*. Magánkiadás. Budapest, 2019. 151, 158 pp. http://open-archive.rkk.hu:8080/jspui/bitstream/11155/2127/1/narai_lokalis_2019.pdf (2021.03.19.)

⁶²⁴ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

figyelmet kell fordítaniuk az élethelyzethez kapcsolódó sajátosságokra, mint amilyen az alacsonyabb hozzáférés a kommunikációs csatornákhöz és az ügyintézési lehetőségekhez. Vélelmezhetően az idősebb korosztály jobban ragaszkodik a hagyományos személyes és postai megoldásokhoz és kevesebb attitűddel, illetve kompetenciával rendelkeznek az elektronikus megoldások kapcsán. Éppen ezért kiemelt türelemmel és megértéssel szükséges fordulnia az ügyintézőnek az idősek felé, akik sokkal nagyobb arányban igényelhetik a lépésről lépésre történő tájékoztatást és az elektronikus felületek használatának fokozottabb támogatását.

Az ebben az alfejezetben meghatározottak szerint az időskorú személyeknek biztosított tájékoztatással a hatóságok csökkentik az érintettek elszegényedésének-, fizikai kiszolgáltatottságának és társadalmi elszigetelődésének esélyét, valamint mérséklék az egészségügyi célú kiadások mértékét. A tájékoztatás kapcsán elsősorban a kormányhivatalok nyugdíjbiztosítási osztályai, a járási- és kormányhivatalok hatósági osztályai, a Magyar Államkincstár és számos hatósági weboldal rendelkezik relevanciával. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében a párhuzamosságok megszüntetésére és a tájékoztatási feladatok egységesítésére, a civil szervezetek és falugondnokok szerepének növelésére van szükség, az automatizációs megoldások bevezetése és tájékoztató kisvideók elérhetővé tétele mellett. Mindezeket a javaslatokat a fejezet végén fejtem ki részletesebben.

7.5. A fogyatékossgal éléshez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog

Ebben az alfejezetben fogyatékossgal éléshez kapcsolódó tájékoztatás megvalósulását vizsgálom, amely során részletesen kitérek a korábbiakban is vizsgált kérdésekre, a tájékoztatással kapcsolatos kihívásokra és megoldási lehetőségekre. Mindezek előtt viszont azt szükséges vizsgálni, hogy a tájékoztatáshoz való jog milyen relevanciával rendelkezik a vizsgált élethelyzet kapcsán.

A fogyatékossgal élő személyekkel szemben tanúsított félelmekből, távolságtartásból, utálatból, felsőbbrendűség érzetből eredő stigmatizáció⁶²⁵ gyakran alacsonyabb

⁶²⁵ HALMOS SZILVIA: *A fogyatékossgal éléshez kapcsolódó tájékoztatáshoz való jog* területe In: Frivaldszky János: A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Karának könyvei. Doktori értekezések 14. Pázmány Press. Budapest, 2017. 11. p.

https://jak.ppke.hu/uploads/articles/458014/file/HalmosSz_DoktErt14.pdf (021.03.20.)

munkaerőpiaci aktivitással és a létbizonytalansággal párosulhat.⁶²⁶ A tájékoztatás biztosításával nem csak a szociális biztonsághoz való jog biztosítható, de hozzáférhetővé válnak a munkaerőpiaci visszailleszkedést segítő rehabilitációs foglalkozások és foglalkoztatásokat ösztönző munkáltatói kedvezmények.⁶²⁷

A munkarőpiaci hátrányokból eredő elszegényedés mellett az önellátó képesség kialakításához vagy helyreállításához szükséges habilitációs és rehabilitációs⁶²⁸ foglalkozások és gyógyászati segédeszközök jelentős költségvonzattal járnak, amelyek teljesítésének elmaradása jelentősen alacsonyabb életminőséget eredményezne.⁶²⁹ A kapcsolódó ellátásokról és támogatásokról való tájékoztatás jelentősen hozzájárul az önellátó képesség és az életminőség javításához.

A fogyatékossgal élő személyek életminőségének javításában meghatározó szerepe van a hozzáférhetőség biztosításának, a komplex akadálymentesítésnek⁶³⁰ és az érintett személyek közlekedési képességeinek javításában is. A tájékoztatással elérhetővé válnak olyan szociális ellátások, amelyek a fogyatékossgal élő személyek közlekedési nehézségeit hivatottak ellensúlyozni, akár segédeszközök biztosításával, a lakás átalakítása, speciális gépkocsi beszerzésének- vagy segítő kutya támogatott képzésének köszönhetően.⁶³¹

A tájékoztatásnak meghatározó szerepe van továbbá a fogyatékossgal élő hozzátartozójukat otthon ápoló személyek szempontjából is, mivel a gondozási feladatok jelentős terhet jelentenek a hazai családok számára, ami sok esetben a munkavégzési lehetőségeket is jelentősen korlátozhatják⁶³²

⁶²⁶ BALÁZS-FÖLDI EMESE – DAJNOKI KRISZTINA: *A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci részvételét befolyásoló jellemzők*. Taylor 2016/8/4. 147. p.)

⁶²⁷ HALMOS SZILVIA: *Mennyit ér a munkahelyi egyenlő bánásmód?* 2019.02.08.

<https://ado.hu/munkaugyek/mennyit-er-a-munkahelyi-egyenlo-banasmod/?hilit=%27költséges%27%2C%27fogyatékos%27> (2021.03.20.)

⁶²⁸ LOVÁSZY LÁSZLÓ: *A fogyatékos emberek helyzetéről – a filozófiától a demográfiáig*. Kapocs 2006/5/1. 11. p.

⁶²⁹ JANÁK KATALIN – TOKAJI KÁROLYNÉ: *Mikrocenzus 2016. A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői*. Központi Statisztikai Hivatal. Budapest, 2018. 25, 27. pp.
https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf (2021.03.20.)

⁶³⁰ SZABÓ ANNA BARBARA: *Közüntézmények akadálymentesítése vakok és gyengén látók számára*. Hadmérnök 2013/8/2. 41-42. pp.

⁶³¹ KÖVÉR ÁGNES – GAZSI ADRIENN: *A fogyatékos személyek esélyegyenlősítése Magyarországon Jogok és realitások 2005-ben*. Kapocs 2005/4/2. 6, 11-12, 18. pp.

⁶³² TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége*. Esély 2015/1. 86. p.

Ahogy a 14. táblázat is összegzi, a tájékoztatás alanya elsősorban a fogyatékossgal élő személy, illetve az ő hozzátartozója, a tájékoztatás kötelezettje – az egyéb számos közigazgatási hatóság mellett – a kormányhivatalok rehabilitációs-, családtámogatási- és nyugellátási osztálya. A tájékoztatás tárgya – egyebek mellett – a megváltozott munkaképességű személyek ellátásai,⁶³³ az univerzális ellátások,⁶³⁴ a pénzbeli szociális ellátások,⁶³⁵ a közlekedéssel kapcsolatos támogatások⁶³⁶ és a hadigondozottak ellátásai.⁶³⁷

14. táblázat Teljeskörű tájékoztatásra kötelezettek a fogyatékossgal élés kapcsán

Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás alanya	Tájékoztatás kötelezettje
Megváltozott munkaképességű személyek ellátásai	megváltozott munkaképességű személy	kormányhivatal rehabilitációs osztály
Univerzális ellátások	fogyatékossgal élő személy	kormányhivatal családtámogatási osztály
		kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztály
Családtámogatási ellátások	fogyatékossgal élő gyermek szülei	kormányhivatal családtámogatási osztály
Gyógyszertámogatás	fogyatékossgal élő	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő
Baleseti ellátások	munkavállaló	kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztály
Pénzbeli szociális ellátások	ápolást végző személy, idős személy, fogyatékossgal élő személy	kormányhivatal hatósági osztálya
		kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztály
Szociális alapszolgáltatások	fogyatékossgal élő személy	települési önkormányzat
Szakosított ellátás	fogyatékossgal élő személy	szolgáltatást nyújtó intézmény

⁶³³ KOVÁCS GÁBOR: *A rokkantság, megváltozott munkaképesség, rehabilitációs ellátások változása Magyarországon 1990 és 2015 között*. Orvosi Hetilap 2019/160/1. 33. p.

⁶³⁴ MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kedvezmények súlyos egészségromlás esetén*. (2019.11.06.) <https://ado.hu/tb-nyugdij/kedvezmenyek-sulyos-egeszsegromlas-eseten/> (2021.03.20.)

⁶³⁵ HOMICSÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 168-169. pp.

⁶³⁶ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza

⁶³⁷ SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35. 35, 48. p.

Közlekedéssel kapcsolatos támogatások	fogyatékossgal élő személy	hitelintézet
		kormányhivatal hatósági osztály
		Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Államtitkársága,
		Magyar Államkincstár
		köznevelési, illetve a fejlesztő felkészítést végző intézmény
		kormányablak
		kutyakiképző intézmény
Munkavégzéshez, foglalkoztatáshoz kapcsolódó támogatások, kedvezmények	munkáltató, munkavállaló,	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
		munkáltató
Adókedvezmény	fogyatékossgal élő személy	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gyermekevédelmi szakellátás	fogyatékos személy és hozzátartozója	ellátást biztosító intézmény
Hadigondozotti ellátások	hadigondozott és hozzátartozója	járási-, kormányhivatal hatósági osztály
Egyéb	fogyatékossgal élő személy	múzeum

forrás: saját összeállítás a 17. számú melléklet alapján

A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán tájékoztatási feladatokat ellátó egyéb hatóságokat a 15. táblázat foglalja össze kimerítő jelleggel.

15. táblázat A fogyatékossgal élés kapcsán tájékoztató egyéb ügyfélszolgálatok

Tájékoztatás kötelezettje	Tájékoztatás tárgya
Emberi Erőforrások Minisztérium ügyfélszolgálat	segélyezési típusú ellátások, szociális szolgáltatások és szakosított ellátások
Magyar Államkincstár call center	családtámogatási-, univerzális ellátások, utazási utalvány,
Innovációs és Technológiai Minisztérium munkajogi ügyfélszolgálat	Munkajogi és munkaviszonnyal kapcsolatos kérdések
jogpontok	
Lehetőségautó Kft	Személygépkocsi szerzési támogatás
Szociális és Gyermekevédelmi Főigazgatóság	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások
Nemzeti Adó és Vámhivatal call center	adó- és járulékkedvezmény
1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, univerzális ellátások,

	családtámogatási ellátások, pénzügyi szociális ellátások, közlekedéssel kapcsolatos ellátások, hadigondozottak ellátása,
--	--

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálatok weboldalai alapján

Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán releváns hatósági weboldalakat a 16. táblázat foglalja össze.

16. táblázat A fogyatékossgal éléshöz kapcsolódó hatósági weboldalak

Weboldal	Tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás tartalma
emmiugyfyszolgalat.gov.hu	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, pénzügyi szociális ellátások, szociális alapszolgáltatások	irányító, teljeskörű
csaladitudakozo.kormany.hu	megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, pénzügyi szociális ellátások, alapszolgáltatások, univerzális ellátások	irányító, teljeskörű, élethelyzet alapú (kiadvány a fogyatékossgal élők számára)
allamkincstar.gov.hu	univerzális ellátások, családtámogatási ellátások, pénzügyi szociális ellátások	irányító, teljeskörű
szgyf.gov.hu	szociális szolgáltatások, szakosított ellátások	irányító, teljeskörű
szocialisportal.hu		
lehetosegauto.hu	Személygépkocsi szerzési támogatás	irányító, teljeskörű
erzsebetprogram.hu	Erzsébet program	irányító, teljeskörű
magyarorszag.hu	családtámogatás, közlekedési támogatások,	irányító, teljeskörű

forrás: saját összeállítás az ügyfélszolgálati feladatellátás során gyűjtött tapasztalataim alapján

A fogyatékossgal élés élethelyzet kapcsán is az a nagyfokú széttagoltság és párhuzamosság jellemző a tájékoztatási feladatok ellátásra – az elektronikus tájékoztatás szempontjából is – mint ahogyan az a gyermekvállalás élethelyzet kapcsán tapasztalható volt. Éppen ezért kijelenthető, hogy az élethelyzet alapú tájékoztatás ebben az esetben sem biztosított.

A tájékoztatás kapcsán – a területi közigazgatási szervek és az egyéb ügyfélszolgálatok mellett – fontos kiemelni a civil szervezetek és a falugondoki szolgáltatás szerepét is. A civil szervezetek jelen vannak egészen a fogyatékossgal élés megállapításától⁶³⁸ és közreműködnek az érdekképviselési feladatok ellátásban, a társadalmi szemléletváltásban, illetve ellátásokat és az intézményi elhelyezést is tudnak biztosítani meghatározott esetekben.⁶³⁹ Éppen ezért meghatározó szerepük van az ellátásokhoz való hozzáférésben és az ellátásokról való tájékoztatásban. A civil szervezetekhez hasonlóan a falugondnoki-tanyagondnoki szolgáltatás is a helyi sajátosságoknak megfelelő, személyre szabott szolgáltatást nyújtanak, amivel a tájékoztatásból és az ellátásokból leginkább kiszoruló személyeket képesek támogatni. A szolgáltatás segítségével a fogyatékossgal élők számára elérhetővé válnak a közigazgatási ügyfélszolgálatok, a meghatalmazotti ügyintézés, kérelmek továbbítása, illetve az érintettek személyre szabott tájékoztatása.⁶⁴⁰

Ahogy a többi élethelyzet kapcsán, úgy itt is meghatározó szerepe van a szakszerűség, a hitelesség, a közérthetőség és az egyéniesíthetőség követelményének, amelyekhez a fogyatékossgal jellegétől és mértékétől függően egyéb sajátosságok is jelentkezhetnek.⁶⁴¹ Mindenekelőtt meghatározó szerepe van a fizikai és digitális akadálymentesítésnek.⁶⁴² A

⁶³⁸ TORDA ÁGNES: *A civil szféra támogatási formái a közoktatás különleges gondozottjai számára*. Educatio 2001/2. 326. p.

⁶³⁹ SZÉKELYNÉ KOVÁTS ESZTER – SZABÓ GABRIELLA (szerk.): *Fogyatékos emberek társadalmi befogadása – a szociális ellátórendszer feladatai, lehetőségei. Tudástár*. Tanulói tananyag. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest, 2009. 36. p. <https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Fogyatekos-emberek-tarsadalmi-befogadasa.pdf> (2021.03.20.)

⁶⁴⁰ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)

⁶⁴¹ JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 46-47. o. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.21.)

⁶⁴² JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. 44. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1>

fizikai akadálymentesítést elsősorban a a taktilis vezetősávok, a hangostérképek, az akadálymentesített és csúszásmentes épületek, valamint az online jelnyelvi tolmács szolgáltatás biztosítja a hatósági ügyfélszolgálatokon.⁶⁴³ A digitális akadálymentesítést a hatósági weboldalak WCAG 2.0 szabvány szerinti kialakítása⁶⁴⁴ biztosítja, ami tartalmazza a weboldalak akadálymentesítésével kapcsolatos előírásokat.⁶⁴⁵

A fentiek alapján a tájékoztatáshoz való jog biztosításával – az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában,⁶⁴⁶ a Polgári és Politikai Jogok Egyezségokmányában⁶⁴⁷ és a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyvben meghatározottaknak megfelelően⁶⁴⁸ – megfogalmazottak szerint elérhetővé válnak azok a szociális támogatások, amelyekkel előmozdítható a fogyatékossgal élő személyek emberi jogainak diszkriminációmentes érvényre juttatása, valamint a családjuk megfelelő életszínvonalához és szociális biztonságához való jogának biztosítása. Ehhez viszont arra van szükség, hogy biztosított legyen az élethelyzet alapú, konszolidált tájékoztatás, amellyel kapcsolatban a következő alfejezetben teszünk javaslatot.

nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1 (2021.03.21.)

⁶⁴³ BALATONI MÓNKA: *Közszolgálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. 2017. 42. p. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6zszolg%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3> (2021.03.14.)

⁶⁴⁴ *Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása*. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet 57-58, 73. pp. <https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%A1sok/Elektroniz%C3%A1l%C3%A1si%20m%C3%B3dszertani%20anyagok/Szolg%C3%A1latok%20elektroniz%C3%A1l%C3%A1s%C3%A1nak%20t%C3%A1mogat%C3%A1sa.pdf> (2021.03.21.);

⁶⁴⁵ *Web Akadálymentesítési Útmutató 2.0*. <http://w3c.hu/forditasok/WCAG20/> (2021.03.21.)

⁶⁴⁶ Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 6. cikk

⁶⁴⁷ Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülésszakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet 16. cikke

⁶⁴⁸ A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény 4. cikk 1. pontja, 28. cikk 1. pontja, 2. pontja

7.6. Javaslatok a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás előmozdítására

Ahogy a vizsgált öt élethelyzet kapcsán láthatóvá vált, az egymásra épülő, egymás mellett-vagy egymást követően igénybe vehető ellátásokkal kapcsolatos élethelyzet alapú tájékoztatás nem-, vagy jelentős korlátok között biztosított. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásra a szigetszerűség, a párhuzamosságok, az eltérő szakmai színvonal a jellemző, ami mindamellett, hogy veszélyezteti a szociális biztonsághoz való jog biztosítását, a tisztességes hatósági eljárás követelményének sem felel meg és jelentősen csökkenti a szolgáltató közigazgatás mérőszámaként meghatározott ügyféli elégedettséget. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése, a szociális biztonsághoz való jog biztosítása és az ügyfélelégedettség növelése érdekében az alábbiakban foglalom össze javaslataimat, különös tekintettel a fentiekben vizsgált öt élethelyzetre.

Az első és az egyik legfontosabb lépés, hogy biztosított legyen az élethelyzet alapú tájékoztatás a szociális ellátások kapcsán. Ennek keretein belül egyetlen hatóság vagy weboldal felkeresésével elérhetőnek kell lennie minden szükséges információnak, ami az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán relevanciával rendelkezik. Az öt élethelyzet vizsgálata során kiemelésre kerülhet a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat és a magyarorszag.hu felülete, mivel egyedül ezek rendelkeznek a szükséges szakmai kompetenciával és kiterjedt tartalommal ahhoz, hogy valamennyi élethelyzet kapcsán felkereshetőek legyenek. Annak érdekében, hogy költséghatékonyan, széleskörű szervezeti átalakítások- valamint új ügyfélszolgálatok és weboldalak létrehozása nélkül legyen biztosítható a tájékoztatáshoz való jog-, valamint a szociális biztonsághoz való jog, szükség van a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatási kapacitásainak jelentős bővítésére. Az országos illetékességű és speciális hatáskörű ügyfélszolgálatok kiemelt szerepét – és ezzel a 1818 fejlesztésének várható eredményeit – vetítik előre a nemzetközi joggyakorlat is, mint például a német 115-ös számon⁶⁴⁹-, a spanyol 060-as számon⁶⁵⁰- és

⁶⁴⁹ 115: The public administration's customer service. https://www.115.de/EN/Home/home_node.html (2021.01.19.)

⁶⁵⁰ Spanish General Access Point: Your single access point to public administrations. https://administracion.gob.es/pag_Home/en/index.html#.YAbckunPxPY (2021.01.19.)

francia 3939-es számon⁶⁵¹ hívható ügyfélszolgálatok példája is. Szükség van továbbá az elektronikus tájékoztatáshoz való jog kapcsán is egyfajta egységesítésre, ami a magyarorszag.hu felület további fejlesztésével, az arról elérhető ügykörök kibővítésével és a különböző hatósági felületek integrálásával érhető el. A tartalmi bővítésre elsősorban az álláskereső élethelyzet – jogyakorlatként az nfsz.hu weboldal szolgál – és a fogyatékkal élők élethelyzet kapcsán van szükség. Az integráció alatt minden olyan egyéb – a fenti alfejezetekben bemutatott – elektronikus közszolgáltatás beépítését kell érteni, ami a szociális ellátások kapcsán elérhető. A 1818 és a magyarorszag.hu felület fejlesztését követően a rádió- és tévé műsorok-, valamint a közösség oldalak bevonásával népszerűsítő kampányok segítségével szükséges a lakosság széles körével megismertetni ezt a két szolgáltatást.⁶⁵²

A szociális biztonsághoz való jog biztosítása érdekében jogszabályi keretek között is szükséges a megfelelő tájékoztatás szerepét hangsúlyozni. Ennek érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben szükséges kiemelni, hogy az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogának biztosítása kiemelt jelentőséggel bír a szociális biztonságuk garantálásában, így a hatóságok kötelesek a gyermekvállalás, álláskereső, időskor, betegség és üzemi baleset, valamint a fogyatékkal élők kapcsán kiemelt körültekintéssel ellátni tájékoztatási feladataikat és kialakítani weboldalaikat.

A 3.5. alfejezetben bemutatottak szerint a mesterséges intelligencián alapuló, automatizációs megoldások alkalmazásával jelentősen növelhető az ügyfélszolgálatok kiszolgálási képessége. Mivel ezekkel a megoldásokkal a rendszeresen előforduló, egyszerűbb kérdések megválaszolása teljes mértékben automatizálható, jelentős mértékű emberi erőforrás szabadítható fel, amelyeket a szociális ellátásokhoz szükséges komplex kérdések körültekintőbb megválaszolására lehet fordítani. A kiszolgálási hatékonyság növelése mellett az olyan megoldások, mint a chatrobot, a leíratózás- és a felolvasás funkciók lehetővé teszik a fogyatékkal élő személyek hatékony tájékoztatását is.

⁶⁵¹ What is Allo Public Service 3939? <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683?lang=en> (2021.01.19.)

⁶⁵² RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1. 20-21. pp.

Az élethelyzet alapú és elektronikus tájékoztatáshoz való jog előmozdításához szükség van olyan kisvideók elkészítésére és a magyarorszag.hu felületén történő közzétételre, amelyek az adott megélhetési zavarhelyzet kapcsán igénybevehető ellátásokat és az ügyintézési lehetőségeket mutatja be az ügyfelek számára. A kisfilmek elkészítéséhez jogyakorlatként szolgálnak a Csongrád Megyei Kormányhivatallal közösen készített rövid videók is.⁶⁵³

Ahogy a korábbiakban is bemutatásra került, nem mindenki számára biztosított a tájékoztatáshoz való hozzáférés a távolsági akadályok, a technikai eszközök- vagy a digitális kompetencia hiánya miatt. Mivel a tájékoztatás előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog biztosításának, ezért lépéseket kell tenni a tájékoztatáshoz való hozzáférési akadályainak felszámolásáért. Ezt a célt szolgálja a 4.3.2. fejezetben leírtak szerint a rászorultsági alapon biztosított számítógép- és internetellátás, a digitális kompetenciák elsajátítását segítő ingyenes képzések, valamint a 1818 kapacitásainak bővítése és ezzel az elektronikus felületek lépésről-lépésre történő támogatásának megerősítése. Azok számára, akiknek semmilyen formában nem jelentenek megoldást az elektronikus közigazgatási vívmányok, a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, a falugondnoki szolgáltatás és civil szervezetek megerősítésére van szükség, a munkavégzésükhöz szükséges technikai feltételek, tudásanyag és az ügyféltájékoztatásra felkészítő képzések biztosításával, mivel ezek a megoldások képesek a helyi sajátosságoknak megfelelő és a leginkább kiszolgáltatott személyeknek olyan támogatást nyújtani, amire állami keretek között nincs lehetőség.⁶⁵⁴ Mivel az állam által biztosított megoldásokból kiszoruló személyek számára is biztosítható a tájékoztatáshoz való hozzáférés ezekkel a megoldásokkal, így az ő elégedettsége is jelentősen növelhető.

⁶⁵³ A kisvideók az Emberi Erőforrások Minisztériumának ÚNKP - 17 -3 számú kódszámú Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával készültek és az alábbi linken érhetők el: *Közigazgatási Élethelyzetek Röviden*. <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q> (2021.03.25.)

⁶⁵⁴ BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. 17. p. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyfelszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.); ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. 3, 31. pp. http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf (2021.03.16.)

Az élethelyzetek vizsgálata során megállapítást nyert az is, hogy a szociális ellátásokat igénybe vevő személyek meghatározott csoportjainak speciálisabb tájékoztatási igényei lehetnek akár az alacsonyabb iskolai végzettségük-, a betegségük-, fogyatékossággal élésük- vagy alacsonyabb digitális kompetenciáik miatt. Annak érdekében, hogy az ügyféltájékoztatást végző ügyintézők és hatóságok rendelkezzenek a tájékoztatáshoz szükséges kompetenciákkal, szükség van egy olyan országos illetékességgel rendelkező szakértői csoport felállítására, akik fel tudják készíteni az érintetteket a tájékoztatási feladatok ellátására, és véleményező és jóváhagyó hatáskörrel rendelkeznek a hatóságok tömeges tájékoztatási anyagaik kapcsán. Ezt a megoldást támasztja alá a német Közigazgatási Kommunikációs Intézet is (Institut für Verwaltungskommunikation, InVK), ami tanácsadóként támogatja a német közigazgatás kommunikációs gyakorlatának fejlesztését. Az intézményben számos tudományág képviselője végez munkát, a gyakorlati tapasztalatok és elméleti/tudományos szakismeret ötvözése és a közigazgatás szolgálatába állítása érdekében. Támogatásukkal könnyebben értelmezhető határozatok készülnek a szakmai tartalmuk megőrzése mellett, a nyomtatványok egyfajta párbeszédese formát öltenek, és a kiadványok rövid, célirányos és eredményes tájékoztató anyagokká váltak a munkásságuknak köszönhetően.⁶⁵⁵

A szociális biztonsághoz való jog biztosításához – a fentiekben megfogalmazottakon túl – szükség van a státuszinformáció nyújtásának és az iratbetekintés jogának fejlesztésére is. A 2.2.2. és 2.2.3. fejezetekben meghatározottak szerint egy olyan közös folyamattámogató rendszer létrehozására van szükség, amivel nem csak az ügyben eljáró-, hanem bármely hatóság és a 1818 is képessé válik ügystátusszal és a kezelt iratokkal kapcsolatban tájékoztatást nyújtani bármelyik ügyfélnek. Ennek feltétele, hogy az ügyfelek tájékoztatása érdekében alkalmazható legyen a részleges kódú- és videótechnológiás azonosítás ezekben az ügyekben, bármely hatóságnál. Szintén az ügystátusszal és a kezelt iratokkal kapcsolatos tájékoztatás előmozdítását szolgálja, ha a magyarorszag.hu felületén elérhetővé válik egy olyan alkalmazás, amivel az ügyfelek is képesek lesznek az említett közös folyamattámogató rendszerből lekérdezést indítani. Ezekkel a megoldásokkal jelentősen csökken a tájékoztatás

⁶⁵⁵ GIESEN-WINKLER, URSULA: *Új közigazgatási nyelvezet: nemcsak érthető, de még a jogbiztonság követelményeinek is megfelel.* Magyar Jogi Nyelv 2019/3/1. 42. p.; Institute for Administrative Communication. <https://www.foev-speyer.de/en/consulting/invk> (2021.01.19.)

megszerzéséhez szükséges ügyféli erőfeszítések mértéke, amivel tovább növelhető az általános megelégedettség a tájékoztatással szemben.

Amennyiben biztosított minden feltétel a szociális biztonsághoz való jogot biztosító tájékoztatás kialakítására, szükség van egy olyan minőségbiztosítási rendszer kiépítésére is, amivel ellenőrizhető a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének teljesítése, a tájékoztatás minősége és az ügyfelek elégedettsége. Ennek érdekében biztosítani kell egyrészt egy olyan ügyfélelégedettségmérési rendszert, ami ötvözi a 5.2.1-5.2.5. fejezetekben bemutatott megoldásokat, másrészt lehetővé teszi a tájékoztatás szakszerűségének ellenőrzését is. A szakszerűség ellenőrzéséhez szükség van olyan technikai megoldások bevezetésére, mint a hangrögzítés és/vagy leiratozás, amely segítségével a hatóság szakértő kollégái – akár a 3.5 fejezetben említett mesterséges intelligencián alapuló automatizációs megoldásokkal – utólag ellenőrizni tudják a megkeresések kezelését kommunikációs és szakmai szempontok szerint.

A megélhetési zavarhelyezetek áttekintését követően megállapítható, hogy a tájékoztatáshoz való jog valóban előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog teljesülésének, viszont jelen helyzetben a jogszabályi környezet, a szervezeti felépítés és az illetékességi- hatásköri szabályok nem, vagy csak nagyon szűk keretek között teszik lehetővé az élethelyzet alapú tájékoztatást. A szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásra általánosságban a széttagoltság, a szigetszerűség és a párhuzamosság a jellemző, amivel eltérő szakmai színvonalon, több hatóság és weboldal felkeresésével biztosítható az ügyfelek tájékoztatása, ami jelentős ügyfélirritációt okoz. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében konszolidálni szükséges a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási feladatokat a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat, valamint a magyarorszag.hu felület fejlesztésével és népszerűsítésével. Szükség van továbbá a tájékoztatáshoz való hozzáférés előmozdítására a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, valamint a falugondoki szolgáltatás fejlesztésével, a digitális kompetenciák kialakításának támogatásával, valamint a civil szervezetek és az önkormányzatok támogatásával. Szintén a tájékoztatás előmozdítását szolgálják az olyan digitalizációs megoldások, mint chatrobot-, a leiratozás vagy a felolvasás-, a státuszinformáció lekérdezése a magyarorszag.hu felületén keresztül, valamint a videotechnológiás azonosítás fejlesztése. Mindezek mellett szükség van továbbá a tájékoztatás minőségének fejlesztésére a komplex minőségbiztosítási rendszer

kialakításával, valamint a tájékoztatási feladatok ellátása kapcsán képzési, felülvizsgálati és jóváhagyói feladatokat ellátó szakértői munkacsoport létrehozása.

8. Összegzés

Ebben a dolgozatban arra tettem kísérletet, hogy a teljesség igényével megvizsgáljam a közigazgatási eljárásokat megelőzően, közben és az az követően felmerülő tájékoztatáshoz való jog, illetve a hatósági tájékoztatási kötelezettség megvalósulását a szociális ellátások tükrében.

A vizsgálat során – a 7. fejezetben – alátámasztást nyert az első hipotézis, amely szerint a tájékoztatáshoz való jog speciális előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog megvalósulásának.⁶⁵⁶ A megélhetési zavarhelyzetbe kerülő személyek számára az állam különböző támogatásokat és kedvezményeket biztosít,⁶⁵⁷ amelyeket csak akkor tudnak igénybe venni, ha megfelelő információval rendelkeznek az igényelhető ellátásokról, azok jogosultsági feltételeiről, az igénylés módjáról, valamint az őket terhelő kötelezettségekről.⁶⁵⁸ A megélhetési zavarhelyzet kapcsán igénybevehető ellátások köre olyan összetett,⁶⁵⁹ a jogosultsági feltételek annyira eltérőek a különböző ellátásoknál⁶⁶⁰ és olyan gyakran változik a releváns jogszabályi környezet,⁶⁶¹ hogy az ügyükben általánosságban – jogi képviselő

⁶⁵⁶ KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018.* Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. 158-159. pp.

<https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

⁶⁵⁷ CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I.* Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003. 10-11. pp.

⁶⁵⁸ VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. 202. p.
https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)

⁶⁵⁹ POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere.* Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogataskok_20200531.pdf (2021.03.02.)

⁶⁶⁰ GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzügyi szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2. 48. p.

⁶⁶¹ HOMICSKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II.* Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019. 11. p.

nélkül eljáró ügyfelektől nem várható el jogaik és kötelezettségeik átfogó ismerje, vagy képes legyen önállóan megismerni,⁶⁶² ezért a hatóságok tájékoztatási kötelezettségének kiemelkedő jelentősége van a szociális biztonsághoz való jog biztosításában.

Szintén a 7. fejezetben került alátámasztásra, hogy a szociális ellátásokról való tájékoztatás csak abban az esetben tudja biztosítani a szociális biztonsághoz való jogot, ha az megfelel 2.2.1. alfejezetben részletesen bemutatott élethelyzet alapú tájékoztatás feltételeinek. Mivel a különböző élethelyzetekben biztosítási-, segélyezési és univerzális ellátások igénylésére, pénzbeli- és természetbeni ellátások, valamint egyéb támogatások és kedvezmények megállapítására is lehetőség van, amelyeket egymással párhuzamosan, vagy egymást követően lehet biztosítani az ügyfelek számára,⁶⁶³ az irányító vagy teljeskörű tájékoztatás önmagában nem elégséges. Fontos azonban kiemelni, hogy az élethelyzet alapú tájékoztatás feltételei jelenleg nem, illetve csak szűk keretek között biztosított. Az ellátások megállapítását és az azokról való tájékoztatást különböző helyi-, területi- vagy országos illetékességű és eltérő hatáskörű hatóságok és országos illetékességű ügyfélszolgálatok végzik. A szigetszerű tájékoztatás miatt a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatásra a szétagoltság-, a párhuzamosság-, az eltérő szakmai színvonal-, eltérő kapcsolattartási csatornák- és eltérő nyitvatartási idő a jellemző. Éppen ezért a tájékoztatási feladatok jelentős konszolidációjára van szükség.

Szintén alátámasztás nyert a dolgozatban, hogy a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatás kapcsán kiemelt jelentősége van a 2.3. alfejezetben meghatározott minőségi követelményeknek, hiszen az ellátásokat igénylő személyek – képzettségüknek, koruknak, betegségüknek, fogyatékossággal élésüknek megfelelően – eltérő tájékoztatási szükséglettel

⁶⁶² Váczi Péter: A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői. Doktori értekezés. 2011. 74.

o. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%C3%A1s%20-%20V%E1ci%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.); AJB-2001/2018. 15. p. (forrás: www.ajb.hu)

⁶⁶³ RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató fogyatékosághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021.

https://csaladitudo.kormany.hu/download/d/37/b2000/H_fogy%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.);

RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató a gyermekek után járó ellátásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021.

https://csaladitudo.kormany.hu/download/b/26/b2000/H_Gyerek%C3%BCzet%202021.doc

(2021.04.02.); RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Információk időseknek*. Emberi Erőforrások Minisztériuma

Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2020.

<https://csaladitudo.kormany.hu/download/8/89/92000/Id%C5%91seknek%20sz%C3%B3l%C3%B3%20kiadv%C3%A1ny%202020H.docx> (2021.04.02.)

rendelkezhetnek a 7.1-7.5. alfejezetekben bemutatottak szerint. Az ennek biztosításához szükséges összetett minőségbiztosítási rendszert azonban nem áll a hatóságok rendelkezésére az 5. fejezetben bemutatottak szerint, így szükség van egy olyan összetett rendszer kiépítésére és az ehhez szükséges technikai feltételek biztosítására, amivel az ügyfelek elégedettsége és a tájékoztatás kommunikációs-, illetve szakmai színvonala is mérhető. Az összetett minőségbiztosítási rendszer jelentősen hozzájárul a tájékoztatás színvonalának növeléséhez és egységesítéséhez, azonban önmagában nem képes garantálni a megfelelő tájékoztatást.

A 6. fejezetben meghatározottak szerint a megfelelő tájékoztatás garanciális eleme az ügyintézők erkölcsi- és fegyelmi felelősségének-, illetve a hatóságok kártérítési felelősségének érvényesítéséhez, valamint az ügyfélpanaszok megalapozottságának kivizsgálásához szükséges technikai feltételek biztosítása.

Annak érdekében, hogy élethelyzet alapú, minőségi elvárásoknak megfelelő és a felelősségi szabályokkal garantált tájékoztatással valóban adottak legyenek a szociális biztonsághoz való jog biztosításához szükséges előfeltételek a távolsági akadályokkal küzdő, mélyszegénységben élő, beteg és fogyatékossgal élő ügyfelek számára is biztosítani kell a tájékoztatáshoz való hozzáférést, amihez – egyebek mellett – az elektronikus közigazgatás által biztosított megoldásokra van szükség.

A dolgozat második hipotézise – ami szerint a szolgáltató közigazgatáshoz szorosan kapcsolódó elektronikus közigazgatás előtérbe kerülésével minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog biztosításához – a 4.3.2. alfejezetben bemutatottak szerint részben nyert alátámasztást. Az elektronikus kapcsolattartásra szolgáló biztonságos kézbesítési szolgáltatások, az e-mail, az SMS, a chat, illetve a közösségi média,⁶⁶⁴ valamint az ügyfelek széles körének tájékoztatására szolgáló hatósági weboldalakkal⁶⁶⁵ az ügyfélszolgálatok kapacitási kihívásai, az ügyfelek széles körének megszólítása és a távolsági akadályok problematikája – többé- kevésbé – megoldásra került. Az elektronikus tájékoztatás további

⁶⁶⁴ CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon*. Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1. 45. p.;

BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez*. Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018. 238. p

⁶⁶⁵ ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2019. 31, 39-47. pp. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.);

fejlesztésére számos új automatizációs, illetve mesterséges intelligencián alapuló megoldás vált elérhetővé, amelyekről részletesen a 3.5. alfejezetben értekeztem. Ahhoz, hogy az elektronikus közigazgatás minden tekintetben megoldásként szolgáljon a tájékoztatáshoz való jog biztosításában, szükség van a megfelelő ismeretekre, attitűdre, valamint jogalkotói és jogalkalmazói szándékra, ami viszont nem minden esetben biztosított. A 4.3.2. alfejezetben meghatározottak szerint a digitális megoldások sok esetben éppen a szociális ellátásokra jogosult – idős-, beteg-, fogyatékossgal élő-, alacsony iskolai végzettségű- és mélyszegénységben élő – személyek számára nem elérhető az anyagi korlátok vagy a digitális kompetenciák alacsony szintje miatt,⁶⁶⁶ amit tovább súlyosbít, hogy gyakran a front- és back office feladatokat ellátó ügyintézők sem rendelkeznek a kellő ismerettel az elektronikus felületek használatához, használatának támogatásához és népszerűsítéséhez.⁶⁶⁷ További kihívásként került megfogalmazásra az elektronikus megoldásokkal kapcsolatos elégtelen kommunikáció és a népszerűsítő kampányok hiánya is.

8.1. De lege ferenda javaslatok

A tájékoztatáshoz való jog biztosításával kapcsolatos – a fentiekben összesített – kihívásokra a következő de lege ferenda javaslatok szolgálnak megoldásként:

- konszolidált, élethelyzet alapú tájékoztatás biztosítása,
- a tájékoztatáshoz való hozzáférés biztosítása,
- a tájékoztatás minőségének biztosításával kapcsolatos javaslatok, valamint
- a tájékoztatási kötelezettség felelősségi kérdéseinek rendezése.

Annak érdekében, hogy a szociális ellátások kapcsán biztosított legyen az irányító, teljeskörű és élethelyzet alapú, megfelelő tartalmú és minőségű tájékoztatás, jogszabályi szinten szükséges meghatározni az ügyfelek tájékoztatáshoz való jogát, valamint a hatóságok tájékoztatási kötelezettségét a 2. fejezetben bemutatottak szerint.

⁶⁶⁶ FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon*. Education 2017/26/2. 159-160. pp.;

CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái*. Információs Társadalom 2017/17/2. 25-26. p.; *Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés*. Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft. 2020.11.10.

https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres (2021.02.22.);

⁶⁶⁷ SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3. 76. p.

A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez a jogszabályi rendelkezések módosítása önmagában nem elegendő, mivel a szociális ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási rendszer szigetszerűen-, hatásköri és illetékességi szabályok által meghatározott korlátok között és eltérő szakmai színvonallal működik, amelyre a párhuzamosságok is jellemzőek. Ez a széttagoltság – a 7. fejezetben bemutatottak szerint – kiemelten jellemző a szociális ellátásokra és az azokról tájékoztató hatósági weboldalakra. Mivel a 1818 – egyedüli módon – képes a dolgozatban vizsgált öt megélhetési zavarhelyzethez kapcsolódóan is tájékoztatást nyújtani, így a közigazgatási intézményrendszer teljes átszervezése helyett egy már működő ügyfélszolgálat fejlesztésével gyorsabban és költséghatékonyabban biztosítható előrelépés. A 1818 kiszolgálási kapacitásának jelentős növelésével és az ügyfélszolgálat széleskörű népszerűsítésével biztosítható az ügyfelek élethelyzet alapú tájékoztatás. Annak érdekében, hogy egy elektronikus felületen keresztül is biztosított legyen az élethelyzet alapú tájékoztatás a megújult magyarorszag.hu felület – állskereséssel és fogyatékkal éléssel kapcsolatos – tartalomfejlesztésére, valamint az egyéb hatóság tájékoztató felületeinek magyarorszag.hu-ba történő integrálására és a weboldal széleskörű népszerűsítésére van szükség.

Ahogy a 3.5. alfejezetben bemutatásra került, a rendszeresen előforduló, egyszerűbb kérdések megválaszolása teljes mértékben automatizálható a mesterséges intelligencián alapuló megoldásokkal. Mindamellet, hogy ezzel növelhető az ügyfélszolgálatok tájékoztatási hatékonysága, jelentős mértékű emberi erőforrás szabadítható fel, amit a szociális ellátásokhoz szükséges komplex kérdések körültekintőbb megválaszolására lehet fordítani.

Szintén a tájékoztatás kiteljesítését szolgálja az a javaslat is, amely szerint szükség van olyan ügyféltájékoztató videók készítésére, amelyek képesek a szociális ellátásokhoz kapcsolódóan élethelyzet alapú, teljeskörű és irányító tájékoztatást biztosítani. A javaslathoz kapcsolódóan – a Csongrád Megyei Kormányhivatal közösen egy öt plusz egy részből álló kisfilmes sorozatot készítettünk, kifejezetten a dolgozatban vizsgált öt élethelyzethez és a hozzájuk kapcsolódó támogatási lehetőségek összefoglalására. A kisvideók a Közigazgatási élethelyzetek röviden elnevezésű YouTube csatornán tekinthetők meg.⁶⁶⁸

⁶⁶⁸ A kisvideók az Emberi Erőforrások Minisztériumának ÚNKP - 17 -3 számú kódszámú Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával készültek és az alábbi linken érhetők el: *Közigazgatási Élethelyzetek Röviden*. <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q> (2021.03.26.)

A tájékoztatáshoz való hozzáférés növelése érdekében – első lépésként – mindenki számára elérhetővé kell tenni az elektronikus közigazgatás által biztosított lehetőségeket. Ennek egyik eszköze a segélyezési alapon és/vagy méltányosságból biztosítható számítógép ellátás és internet szolgáltatás biztosítása a leginkább kiszolgáltatott személyek részére. A hozzáférés növelése érdekében szükség van az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező, idős, beteg és fogyatékosággal élő személyek digitális kompetenciáinak növelésére ingyenesen elérhető számítógépfelhasználói tanfolyamok indításával, az elektronikus felületek használatának fokozott támogatására a hatósági ügyintézők képzésével és a 1818 kapacitásainak növelésével, valamint a képernyőmegosztás és képernyőtükörözés elérhetővé vételével. A digitális kompetenciák további növelése érdekében szükség van az elektronikus felületek használatát bemutató és oktató kisvideók, valamint felhasználási útmutatók közzétételére.

Annak érdekében, hogy azok számára is hozzáférhető legyen a megfelelő tájékoztatás, akik semmilyen formában nem szeretnének élni az elektronikus tájékoztatáshoz való jogukkal, szükség van a kormányablakbusz-, a települési ügysegéd-, a falugondnoki szolgáltatás és civil szervezetek megerősítésére, a tájékoztatási feladatok ellátáshoz szükséges technikai feltételek biztosítására.

A folyamatban lévő ügyek státusza és a hatóság rendelkezésére álló iratokkal kapcsolatos tájékoztatáshoz való hozzáférés érdekében szükség van arra, hogy a közigazgatási ügyekben eljáró hatóságok egyetlen közös folyamattámogató rendszert használjanak az adminisztrációs feladataik ellátáshoz, valamint a rendelkezésükre álló iratok tárolásához. Ezzel a megoldással biztosítható, hogy az ország bármelyik hatósága bármilyen ügyben képes legyen az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatást- és az iratbetekintési jogot biztosítani. Annak érdekében, hogy telefonon és elektronikusan is elérhető legyen az ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás és az iratbetekintés joga, lehetővé kell tenni, hogy részleges kódú telefonos- és videótechnológián alapuló azonosítással is információt kaphassanak az ügyfelek. További előrelépés biztosítható azzal, ha – ügyfélkapus azonosítást követően – az ügyfelek számára is elérhetővé válik a magarország.hu felületén egy olyan lekérdező alkalmazás, amivel a hatóságok felkeresése nélkül, elektronikusan lekérdezést indíthatnak a folyamatban lévő ügyük állapota és hatóságok rendelkezésére álló iratok kapcsán.

A tájékoztatás egységesen magas színvonalának, valamint tartalmi és minőségi követelményinek biztosítása érdekében minden hatósági ügyfélszolgálaton szükség van egy olyan átfogó minőségbiztosítási rendszer alkalmazására, amivel mérhető az ügyfelek elégedettsége és a tájékoztatás szakmaisága. A komplex minőségbiztosítási megoldás – az 5. fejezetben meghatározottak szerint – az ügyfélelégedettség-, az ügyfélérőfeszítési pontszám-, a valós ügyféltámogatottsági érték-, a kritikus momentum módszer- valamint a panszok és dicséretes alkalmazásával, illetve figyelembevételével követi nyomon a tájékoztatással kapcsolatos ügyféli visszajelzéseket. A tájékoztatás szakmai és kommunikációs megfelelésének méréséhez egy olyan belső minőségbiztosítási rendszert is szükséges működtetni, ami – az ügyfelek visszajelzése mellett – a szakértő munkatársak és vezetők számára lehetővé teszi a megkeresések visszahallgatását, visszaolvasását és egységes szempontok mentén történő értékelését. Ehhez minden ügyfélszolgálaton elérhetővé kell tenni hangrögzítésen és/vagy leíratózáson alapuló technikai megoldásokat, illetve a minőségbiztosítási értékelés kiterjesztésére képes – 4.3.2. alfejezetben bemutatott – automatizált ügyfélelégedettségmérő és a hanganalitikán alapuló mesterséges intelligencia megoldásokat.

A szakszerű tájékoztatás biztosításához a megkeresések utólagos ellenőrzésére lehetőséget adó megoldások mellett, lehetővé kell tenni, hogy az ügyintézők rendelkezésére álljon minden szakmai támogató rendszer. Éppen ezért szükséges az egységesen magas színvonalú tájékoztatáshoz a Tudástár tudásbázis rendszer hatályosítására és ügyfélkiszolgálási szempontok szerint történő átrendezésére, ahogy az a 4.1. alfejezetben is bemutatásra került. Szintén a tájékoztatás minőségének biztosítását segíti az a javaslat is, amely szerint szükség van olyan országos illetékességű szakértői csoport felállítására, ami képes felkészíteni az ügyintézőket a tájékoztatási feladatok ellátására, a közérthető és egyéniesített tájékoztatás biztosítására és a weboldalon, valamint a kiadványokban és nyomtatványokban elhelyezett szövegek ügyfélkiszolgálási szempontú elkészítésére. A hazai közigazgatás tájékoztatási képességeinek hatékony támogatása érdekében a szakértői csoportban helyet kell foglalnia közigazgatási-, pszichológiai-, kommunikációs- és nyelvészeti területek képviselőinek az elméleti és gyakorlati szegmensből egyaránt.

A megfelelő tájékoztatás érdekében érzékenyítő- kommunikációs és pszichológiai tréningekkel szükséges felkészíteni az ügyintézőket feladataik ellátására, valamint a kiégés megelőzése és motivációjuk megőrzése érdekében javasolt időközönként cserélni az adott front- és back-office feladatokat ellátó kollégákat.

Annak érdekében, hogy a hatóságok kártérítési és az ügyfelek etikai- és fegyelmi felelőssége a tájékoztatáshoz való jog egyfajta garanciájaként érvényesülhessen, szükség van – a minőségbiztosítás kapcsán is említett – hangrögzítő és/vagy leiratozó rendszerek elérhetővé tételére valamennyi ügyfélszolgálaton. Ezzel a megoldással biztosítható a hatóságok kártérítési-, illetve az ügyintézők etikai- és fegyelmi felelősségének érvényesítése, illetve az alaptalanul vádaskodó ügyfelek számának jelentős csökkentése.

A disszertációval arra tettem kísérletet, hogy a teljesség igényével megvizsgáljam a tájékoztatáshoz való jog megvalósulását a hazai szociális ellátások tükrében. Ennek érdekében részletesen foglalkoztam a tájékoztatáshoz való jog dogmatikai és gyakorlati kérdéseivel, a tájékoztatás tartalmi és minőségi követelményeivel, a tájékoztatást meghatározó emberi tényezőkkel, a minőségbiztosítási megoldásokkal, valamint a felelősségi kérdésekkel. A dolgozat alapján megállapítását nyert, hogy a tájékoztatáshoz való jog egyfajta speciális előfeltételét képezi a szociális biztonsághoz való jog biztosításának, amely eszköze az élethelyzet alapú, szakszerű és ügyspecifikus tájékoztatás. Továbbá a kutatás során részben megállapítást nyert, hogy a szolgáltató közigazgatás kapcsán előtérbe kerülő elektronikus közigazgatással minden feltétel adott a tájékoztatáshoz való jog kiteljesítéséhez. Az elektronikus tájékoztatáshoz való jog biztosítása kapcsán elsősorban a szükséges anyagi források- és/vagy digitális kompetenciák hiánya miatt éppen azok hozzáférhetősége csökken, akik leginkább érintettek a szociális ellátások kapcsán. A tájékoztatáshoz való jog kiteljesítése érdekében kiemelt jelentősége van a konszolidált, élethelyzet alapú, minőségi követelményeknek megfelelő és hozzáférhető tájékoztatás biztosításának, mivel az nem csak a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog részeként, hanem a szociális biztonsághoz való jog speciális előfeltételeként, az ügyfelek ismerethiányából eredő kiszolgáltatottságát csökkentő tényezőként és a megalapozott döntés meghozatalában támogató eszközként is meghatározó szereppel bír.

Irodalomjegyzék

Szakirodalom

- ALEXIN ZOLTÁN: *Az EESzT adatvédelmi problémái a jogszabályok tükrében*. IME – Interdiszciplináris Magyar Egészségügy 2016/15/5.
- A. PARASURAMAN, VALARIE A. ZEITHAML – BERRY, LEONARD L.: *A conceptual model of service quality and its implications for future research* The Journal of Marketing 1985/49/4.
- ARANY FERENC: *Panaszügyek hatékony megoldása*. Gold Invest Tanácsadó Kft. Budapest, 2011.
- ASCI, FRANSECO et al.: *Machine-Learning Analysis of Voice Samples Recorded through Smartphones: The Combined Effect of Ageing and Gender*. Sensors 2020/20/18.
- ASSY, RABEEA: *Can the Law Speak Directly to its Subjects? The Limitation of Plain Language*. Journal of Law and Society 2011/38/3.
- ÁRVA ZSUZSANNA: *Kommentár Magyarország Alaptörvényéhez*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2013.
- ÁRVA ZSUZSANNA et al.: *Magyar közigazgatási jog. Általános rész. I. kötet*. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen, 2014.
http://real.mtak.hu/19698/1/magyar_kozigazgatasi_jog_i_kotet_20141.pdf (2021.03.06.)
- BAJNOK ANDREA: *Ügyfélbarát kommunikáció*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés*. Nemzeti Közsolgálati Egyetem. Budapest, 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lsolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.09.)
- BALATONI MÓNICA: *Közsolgálati kommunikáció, ügyfélkapcsolatok alapismeretei*. Nemzeti Közsolgálati Egyetem. 2017. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4947/K%F6zszolg%E1lati%20kommunik%E1ci%F3%20%FCgyf%E9lkapcsolatok%20alapismeretei.pdf?sequence=3> (2021.03.14.)
- BALÁS ENDRE: *Önkormányzati ügyfélszolgálat. Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12463/web_PDF_OO1_Onkormanyzati_ugyf_elszolgalat.pdf?sequence=1 (2021.03.19.)
- BALÁZS-FÖLDI EMESE – DAJNOKI KRISZTINA: *A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci részvételét befolyásoló jellemzők*. Taylor 2016/8/4.

- BALÁZS ISTVÁN – HOFFMAN ISTVÁN: *Közigazgatás koronavírus idején – a közigazgatási jog rezilienciája?* MTA Law Working Papers Budapest, 2020/21.
- BALOGH-BÉKÉSI NÓRA: *A közigazgatási eljárásjog alapelvei, hatálya.* In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai.* Nemzeti Közszerolálati Egyetem. Budapest 2018. https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk._1.pdf (2021.03.02.)
- BARABÁS GERGELY – BARANYI BERTOLD – FAZEKAS MARIANNA (szerk.): *Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018.
- BARANYI BERTOLD – HOMOKI PÉTER – KOVÁCS A. TAMÁS: *Magyarázat az elektronikus ügyintézésről.* Wolters Kluwer Hungary. Budapest, 2018.
- BARTA ATTILA: *Messze-e a távol? Pillanatkép területi államigazgatásunk aktuális rendszeréről és ügyfélszerolálati megoldásairól.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/4.
- BARTA ATTILA – VESZPRÉMI BERNADETT: *Az egyablakos ügyintézés szegmensei.* Új Magyar Közigazgatás 2019/12/2.
- BARTA JUDIT: *A magyar kiegészítő nyugdíjpillér elemei és értékelése az EU elvárásainak szemszerolából.* Erdélyi Jogélet 2020/3/4.
- BÁNFALVY CSABA: *A munkanélküliség szociálpszichológiájáról.* Akadémiai Kiadó. Budapest, 2003.
- BÁRDOS PÉTER: *Kárfelelősség a Polgári Törvénykönyv rendszerében.* HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2001.
- BERETZKY ZSUZSANNA: *A betegség költség és az életminőség szerepe a forrásallokációs döntések során az egészségügyben.* (Doktori értekezés) Corvinus Egyetem Gazdálkodástani Doktori Iskola. Budapest. 2020. http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1095/1/Beretzky_Zsuzsanna_dhu.pdf (2021.03.17.)
- BERKI GABRIELLA: *Mire jogosít az egészségügyi ellátáshoz való jog? Egy alapjog betegjogi megközelítése.* In Balogh Elemér (szerk.): *Számadás az Alaptörvényről.* Tanulmányok a Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar oktatóinak tollából. Magyar Közlöny Lap- és könyvkiadó Kft. Budapest, 2016.
- BLASSZAUER BÉLA: *Orvosi etika.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999.
- BOGDÁN ZSUZSANNA et al.: *Tájékoztató. Társadalombiztosítási Kifizetőhelyek részére.* Országos Egészségbiztosítási Pénztár. Budapest, 2012. <https://docplayer.hu/448839-Tajekoztato-tarsadalombiztositasi-kifizetohelyek-reszere-orszagos-egeszsegbiztositasi-penztar-budapest.html> (2021.03.15.)

- BOHNNÉ KELETI KATALIN: *Elégedett az ügyfél?* PublicPress Kft. Budapest, 2006.
- BOROS ANITA: *A magyar közigazgatási eljárásjog harmadik generációs törvénye: az Ákr.* Új Magyar Közigazgatás 2018/11/3.
- BOROS ANITA – PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási hatósági eljárás mai rendjének kialakulása Magyarországon* In: Patyi András (szerk.) *Hatósági eljárásjog a közigazgatásban.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest–Pécs 2012.
- BOROS ANITA: *Új elemek a közigazgatási hatósági eljárásban.* Új Magyar Közigazgatás 2016/9/1.
- BOTOS KATALIN: *Az elöregedő társadalom problémái.* Polgári Szemle 2018/14/4-6.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *A közigazgatás újragondolása. Alkalmazkodás, megújulás, hatékonyság.* Akadémia Kiadó. Budapest, 2017.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *Az e-közigazgatás elmélete.* Második, átdolgozott kiadás. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest, 2014.
- BUDAI BALÁZS BENJAMIN: *E-közigazgatási alapismeretek. Az e-learning tananyag szakszövege közszolgálati dolgozók számára.*
[https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism\(1\).pdf](https://www.kormanyhivatal.hu/download/e/fb/c0000/szakszoveg_e_kozig_alapism(1).pdf)
 f (2021.03.11,)
- CHRONOWSKI NÓRA: *Mikor megfelelő az ügyintézés? Uniós és magyar alapjogvédelmi megfontolások.* Magyar Jog 2014/61/3.
- CRONIN, J. JOSEPH – TAYLOR, STEVEN A.: *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.* The Journal of Marketing 1992/56/3.
- CSÁKI GYULA BALÁZS: *Az elektronikus közigazgatás tartalma és egyes gyakorlati kérdései.* HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Pécs, 2010.
- CSEH GERGELY SÁFRÁNY LAURA: *Az ügyfélbarát ügyintézés – elméleti és gyakorlati – aspektusai.* Miskolci Jogtudó 2020/1.
- CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ: *A mai magyar családok legfőbb jellegzetességei* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család.* Kossuth Könyvkiadó. Budapest, 1978.
- CSOBA JUDIT: *A munkanélküliek kapcsolatainak alakulása a munkanélküliség ideje alatt.* Esély 1993/4.
- CSÓTÓ MIHÁLY: *Aki (információ)szegény, az a legszegényebb? Az információs szegénység megjelenési formái.* Információs Társadalom 2017/17/2.
- CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon.* Publicationes Universitatis Miskolciensis Sectio Juridica et Politica 2018/36/1.

- CZÉKMANN ZSOLT – CSEH GERGELY: *Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica. 2014/32.
- CZÚCZ OTTÓ: *Szociális jog I.* Unió Lap- és Könyvkiadó Kereskedelmi Kft. Budapest, 2003.
- DÁVID GÁBOR – JAKOVÁC KATALIN – LAJÓ ADRIENN: *Elemzés. Járványhelyzet és munkaerőpiac. A járványhelyzettel összefüggő gazdaságvédelmi akcióterv munkaerőpiacra gyakorolt hatásai.* Állami Számvevőszék. Budapest, 2020.
https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2020/jarvanyhelyzet_munkaeropiac_2020_09_30.pdf?download=true (2021.01.22.)
- D. MÓNUS ERZSÉBET – DOBI TIBOR: *Ügyintézői ismeretek.* Műszaki Könyvkiadó. Piliscsév – Budapest, 2016.
- DOBOS CSILLA: *Nyelv és jog.* Miskolci egyetemi kiadó. Miskolc, 2014.
- FAZEKAS CSABA et al.: *Telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal).*
<https://docplayer.hu/30654042-Telefonos-ugyfelszolgalat-kormanyzati-ugyfelve.html>
 (2021.03.11.)
- FÁBIÁN ADRIÁN – BENCSIK ANDRÁS: *Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok.* Új Magyar Közigazgatás 2014/7/2.
- FARKAS ÁGNES (szerk.): *A tartós munkanélküliség szociálpszichológiája.* Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011.
<http://mek.oszk.hu/11900/11947/11947.pdf> (2017.04.24.)
- FEHÉRVÁRI ANIKÓ: *Digitális egyenlőtlenségek Magyarországon.* Education 2017/26/2.
- FELLNER ZITA – MAROSI ANNA – SZABÓ BEÁTA: *A babaváró kölcsön hitelpiaci és reálgazdasági hatásai.* Közgazdasági Szemle 2021/68/2.
- FERWAGNER ANNA: *Észlelt társas támasz időskorban.* Magyar Gerontológia 2020/12.
- FUTÓ IVÁN: *Mesterséges intelligencia alkalmazások – szakértő rendszerek – a közigazgatásban.* Új magyar közigazgatás 2019/12/2.
- GAJDUSCHEK GYÖRGY: *Ügyfélkapcsolatok és ügyfél-elégedettség a közszektorban.* Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.unike.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10546/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2020.11.25.)
- GÁBOS ANDRÁS: *Családtámogatási rendszer és a családok helyzete* In: Kolosi Tamás – Tóth István GYÖRGY (szerk.): *Társadalmi riport.* TÁRKI. Budapest, 2008.
http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-819/publikaciok/tpubl_a_819.pdf
 (2016.10.18)

- GÁBOS ANDRÁS – GÁL RÓBERT IVÁN – KELLER TAMÁS: *A gyermeknevelés költsége és a társadalmi kompenzáció*. TÁRKI. Budapest, 2007. <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/b003.pdf> (2016. október 18.)
- GÁBOS ANDRÁS – SZÍVÓS PÉTER: *A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon*. In: Kolosi Tamás – Tóth István György – Vukovich György (szerk.): *Társadalmi Riport 2006*. Táarki. Budapest, 2006.
- GÁRDOS PÉTER – VÉKÁS LAJOS (szerk.): *Kommentár a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényhez*
- GÁSPÁR MÁTYÁS: *Közigazgatási közönségszolgálat. E-Government Tanulmányok XIII. E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért*. Budapest, 2007.
- Gerristen, Marinel et al.: *Plain English for a Dutch Audience: Comprehension and Preference*. Technical Communication 2007/54/3.
- GIESEN-WINKLER, URSULA: *Új közigazgatási nyelvezet: nemcsak érthető, de még a jogbiztonság követelményeinek is megfelel*. Magyar Jogi Nyelv 2019/3/1.
- GRAMA IZABELLA – MARSOVSZKI ÁDÁM: *Gyermekvállalás és pénzügyi tudatosság. A gyermekvállalás költségei és az állami támogatások alakulása egy modellen keresztül*. In: Báró-Farkas Margit Chiara – Kemény Zsanett (szerk.): *A pénzügyi világ kihívásai a 21. században*. Pro Talentis Universitatis Alapítvány. Szeged, 2018.
- GYÖRGY ISTVÁN – HAZAFI ZOLTÁN (szerk.): *Közszolgálati jog*. Nemzeti Közszolgálati Egyetem. Budapest, 2014. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/György%20I.%20-%20Hazafi%20Z.%20-%20Közszolgálati%20jog.pdf> (2021.03.21.)
- GYULAVÁRI TAMÁS – KRÉMER BALÁZS: *Miért áttekinthetetlen a pénzbeli szociális ellátások rendszere?* Esély 2006/2.
- HAJDÚ ANDRÁS: *A tényállás tisztázásának dilemmái az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. Évi cl. Törvény tükrében, különös tekintettel a nyilatkozattal pótolható okiratokra*. Új Magyar Közigazgatás, 2019/12/3.
- HAJDÚ JÓZSEF: *Horizontal and vertical overview of sickness insurance systems with special tot he Hungarian sick-pay benefit*. In: Homoki-Nagy, Mária; Hajdú, József (szerk.) *Ünnepi kötet dr. Zakar András c. egyetemi tanár 70. születésnapjára*. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2017.
- HALMOS CSABA: *Foglalkoztatáspolitikai – rendszerváltás*. Munkaügyi Szemle 2006/7.
- HALMOS SZILVIA: *A fogyatékoság orvosi és társadalmi modelljének szintézise, különösen a munkajog területén* In: Frivaldszky János: *A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Karának könyvei. Doktori értekezések 14*. Pázmány Press. Budapest,

2017. https://jak.ppke.hu/uploads/articles/458014/file/HalmosSz_DoktErt14.pdf
(021.03.20.)
- HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Az egészségbiztosítási ellátások rendszertani elemzése társadalombiztosítási nézőpontból*. In: Homoki-Nagy Mária; Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czucz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016.
- HOMICKÓ ÁRPÁD OLIVÉR: *Szociális jog II. Tananyag a társadalombiztosítási és szociális ellátások megismeréséhez*. 3. átdolgozott kiadás. Patrocínium Kft. Budapest, 2019.
- HORVÁTH IMRE LÁSZLÓ – KOVÁCS ZOLTÁN – BALTAY TÍMEA: *A kormányablakok kialakításának szakmai pillérei I.: A Tudástár*. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/2.
- H. SAS JUDIT: *A nagycsalád jellegzetességei a mai magyar falusi társadalomban* In: CSEH-SZOMBATHY LÁSZLÓ (szerk.): *A változó család*. Kossuth Könyvkiadó, Budapest. 1978.
- HUNGLER SÁRA – KENDE ÁGNES: *Nők a család- és foglalkoztatáspolitikai keresztútján*. Pro Futuro 2019/9/2.
- IGNITS GYÖRGYI – KAPITÁNY BALÁZS: *A családtámogatások alakulása*. Demográfia, 2006/49/4.
- HAZAFI ZOLTÁN: *Közzszolgálati jogunk a változó nemzetközi és hazai térben (de lege lata, de lege ferenda)*. (Doktori értekezés) Pécsi Tudományegyetem, Állam- és Jogtudományi Kar. Pécs, 2009.
- JAKAB VIKTÓRIA: „Kormányablakok a kirakatban” *Az integrált ügyintézési pontok hazai fejlődésének legfontosabb állomásai*. Debreceni Jogi Műhely 2016/13/3-4.
- JANÁK KATALIN – TOKAJI KÁROLYNÉ: *Mikrocenzus 2016. A fogyatékos és az egészségi ok miatt korlátozott népesség jellemzői*. Központi Statisztikai Hivatal. Budapest, 2018.
https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_8.pdf
(2021.03.20.)
- JENEI ÁGNES: *A „Nehéz” ügyfelek kezelése*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közzszolgálati Egyetem. Budapest, 2017.
<https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszol%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1> (2021.03.13.)
- JENEI ÁGNES: *Kommunikáció fogyatékkal élő személyekkel*. In: Jenei Ágnes (szerk.): *Ügyfélszolgálati készségfejlesztés. Tréning háttéranyag*. Nemzeti Közzszolgálati Egyetem. Budapest, 2017. <https://nkerepo.uni->

nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/6852/%DCgyf%E9lszolg%E1lati%20k%E9szs%E9gfejleszt%E9s.pdf?sequence=1 (2021.03.21.)

JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés fejlődésének főbb állomásai*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2019/7/3.

JÓZSA ZOLTÁN: *A hatósági ügyintézés, mint szolgáltatás*. In: Homoki-Nagy Mária – Hajdú, József (szerk.): Ünnepi kötet Dr. Czucz Ottó egyetemi tanár 70. születésnapjára. Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar. Szeged, 2016.

JUHÁSZ GÁBOR – TAUSZ KATALIN: *Szociális jog*. ELTE TáTK. Budapest, 2012. http://jak.ppke.hu/uploads/articles/186601/file/SZOCIÁLIS_JOG-1.pdf (2021.04.02.)

KÁDÁR KRISZTIÁN: *Hatékony közigazgatás*. In: Jó Állam Jelentés 2019. Első változat. NKE KTI – Kutatásmódszertani és Mérésügyi Iroda. https://joallamjelentes.uni-nke.hu/2019_pages_PDF/Jo_Allam_Jelentes_2019_Elso_Valtozat.pdf (2020.11.24.)

KÁRTYÁS GÁBOR: *A közszolgálati életpályák jogi szabályozása. Felelősségi jogviszonyok a közszolgálatban (köztisztviselők, közalkalmazottak, köztulajdonban lévő munkáltatóval munkajogviszonyban álló munkavállalók)*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2017/5/4.

KENESEI ZSÓFIA: *A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben*. Statisztikai Szemle 2017/95/1

KILÉNYI GÉZA: *Bevezetés. A Ket. szabályozási előzményei és céljai*. In Kilényi Géza (szerk.): *A közigazgatási eljárási törvény kommentárja*. Complex Kiadó Jogi és üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest, 2009.

KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolat hatékonysági szempontjai*. Nemezeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2018. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12953/Kiss_Ugyfelkapcsolat_hatekonysagi_s_zempontjai_2018.pdf?sequence=1 (2021.03.11.)

KISS PÉTER JÓZSEF: *Ügyfélkapcsolati forma választásának egyes szempontjai elektronikus ügyintézésnél*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2020/8/1

KOVÁCS A. TAMÁS: *Egy univerzális azonosító bevezetésének lehetősége – az 1996. évi XX. törvény 20 éve és a lehetséges folytatás*. Új Magyar Közigazgatás 2017/10/2.

KOVÁCS ÉVA: *Kormányzati koordináció Magyarországon. Esettanulmány az egyablakos ügyfélszerológálati reformról*. Köz-gazdaság 2014/9/2.

KOVÁCS ÉVA (szerk.): *Közigazgatási egyedi ügyek és gyakran előforduló élethelyzetek. Esettanulmány gyűjtemény a kormányablak ügyintézői képzés 4. egyedi ügyek és élethelyzetek c. moduljához*. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2014.

http://kab2.uni-nke.hu/downloads/4.modul_kozigazgatasi_egyedi_ugyek_es_elehelyzetek_munkafuzet.pdf (2018.06.11.)

KOVÁCS GÁBOR: *A rokkantság, megváltozott munkaképesség, rehabilitációs ellátások változása Magyarországon 1990 és 2015 között.* Orvosi Hetilap 2019/160/1.

KOVÁCS IBOLYA – RÁCZNÉ LEHÓCZKY ZSUZSÁNNA (szerk.): *A szociális és munkaügyi rendszer feladatai és integrációs lehetőségei a tartós munkanélküliség kezelésében.* Debreceni Egyetem Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke. Debrecen, 2011. https://szociologia.unideb.hu/sites/default/files/upload_documents/kovacs_ibolya.pdf (2021.03.16.)

KOVÁCS JÓZSEF: *A modern orvosi etika alapjai. Bevezetés a bioetikába.* Medicina Könyvkiadó Rt. Budapest, 1999.

KOVÁCS TÜNDE: *Az ügyfélszolgálat művészete.* Gasztrotrop Kft. Budapest, 2009.

KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/4398 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2018.* Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. Budapest, 2019. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2937330/AJBH+beszámoló+2018/297b2860-f3b6-f554-d61a-3b3b092c1d10?version=1.0> (2021.03.03.)

KOVÁCS ZSOLT (szerk.): *B/9278 Beszámoló az alapvető jogok biztosának és helyetteseinek tevékenységéről 2015.* Alapvető jogok biztosának hivatala. Budapest, 2016. <https://www.ajbh.hu/documents/10180/2515707/AJBH+Beszámoló+2015/4507ceb3-4c6b-4f54-b212-63d1743c8e13?version=1.0> (2021.03.03.)

KÖVÉR ÁGNES – GAZSI ADRIENN: *A fogyatékos személyek esélyegyenlősítése Magyarországon Jogok és realitások 2005-ben.* Kapocs 2005/4/2.

KRÉMER BALÁZS: *Bevezetés a szociálpolitikába.* Napvilág Kiadó, Budapest, 2009.

LÁSZLÓ GYULA: *A foglalkoztatáspolitikai célok és eszközök rendszerezése (I.rész).* Munkaügyi Szemle 2013/3.

LOVÁSZY LÁSZLÓ: *A fogyatékos emberek helyzetéről – a filozófiától a demográfiáig.* Kapocs 2006/5/1.

LŐRINCSIKNÉ LAJKÓ DÓRA: *Az idősgondozás multidiszciplináris összefüggései – különös tekintettel a magyar szociális jogi kérdésekre.* (Doktori értekezés) Szegedi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Foktori Iskola. Szeged, 2009. http://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/876/1/Lajko_Dora_ertekezes.pdf (2021.03.19.)

- MARTILLA, JOHN A. – JAMES, JOHN C.: *Importance-performance analysis*. Journal of Marketing 1977/41/1.
- NAGY JUDIT: *Foglalkoztatáspolitikai*. Nemzeti Közszerológái Egyetem. Budapest, 2018. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/7211/Foglalkoztat%E1spolitikai2.pdf?sequence=1> (2021.03.16.)
- NAGYMAJTÉNYI GÁBOR: *Élethelyzet metodológia 0v11*. <https://www.slideshare.net/gabor.nagymajtenyi/lethelyzet-metodologia-0v11> (2018.06.11.)
- NÁRAI MÁRTA: *A lokális társadalmi szerepvállalás, felelősségvállalás szereplői – egyesületek, alapítványok a helyi közösségek/helyi társadalom szolgálatában*. In: Tevanné Südi Annamária – Budai Balázs Benjámín (szerk.): Ünnepi tanulmánykötet a 70 éves Gáspár Mátyás tiszteletére. Magánkiadás. Budapest, 2019. http://open-archive.rkk.hu:8080/jspui/bitstream/11155/2127/1/narai_lokalis_2019.pdf (2021.03.19.)
- ODOR ANDREA – TÓTH GYULÁNÉ – CSORDÁS ÁGNES: *A védőnő preventív alapfeladatai, kötelezettsége és felelőssége a megelőző ellátásban*. Országos Tisztifőorvosi Hivatal. Budapest, 2004. <https://www.antsz.hu/data/cms26771/> (2021.03.15.)
- ORBÁN ANNA: *Közigazgatási portálok a gyakorlatban*. Nemzeti Közszerológái Egyetem. Budapest, 2019. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12504/Kozigazgatasi%20portalok%20a%20gyakorlatban.pdf?sequence=1> (2021.02.24.)
- ORBÁN ANNA: *Ügyfélélegettség mint a hatékonyság egyik dimenziója*. Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás 2015/3/4.
- PAPP KATALIN RÓZSA ANDREA: *Szolgáltatásminőség elméletben és gyakorlatban*. Marketing & Menedzsment 2003/37/5.
- PATYI ANDRÁS: *A közigazgatási-közhatalmi eljárásokkal szembeni legfontosabb alkotmányos követelmények* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)
- PÉTERFALVI ATTILA (szerk.): *Adatvédelem és információszabadság a mindennapokban*. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. Budapest, 2012.
- PÉTERFALVI NORBERT: *Az elektronikus közigazgatás alapjai*. Nemzeti Közszerológái Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.uni->

nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10543/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y (2018.05.23.)

PIEROG ANITA – VÖRÖS PÉTER – DAJNOKI KRISZTINA: *Civil szervezetek szerepe a foglalkoztatásban és képzésben – egy sikeres debreceni együttműködés*. Acta Scientiarum Socialium 2015/43.

POGÁCSÁS ANETT: *A kiegyensúlyozott tájékoztatás követelményének megjelenése az európai jogrendszerekbe*. In: Koltay András – Török Bernát (szerk.): *Sajtószabadság és médiajog a 21. század elején*. Wolters Kluwer Kft. Budapest, 2014.

POGÁNY MAGDOLNA: *A Betegjogok szabályozása a kezdetektől Napjainkig: Habilitációs előadás Anyaga*. Acta Sana 2010/5/1.

POGÁNY MAGDOLNA: *A családok számára nyújtható támogatások és szolgáltatások komplexrendszere*. Szegedi Tudományegyetem. Szeged, 2020. http://eta.bibl.u-szeged.hu/2913/1/EFOP343_AP2OKTIG2_jegyzet_Pogany_Magdolna_Csaladoknak_nyujthato_tamogatások_20200531.pdf (2021.03.02.)

PÓNUSZ RÓBERT et al.: *Családtámogatási kisokos*. Pécsi Tudományegyetem Doktorandusz Önkormányzat. Pécs, 2018. http://phdpecs.hu/userfiles/files/csalad_pte_dok.pdf (2021.03.15.)

PRENSKY, MARC: *Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently?* On the Horizon 2001/9/6. [magyar kiadás: Kovács Emese (ford.): Prensky, Marc: *Digitális bennszülöttek, digitális bevándorlók*. http://goliat.eik.bme.hu/~emese/gtk-mo/didaktika/digital_kids.pdf (2021.03.12.)]

RÁKÓCZI ZSUZSA: *Társadalmi felelősség a közigazgatási kommunikációban*. Tudásmenedzsment 2006/7/1.

RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató a gyermekek után járó ellátásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021. https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/b/26/b2000/H_Gyerekf%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.)

RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Információk időseknek*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2020. <https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/8/89/92000/Id%C5%91seknek%20sz%C3%B3l%C3%B3%20kiadv%C3%A1ny%202020H.docx> (2021.04.02.)

RUMINÉ SZIJÁRTÓ ILDIKÓ: *Tájékoztató fogyatékosághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról*. Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda. Budapest, 2021.

https://csaladitudakozo.kormany.hu/download/d/37/b2000/H_fogyf%C3%BCzet%202021.doc (2021.04.02.)

SÁNTHA GYÖRGY: „Utazás a digitális állam körül” – e-közigazgatási úti beszámoló az elmúlt 10 évről. Új Magyar Közigazgatás 2015/8/3.

SZABADY EGON: *A népesség reprodukciója; a termékenység alakulása az elmúlt harminc évben.* Demográfia 1975/18/2-3.

SZABÓ ANNA BARBARA: *Közüntézmények akadálymentesítése vakok és gyengén látók számára.* Hadmérnök 2013/8/2.

SZALAI ANDRÁS: *A közigazgatási jog alapjai.* Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2018.
https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12589/web_PDF_EKM_A_kozigazgatasi_jog_alapjai.pdf?sequence=1 (2021.03.21.)

SZATMÁRI ANDREA: *A szociális ellátórendszer elemeinek fogalmi meghatározatlansága és ennek alkotmányjogi jelentősége.* In: Fazekas Marianna (szerk.): Themis. ELTE Állam és Jogtudományi Kar. Budapest, 2017.
https://www.epa.hu/02300/02363/00028/pdf/EPA02363_themis_2017_dec_084-100.pdf (2021.03.15.)

SZÉKELYNÉ KOVÁTS ESZTER – SZABÓ GABRIELLA (szerk.): *Fogyatékos emberek társadalmi befogadása – a szociális ellátórendszer feladatai, lehetőségei.* Tudástár. Tanulói tananyag. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest, 2009.
<https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Fogyatekos-emberek-tarsadalmi-befogadasa.pdf> (2021.03.20.)

SZILÁGYI KÁROLY – JÓRI ANDRÁS – SZABÓ MÁTÉ DÁNIEL: *Az információs szabadság elektronikus kézikönyve.* Jogászoknak Kft. Pécs, 2008.
<https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/informacioszabadsag/ch02s25.html> (2021.03.31.)

SZILÁGYINÉ HEINRICH ANDREA: *A hadigondozás törvényi szabályozásának változásai Magyarországon.* Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35.

SZÜTS ZOLTÁN – JINIL, YOO: *A chatbotok jelensége, taxonómiája, felhasználási területei, erősségei és kihívásai.* Információs társadalom 2018/18/2.

TAMÁS ANDRÁS: *Közigazgatási felelősség és szankciófajták.* Pro Publico Bono – Magyar Közigazgatás, 2020/8/3.

- TARPAI ZOLTÁN TAMÁS: *Ügyviteli folyamatokat támogató rendszerek*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2020. <https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/14870/Ugyviteli%20folyamatokat%20tamogato%20rendszerek.pdf?sequence=1> (2021.03.11.)
- TORDA ÁGNES: *A civil szféra támogatási formái a közoktatás különleges gondozottjai számára*. Educatio 2001/2.
- TÓTH HILDA: *A károkozó felelőssége a társadalombiztosításban*. Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica 2017/35.
- TÓTH HILDA: *A táppénzről*. (Doktori értekezés) Miskolci Egyetem Állam- És Jogtudományi Kar Deák Ferenc Állam- És Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2010. <https://www.uni-miskolc.hu/~wwwdeak/TothHilda%20dolgozat%20100519> (2021.03.17.)
- TÓTH JUDIT: *Az akadálymentes jogalkalmazói kommunikációról*. Magyar Jogi Nyelv 2017/1/2.
- TÓZSA ISTVÁN: *Az elektronikus közigazgatás helyzete*. Új Magyar Közigazgatás 2012/5/5.
- TURKOVICS ISTVÁN – PAULOVIK ANITA: *Közigazgatási hatósági eljárás alapelvei*. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. <http://m.ludita.uni-nke.hu/repozitorium/bitstream/handle/11410/10507/Teljes%20szöveg?sequence=1&isAllowed=y> (2018.05.08.)
- TRÓBERT A. MÁRIA: *Az idős hozzátartozót ápolók támogatásának jelentősége*. Esély 2015/1.
- UGRIN EMESE – VARGA CSABA: *Új állam- és demokráciaelmélet*. Századvég Kiadó. Budapest, 2007.
- UJVÁRINÉ ANTAL EDIT: *Új magyar polgári jog*. Novotoni Alapítvány. Miskolc, 2014.
- VARGA ZS. ANDRÁS: *Az alkotmányosság követelménye és az eljárás alapelvei* In: Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. Dialóg Campus Kiadó. Budapest, 2019. https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/13045/Patyi_Varga_Zs_A_kozigazgatasi_eljarasjog_alapjai_es_alapelvei.pdf?sequence=1 (2021.03.03.)
- VÁCZI PÉTER: *A jó közigazgatási eljáráshoz való alapjog és annak összetevői*. (Doktori értekezés) Széchenyi István Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Győr, 2011. <http://www.sze.hu/~smuk/DoktoriIskola/Fokozatszerzes/VacziP/Disszert%E1ci%F3%20-%20V%E1czi%20P%E9ter.pdf> (2021.03.13.)
- VESZPRÉMI BERNADETT: *Consumer protection aspects of e-administration*. Public Goods & Governance 2020/5/1.

- VÉRTESY LÁSZLÓ – BOROS ANITA: *A kérelemre induló eljárás*. In: Boros Anita – Darák Péter (szerk.): Az általános közigazgatási rendtartás szabályai. Nemzeti Közszerológálati Egyetem. Budapest, 2018. <https://antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Ákr.%20tk.1.pdf> (2021.03.02.)
- VICSI KLÁRA – SZTAHÓ DÁVID: *Ügyfél érzelmi állapotának detektálása telefonos ügyfélszerológálati dialógusban*. In: Magyar Szerológálati Nyelvészeti Konferencia 4. kötet http://acta.bibl.u-szeged.hu/58711/1/msznykonf_006_217-225.pdf (2021.03.09.)
- VÖRÖS CSABÁNÉ – KOVÁCS MARCELL: *A változó család a népszámlálási adatok tükrében*. Statisztikai Szerle 2013/91/12.
- WELLEMIN, JOHN: *Az ügyfél szerológálatában*. SHL Hungary Kft. Budapest, 1998.
- ZAKHRALATIVA RUSKANDA, FARISKA: *Study on the Effect of Pre-processing Methods for Spam Email Detection*. Indonesian Journal on Computing 2019/4/1.
- ZÁVE CZ SZILVIA: *A népességfogyástól a gyermekszegénységig: A hazai család támogatási rendszer dilemmái*. E-conom 2012/1/1.

Közigazgatásfejlesztéshez kapcsolódó dokumentumok

- A Bizottság közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szerológálati Bizottságnak és a Régiók Bizottságának i2010 eGovernment cselekvési terv: az elektronikus kormányzat létrehozásának felgyorsítása a társadalom egészének javára {SEC(2006) 511} /* COM/2006/0173 végleges */ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=HU> (2018.05.24.)
- A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szerológálati Bizottságának és a Régiók Bizottságának A 2011–2015 időszakra szerológálati európai elektronikus kormányzati cselekvési tervről Az IKT az intelligens, fenntartható és innovatív kormányzat szerológálatában SEC(2010) 1539 végleges /* COM/2010/0743 végleges */ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0743&from=HU> (2018.05.24.)
- A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szerológálati Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020 A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása. Európai Bizottság. Brüsszel, 2016. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=HU> (2018.05.24.)
- A területi közigazgatás átalakítása – a Jó Állam születése*. Közigazgatási És Igazságügyi Minisztérium Területi Közigazgatásért És Választásokért Felelős Államtitkárság

https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjagP_NvYLcAhUHafAKHWoiBn4QFggvMAE&url=http%3A%2F%2F2010-2014.kormany.hu%2Fdownload%2Fb%2F8e%2F10000%2FSajt%25C3%25B3h-anyag_Ter%2520k%25C3%25B6zig%2520%25C3%25A1talak%25C3%25ADt%25C3%25A1sa.doc&usg=AOvVaw3lFeuU0jBHWvHzEzw9nvWi (2018.07.24.)

Államreform Operatív Program. A Magyar Köztársaság Kormánya.
<https://www.palyazat.gov.hu/doc/360>

ÁROP programleírás http://eupalyazatiportal.hu/arop_programleiras/ (2017.10.12.)

Communication from the Commission to the Council and the European Parliament
eEurope2002- Impact and Priorities A communication to the Spring European Council in
Stockholm, 23-24 March 2001/* COM/2001/140 final */ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0140&from=EN> (2017.10.12.)

Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the
Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - eEurope 2005: An
information society for all - An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European
Council, 21/22 June 2002 /* COM/2002/0263 final */ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EN> (2018.05.23.)

*Communication from the Commission to the European Parliament, the European Council,
the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the
Regions. Coordinated Plan on Artificial Intelligence (COM(2018) 795 final).* European
Commission. Brussels. 2018.12.07.
https://knowledge4policy.ec.europa.eu/publication/coordinated-plan-artificial-intelligence-com2018-795-final_en (2021.01.05.)

Digitális Megújulás Operatív Program. <https://www.palyazat.gov.hu/digitlis-megjuls-operativ-program> (2021.01.07)

*Egyszerű Állam: A vállalkozások adminisztratív terheit csökkentő középtávú kormányzati
program.* 2011. http://infoter.eu/attachment/0011/10596_egyszeru_allam_program.pdf
(2018.07.18.)

EKOP programleírás. EKOP – Elektronikus Közigazgatás Operatív Program A Magyar
Köztársaság Kormánya. http://eupalyazatiportal.hu/ekop_programleiras/ (2017.10.12.)

Elektronikus Közigazgatás Operatív Program.
[https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZzC8-nYAhWHXSswKHS71AzAQFggsMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.palyazat.gov.hu%](https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZzC8-nYAhWHXSswKHS71AzAQFggsMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.palyazat.gov.hu%2F)

[2Fdownload.php%3FobjectId%3D41419&usg=AOvVaw14-l27UqP-to5MDkw4QIaq](#)
(2018.02.10.)

Fehér könyv a mesterséges intelligenciáról: a kiválóság és a bizalom európai megközelítése.

COM(2020) 65 final. Brüsszel, 2020.02.19. <https://op.europa.eu/hu/publication-detail/-/publication/ac957f13-53c6-11ea-aece-01aa75ed71a1/language-hu> (2021.01.05.)

Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004-2006. Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, Oktatási Minisztérium, Informatikai és Hírközlési Minisztérium. 2003. <https://www.palyazat.gov.hu/doc/129> (2018.02.10.)

GVOP értékelések https://www.palyazat.gov.hu/gvop_ertekelesek (2017.10.12.)

Integrált Közigazgatási Ügyfélszolgálat programra vonatkozó megvalósíthatósági tanulmány. Miniszterelnöki Hivatal Elektronikusközigazgatás-Központ. Budapest, 2007. <https://www.slideshare.net/iier/ikszmt20070915> (2018.06.11.)

Közigazgatási- és Köszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020. Miniszterelnökség. 2014. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2018.07.19.)

Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. [http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Közigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse](http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgatás-%20és%20Köszolgáltatás-fejlesztési%20Stratégia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibővített.pdf#!DocumentBrowse) (2018.02.10.)

Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2011. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgas-fejlesztési-Program.pdf> (2018.02.10.)

Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. 2012. <https://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztési%20program%202012%20A4.pdf> (2018.07.18.)

Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium. Budapest, 2020. <https://ai-hungary.com/api/v1/companies/15/files/137203/view> (2021.01.06.)

Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium. Budapest, 2020. <https://2015-2019.kormany.hu/download/f/58/d1000/NDS.pdf> (2021.03.07.)

Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020. Budapest, 2014. <http://2010-2014.kormany.hu/download/b/fd/21000/Nemzeti%20Infokommunikációs%20Stratégia%202014-2020.pdf> (2017.11.03.)

Shaping Europe's Digital Future. European Commission. Brussels, 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/fs_20_278 (2021.01.05.)

Szell Kálmán Terv Bürokrácia-Csökkentő Program. Magyar Köztársaság Kormánya. Budapest, 2011. http://www.kkszh.hu/documents/jogsz/Szell_Kalman_terv.pdf (2017.11.14.)

The European Digital Strategy. European Commission. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy> (2021.01.05.)

Hivatkozott internetes oldalak

ABOU ZAHRA, SHADI: *How People with Disabilities Use the Web.* 2017.05.15. <https://www.w3.org/WAI/people-use-web/abilities-barriers/> (2021.03.12.)

Államreform Operatív Programok eredményei 2012–2015. Nemzeti Közszerolgalati Egyetem. 30. p. <https://vttk.uni-nke.hu/document/vttk-uni-nke-hu/arop-kiadvany-original.original.pdf> (2018.06.11.)

Automatizált e-mail feldolgozás. Clementine. <https://clementine.hu/esettanulmanyok/emilia-szovegfeldolgozas> (2021.03.08.)

A válság hatása a munkaerőpiacra. Központi Statisztikai Hivatal. 2010. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/valsagmunkaeropiacra.pdf> (2021.01.22.)

Általános információk. Nemzeti Közszerolgalati Egyetem. <https://kti.uni-nke.hu/kozszerolgalati-tovabbkepzesek/a-tovabbkepzesi-rendszer/altalanos-informaciok>

BÍZÓ DÁNIEL: *Az érzelmeket is kibányássza a telefonhívásokból egy magyar fejlesztésű szoftver.* 2008.09.11. https://www.hwsz.hu/hirek/36884/nextent_voice_miner_hangbanyaszat_adatbanyaszat_beszedfelismeres_hangfelismeres.html (2021.03.09.)

Család. https://www.magyarország.hu/szuf_fooldal#szolgaltatas_lista,CS (2020.06.26.)

Co-Browsing Software. Improve customer experience by visually guiding customers through any website in real-time. LogMeIn. <https://www.logmeinrescue.com/solutions/co-browsing> (2021.03.08.)

Co-Browsing, webes képernyő megosztás. ArenimTel. <https://arenimtel.com/hu/call-center/webwithme/> (2021.03.08.)

- DANBY, SAMUEL: *Conversational IVR and the dawn of intelligent automated phone support*. 2020.07.31. <https://www.boost.ai/articles/conversational-ivr-and-the-dawn-of-intelligent-automated-phone-support> (2021.03.08.)
- DIXON, MATTHEW – FREEMAN, KAREN – TOMAN, NICHOLAS: *Stop Trying to Delight Your Customers*. Harvard Business Review. 2010. July-August http://www.m-e-c.net/images/E_Brinton_HBR_StopDelightingCustomers.pdf (2020.12.28.)
- DREDGE, STUART: *Why Facebook and Microsoft say chatbots are the talk of the town*. The Guardian, 2016.09.18. <https://www.theguardian.com/technology/2016/sep/18/chatbots-talk-town-interact-humans-technology-silicon-valley> (2021.03.08.)
- Egyszerűsödik az ügyintézés az állampolgárok és a cégek számára. Világgazdaság 2021.01.03. <https://www.vg.hu/kozelet/kozeleti-hirek/egyszerusodik-az-ugyintezes-az-allampolgarok-es-a-cegek-szamara-3459592/> (2021.02.21.)
- E-közigazgatási mérföldkövek. A járvány és a stratégiák éve. IT Business. 2021.12.11. https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/kiadvanyok/annofuturum-2020/a-jarvany-es-a-strategiak-eve (2021.03.12.)
- Elégedettség mérés önjáró módon. 2019.11.22. <https://www.mediainfo.hu/hirek/article.php?id=53307> (2021.03.08.)
- Elindult az internetről szóló nemzeti konzultáció. 2015.02.06. <https://www.bp18.hu/hirek/hirdetmenyek/item/7091-871-elindult-az-internetrol-szolo-nemzeti-konzultacio> (2017.11.10.);
- Elsőként a UPC kínálatában érhető el a Digitális Jólét Alapcsomag. 2017.06.28. <https://www.delmagyar.hu/orszag-vilag/elsokent-a-upc-kinalataban-erheto-el-a-digitalis-jolet-alapcsomag-1299709/> (2017.11.13.)
- FEGYÓ TIBOR: *Beszédfelismerés. Mi jelent, hogyan működik, kinek éri meg?* <http://mibeinfo.hu/wp-content/uploads/2018/05/7-fegyo.pdf> (2021.03.08.)
- FEKETE KLAUDIA: *Mi számít üzemi balesetnek? milyen ellátásra lehetek jogosult?* 2019.01.24. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/mi-szamit-uzemi-balesetnek-milyen-ellatasra-lehetek-jogosult/> (2021.03.17.)
- GYARMATI ANDREA: *Idősödés, idősellátás Magyarországon Helyzetkép és problémák*. Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/budapest/15410.pdf?fbclid=IwAR1LOHE4TelOIfuSEJSIyCUEvnQVlCIOzhf425yION2FkajkyfkbFcxknE> (2021.03.19.)

- HALMOS SZILVIA: *Mennyit ér a munkahelyi egyenlő bánásmód?* 2019.02.08. <https://ado.hu/munkaugyek/mennyit-er-a-munkahelyi-egyenlo-banasmod/?hilite=%27költséges%27%2C%27fogyatékos%27> (2021.03.20.)
- Időpontfoglalás. 2020.04.25. <https://www.youtube.com/watch?v=ZizF4Sjw6w8> (2021.01.18.)
- Kistelepülések szociális ellátottsága. Központi Statisztikai Ügyfélszolgálat. Statisztikai Tükör 2018/88. https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/stattukor/kistelep_szoc_ell14.pdf (2021.03.29.)
- KOI TAMÁS: *Minden hívást beszédanalízissel vizsgál a Telenor ügyfélszolgálat.* 2011.11.17. <https://www.hwsz.hu/hirek/47708/telenor-nextent-ugyfelszolgalat-voice-miner-hanganalizis.html> (2021.03.09.)
- KOVÁCS DÁNIEL: *Egységes, letisztult arculatot kaptak a kormányablakok.* 2011.01.07. <http://hg.hu/cikkek/design/11034-egyseges-letisztult-arculatot-kaptak-a-kormanyablakok> (2021.03.12.)
- Közigazgatási Élethelyzetek Röviden. <https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q> (2021.03.25.)
- LAJKÓ DÓRA: *A gyermekek szociális jogi védelme.* <https://ideachildrights.ucc.ie/resources/8.pdf> (2021.03.15.)
- Leite, Thaigo: *What's the Difference Between Standard & Conversational IVR?* 2020.10.27. <https://www.cognigy.com/blog/standard-ivr-conversational-ivr-differences> (2021.03.08.)
- Megkezdte munkáját az Államreform Bizottság. 2014.11.06. https://hvg.hu/itthon/20141106_Megkezdte_munkajat_az_Allamreform_Bizotts (2017.11.14.)
- Mit érdemes tudni a közgyógyellátásról? Siketek- és Nagyothallók Országos Szövetsége. <https://sinosz.hu/mit-erdemes-tudni-kozgyogyellatasrol/> (2021.03.20.)
- MOLNÁR TAMÁS et al.: *Mit tehetnek a települési önkormányzatok az idősekért?* Friedrich-Ebert-Stiftung. Budapest, 2019. <http://www.budapestinstitute.eu/15637.pdf> (2021.03.19.)
- MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kedvezmények súlyos egészségromlás esetén.* (2019.11.06.) <https://ado.hu/tb-nyugdij/kedvezmenyek-sulyos-egeszsegromlas-eseten/> (2021.03.20.)
- MOLNÁRNÉ BALOGH MÁRTA: *Kinek jár a rezsiutalvány?* 2019.08.27. <https://ado.hu/tb-nyugdij/kinek-jar-a-rezsiutalvany/?hilite=%27rezsiutalvány%27> (2021.03.19.)
- Morvant, Zach: *3 signs it's time to automate your customer experience program.* <https://www.surveymonkey.com/curiosity/3-signs-its-time-to-automate-your-customer-experience-program/> (2021.03.08.)

- Népesség, népmozgalom (1990–) (1/3)
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001a.html (2016.11.21.)
- Népesség, népmozgalom (1990–) (2/3)
https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_hosszu/h_wdsd001b.html (2021.03.15.)
- Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége. IT Business. 2020.10.05.
https://www.itbusiness.hu/technology/kozigazgatas_n/no-az-elektronikus-kozigazgatasi-szolgalatasok-nepszerusege (2021.02.21.)
- Nő az elektronikus közigazgatási szolgáltatások népszerűsége. Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. 2020.10.01. <https://nisz.hu/en/node/863> (2021.02.24.)
- POJJÁK ESZTER: Táppénz és gyermekápolási táppénz 2018-ban. 2018.01.12
<https://drpojjak.com/tappenz-es-gyermekepolasi-tappenz-2018-ban/> (2021.03.15)
- Portfólió. Co&Co Designcommunication Kft.
https://coandco.cc/coandco_portfolio_2020.pdf (2021.03.12.)
- Puga, Javier: What is co browsing: types and use cases. 2019.05.06.
<https://blog.unblu.com/en/what-is-co-browsing-types-and-use-cases#> (2021.03.08.)
- REICHHELD, FREDERICK F.: The one number you need to grow. Harvard Business Review 2003. december <https://marketinglowcost.typepad.com/files/the-one-number-you-need-to-grow-1.pdf?fbclid=IwAR3Tc37kPG4HpsEGYBaxQqd8VhmaBXMkssrJ0XScDjLkwR-M0J-Fdrab3D0> (2021.03.18.)
- SCHOPP ATTILA: Cél: Megvalósítani a jövőt. Robot segít az ügyintézésben. 2021.01.12.
https://www.itbusiness.hu/technology/aktualis_lapszam/megkerdeztuk/robot-segit-az-ugyintezesben (2021.01.16.)
- SZÖRÉNYI MARIANNA: TAJ szám érvényessége és a járulékfizetés. 2020.11.04.
<https://ado.hu/tb-nyugdij/taj-szam-ervenyessege-es-a-jarulekfizetes/?hilite=%27egészségügyi%27%2C%27szolgáltatások%27> (2021.03.17.)
- Text Mining. Learn about text mining, which is the practice of analyzing vast collections of textual materials to capture key concepts, trends and hidden relationships. IBM Cloud Education. 2020.11.16. <https://www.ibm.com/cloud/learn/text-mining> (2021.03.08.)
- TÓTH ANDRÁS: Közgógyellátás: mikor, kinek, hogyan? 2017.02.07.
<https://www.webbeteg.hu/cikkek/egeszsegugy/20509/kozgyogyellatas-2017> (2020.03.17.)
- TURKOVICS ISTVÁN: Felelősség a közigazgatásban. <https://jogikar.unimiskolc.hu/files/1658/felelosseg-a-kozigazgatasban---turkovics-istvan.pdf> (2021.03.21.)

VARGA JÚLIA: *CSED ÉS GYED – Az alapok*. 2021.02.18. <https://das.hu/jogi-esetek-es-hirek/csed-gyed-az-alapok/> (2021.03.15)

Voiceanalytics működése. <https://voiceanalytics.io/hu/> (2021.03.09.)

Web Akadálymentesítési Útmutató 2.0. <http://w3c.hu/forditasok/WCAG20/> (2021.03.21.)

ZÁM MÁRIA: *A munkanélkülieket segítő nonprofit szervezetek vizsgálata és fejlesztésük lehetőségei*. http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/dr._zam_maria_-_a_munkanelkulieket_segito_nonprofit_szervezetek_vizsgalata_es_fejlesztesuk_lehetosegei.pdf (2021.03.16.)

Hivatkozott hatósági weboldalak

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlása az előzetes tájékoztatás adatvédelmi követelményeiről. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. Budapest, 2015. <https://naih.hu/files/tajekoztato-ajanlas-v-2015-10-09.pdf> (2018.07.07)

A táncművészeti életjáradék. Magyar Államkincstár. <https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/106-dokumentum/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/balettm%C5%B1v%C3%A9szeti-%C3%A9letj%C3%A1rad%C3%A9k.html> (2020.01.01)

Anyasági támogatás. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html> (2021.04.02.)

Anyatej és tápszer ellátás. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2020.02.07. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_seg_edeszkoz_gyogyfuro_tamogatas/anyatej_es_tapszer_ellatas/anyatej_es_tapszerellatas.html#Hogyan%20vehető%20igénybe%20az%20anyatejhez%20járó%20tb%20támogatás? (2021.04.07.)

Anyasági támogatás. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html> (2021.03.12.)

Az egészségügyi szolgáltatási járulék összege. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. [https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query="egészségügyi+szolgáltatási+járulék"](https://nav.gov.hu/nav/ado/jarulek/Az_egeszsegugyi_szolg20210205.html?query=) (2021.03.17.)

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2019 – internetes felmérés. Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság. 2020.11.10. https://nmhh.hu/cikk/212533/Az_elektronikus_hirkozlesi_piac_fogyasztoinak_vizsgalata_2019_internetes_felmeres (2021.02.22.)

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások kommunikációs protokollja. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyeb%20tájékoztatások/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgfEjl_D_kommunikáció.pdf (2021.03.12.)

Beérkező hívások száma havonta (1818). 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/havonta-a-1818-ra> (2021.03.11.)

Bemutakozás. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/bemutakozas> (2020.06.17.)

Békés Megyei Kormányhivatal. Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly> (2020.05.09.)

Csak időpontfoglalással fogadják ügyfeleiket a kormányhivatalok. Miniszterelnökség. 2020.11.11. <https://kormanyablak.hu/hu/hirek/csak-idopontfoglalassal-fogadjak-ugyfeleiket-a-kormanyhivatalok> (2021.02.23.)

Családtámogatások. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/csaladtamogatasok> (2020.06.30.);

Csalók kérnek bankkártya adatokat a NAV nevében. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. 2021.01.15.

https://nav.gov.hu/nav/fontos/csalok_kernek_bankkartyaadatokat_a_NAV_neveben.html?query=csaló (2021.03.04.)

Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Thematic chapters. European Commission. https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67086 (2021.01.16.)

Digitális eszközök az e-közigazgatásban. Magyar Kereskedelmi- és Iparkamara. https://mkik.hu/learning/2020/digitalis-eszkozok-az-e-kozigazgasban/story_html5.html (2021.01.18.)

Díjszabások. Magyar Posta. <https://www.posta.hu/dijszabasok> (2021.03.11.)

EBEV szolgáltatások. <https://magyarorszag.hu/szuf/fooldal#ugyleiras,242093a4-438d-47cb-8af7-0f2d66a3a3bb> (2020.08.28.)

EESZT Információs portál. <https://e-egeszsegugy.gov.hu> (2021.03.17.)

EESZT Lakossági Portál. <https://www.eeszt.gov.hu/hu/nyito-oldal> (2021.03.17.)

Egészségügyi szolgáltatási járulékfizetés. 2021.01.11. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/az_egsszsegbiztositas_szolgaltatasaira_jogosultak/egeszsegugyi_szolgaltatasi_jarulekfizetes (2019.07.27.)

Egy éve indult a Családvédelmi Akcióterv. 2020.07.01. <https://csalad.hu/tamogatasok/egy-eve-indult-a-csaladvedelmi-akcioterv> (2021.01.28.)

Egyszerűsített foglalkoztatásbejelentő mobilalkalmazás (EFO)
[https://nisz.hu/hu/egyszerűsített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo](https://nisz.hu/hu/egyszerusített-foglalkoztatásbejelentő-mobilalkalmazás-efo)
(2021.03.23.)

Elektronizálási útmutató. A közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai-módszertani támogatása. Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.
https://euf.gov.hu/Media/Default/Egyéb%20tájékoztatók/Elektronizálási%20módszertani%20anyagok/SzolgFejl_C_elektronizálás.pdf (2021.03.12.)

Elérhetőségeink. 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat. <https://1818.hu/elerhetosegeink>
(2021.03.11.)

E-papír. <https://epapir.gov.hu/> (2021.03.25.)

E-Papír Felhasználói kézikönyv. https://www.magyarország.hu/public_blob/76cda23e-5b67-4b0e-8bb3-9b0b6c7ace5e/ePapír%20felhasználói%20kézikönyv (2020.06.26.)

EU Member States sign up to cooperate on Artificial Intelligence. European Commission. 2018.04.10. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-member-states-sign-cooperate-artificial-intelligence> (2021.01.05.)

EURES - European Employment Services - Európai Foglalkoztatási Szolgálat. Biztos pont az uniós munkavállalásban és munkaerő-toborzásban. Európai Foglalkoztatási Szolgálat.
https://eures.munka.hu/Lapok/eures_miazeures.aspx (2021.03.16.)

Életkezési támogatás és Start-számla. Magyar Államkincstár.
http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/lakossagi-ugyfelek/etkezesi_tamogatas
(2019.04.01.)

Étkezési díjkedvezmény. 2021.03.09. <http://www.csalad.hu/2019/01/29/etkezesi-teritesi-dijkedvezmeny> (2021.04.07.)

Feladatkorok <http://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok> (2021.03.12.)

Fighting disinformation. European Commission. https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/fighting-disinformation_en (2021.01.21.)

Foglalkozásbemutató filmek. <https://palyaorientacio.munka.hu/szakemberek/film>
(2021.03.16.)

Földhivatal Online felhasználói kézikönyv. <https://info.foldhivatal.hu/help/index.htm>
(2021.01.18.)

Gazdaságvédelmi Akcióterv: már elérhető a koronavírus-járvány miatt nehéz helyzetbe került munkaadókat segítő programok. 2020.04.22.

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/gazdasagvedelmi-akcioterv-mar-elérhetok-a-koronavirus-jarvany-miatt-nehez-helyzetbe-kerult-munkaadokat-segito-programok> (2020.11.22.)

Gazdaságvédelmi akcióterv: 2020. április 15-től lehet jelentkezni a kutatási, fejlesztési és innovációs támogatásokra. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/600/> (2020.08.03.)

Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/> (2020.08.03.)

Gyorsabbá és hatékonyabbá válik az ügyintézés. 2020.01.09. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hirek/gyorsabba-es-hatekonyabba-valik-az-ugyintezes> (2020.11.22.)

Gyógyszerellátás. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2021.01.25. http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_seg_edeszkoz_gyogyfuro_tamogatas/gyogyszer_tamogatas (2021.04.08.)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ügysegédei. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/jarasok/hajdu-bihar-megyei-kormanyhivatal-ugysegei> (2021.03.12.)

Havi bérlet álláskeresőknél. Budapest Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletarak/havi-berlet-allaskeresoknek/> (2020.03.30.)

Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérköltség (6+3 havi 100%) támogatásról. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf (2020.08.03.)

HulladékRadar. <https://hulladekradar.hu/#> (2020.10.24.)

Intézze okmányügyeit gyorsan, egyszerűen az OkmányApp-pal! <https://nyilvantarto.hu/okmanyapp/> (2020.10.24.)

Institute for Administrative Communication. <https://www.foev-speyer.de/en/consulting/invk> (2021.01.19.)

Járáskereső. Kecskemét. <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-talalat?kereses=Kecskemét> (2021.03.12.)

Kapcsolat. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. https://nav.gov.hu/nav/kapcsolat/kapcsolat_20151007.html (2021.03.29.)

Kisgyerekes bérletigazolvány. Budapesti Közlekedési Központ.
<https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/gyakran-ismetelt-kerdesek/berletigazolvany-kiallitasa/kisgyerekes-berletigazolvany/> (2019.04.03.)

Kismamabérlet. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/utazasi-kedvezmenyek/kismamaberlet.html> (2020.03.28.)

Konzinfo Utazom MobilApp. 2019.12.12. <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/konzinfo-utazom-mobilapp> (2020.10.24.)

Kormányablak mobilalkalmazás. <http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablak-mobilalkalmazas> (2020.10.24.)

Köldökszínór Program - külhoni magyar családok támogatása. 2021.03.09.
<http://csalad.hu/2019/01/29/a-hataron-tul-elo-magyar-gyermekek-utan-is-jar-csaladtamogatas-januartol> (2021.04.07.)

Köszönjük, Magyarország! Országos Színháztörténeti Múzeum és Intézet.
<https://oszm.hu/index.php/km> (2020.08.03.)

Közgyógyellátási igazolvány. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/kozgyogyellatas/Kozgyogyellatasi_igazolvany (2019.09.24)

Külföldön munkát vállalók bejelentése. 2021.02.08.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_kulfoldon/kulfoldon_munkat_vallalok_bejelentese (2021.03.17.)

Lehetőségautó. Lehetőségautó Kft. <http://lehetosegauto.hu/a-tamogatasrol> (2020.04.03.)

Megújult az időpontfoglaló alkalmazás.
https://magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,7790d477-418f-4116-85fb-88059d4788f8 (2021.01.29.)

Mentességek. Díjmentesség. Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.
<https://www.autopalya.hu/articles/article/mentessegek> (2019.04.03.)

Mo.hu. https://www.magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fooldal (2021.02.13.)

Módszertani útmutató az ügyfélelégedettség-mérésre és az ügyfélkarta készítésére. 7/A munkacsoport Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium – Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal. 2013. <http://docplayer.hu/8429187-Modszertani-utmutato-az-ugyfelelegedettségmérésre-es-az-ugyfel-karta-készítésére.html> (2020.12.23.)

Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérköltség támogatás. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatas (2020.08.03.)

Nagycsaládos földgáz árkedvezmény. Magyar Államkincstár.
[https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/nagycsalados-földgáz-árkedvezmény.html](https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/nagycsalados-foldgaz-ar kedvezmeny.html)
 (2020.10.28.)

Nemzeti Adó- és Vámhivatal igazgatóságai. Nemzeti Adó- és Vámhivatal.
<https://www.nav.gov.hu/nav/igazgatosagok> (2021.03.12.)

Nyugdíj, juttatás, segély. https://www.magyarorszag.hu/szuf/fooldal#szolgaltatas_lista,NY
 (2020.06.26.)

Indul az "Államreform 2", jön az állami rezsicsökkentés 2014.09.04.
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/hirek/indul-az-allamreform-2-jon-az-allami-rezsicsokkentés> (2017.11.15.)

Járáskereső. kormányablak feladatok menüpont <https://jarasinfo.gov.hu/ugyek>
 (2021.03.10.)

Kapcsolat. Lépjen velünk kapcsolatba! Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.
<https://nfsz.munka.hu/tart/kapcsolat/osztaly> (2021.03.12.)

Kizárólag időpontfoglalással történik az ügyintézés a kormányhivatali ügyfélszolgálatokon, az elkészült okmányokat postán kézbesítik, nem közlekednek a mobilizált kormányablakok.
 2020.03.19. <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/kizarolag-idopontfoglalassal-tortenik-az-ugyintezes-a-kormanyhivatali-ugyfelszolgalatokon-az-elkeszult-okmanyokat-postan-kezbesitik-nem-kozlekednek-a-mobilizalt-kormanyablakok> (2020.11.22.)

Lakástámogatás. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/lakastamogatas> (2020.06.30.)

Magyar Kormánytisztviselői Kar Hivatásetikai Kódex <http://mkk.org.hu/node/485>
 (2021.03.21.)

Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatok. <http://kormanyablak.hu/hu/mobilizalt-ugyfelszolgalatok> (2021.03.10.)

Nyáron is folyamatos a bölcsődei és óvodai ellátás. Győr települési önkormányzat.
 2020.06.10. <https://gyor.hu/nyaron-is-folyamatos-a-bolcsodei-es-ovodai-ellatas/>
 (2021.03.15.)

OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data.
<http://www.oecd.org/digital/ieconomy/oecdguidelinesontheprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm#top> (2021.03.27.)

Okmánystátusz lekérdezés.
<https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezes.xhtml> (2021.02.08.)

Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet

- be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23.
https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatas_eloadomuveszeknek
 (2020.08.03.)
- Sikeresen zárult a Köszönjük, Magyarország! program.
<https://www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma/kulturaert-felelos-allamtitkarsag/hirek/sikeresen-zarult-a-koszonjuk-magyarorszag-program> (2020.08.03.)
- Szociális ellátások igényléséhez kapcsolódó nyomtatványok.
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szocialis-ellatasok-igenylesehez-kapcsolodo-nyomtatvanyok> (2020.06.30.)
- Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovenyany/palyazatok/> (2020.08.03.)
- TAJ kártya igénylés, kiadás. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/ellatasra_jogosultsag_igazolasa/taj_kartya (2019.09.22.)
- TAJ-nyilvántartással összefüggő szolgáltatások
https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#ugyleiras,01b8a66d-ee5b-40ee-81a1-fe613c53b9e3
 (2020.08.28.)
- Tartós ápolást végzők időskori támogatása. Magyar Államkincstár.
<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/447-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-t%C3%A1mogat%C3%A1sa/2329-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-id%C5%91skori-t%C3%A1mogat%C3%A1sa.html>
 (2020.01.11.)
- Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről. 2021.01.22.
http://www.neak.gov.hu/felso_menu/rolunk/kozerdeku_adatok/tevekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/a_hatosagi_ugyek_intezesenek_rendjevel_kapcsolatos/tajekoztato_az_ugyfel_jogairol (2021.02.20.)
- Tájékoztatás álláskeresőknél. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/tajekoztatas-allaskeresoknek> (2020.06.30.)
- Tájékoztató videók közigazgatási ügyekkel kapcsolatban.
https://www.magyarorszag.hu/szuf_hirek_hirek#hir_reszletek,2c4cb201-d272-44f5-8fc6-25394bf9492b (2021.01.18.)

Tárhely. <https://tarhely.gov.hu/levelezes/login> (2021.03.29.)

Telefonos ügyfélszolgálat. Magyar Államkincstár.
<http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/elerhetosegek/call-center/> (2021.03.11.)

Tiszakécske (Szent Imre tér).
<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/bacskiskun/tiszakecskei/tiszakecske-szent-imre-ter/191> (2020.05.09.)

Tudástár. Neteen a hivatal projekt. <http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/tudastar> (2018.06.11.)

Utazási kedvezmény. 2018.02.07.
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/utazasi-kedvezmeny> (2019.04.03.)

Utazási költségtérítés. Magyar Államkincstár.
<https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/betegseg-eseten/utazasi-koltsegtertes.html> (2019.09.21.)

Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása.
<http://magyaryprogram.kormany.hu/ugyfelszolgalati-elethelyzetek-eljarasok-kidolgozasa> (2018.06.11.)

Ügyfélszolgálati kereső. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. <http://nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg> (2021.03.12.)

Ügymenet leírások. Csongrád Megyei Kormányhivatal. <http://www.csmkh.hu/hu/ugymenet-leirasok> (2021.03.15.)

Spanish General Access Point: Your single access point to public administrations.
https://administracion.gob.es/pag_Home/en/index.html#.YAbckunPxPY (2021.01.19.)

Vendégem. Magyar Turisztikai Ügynökség. <https://info.vendegem.hu/oktatoanyag> (2021.01.18.)

What is Allo Public Service 3939? <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33683?lang=en> (2021.01.19.)

World Health Organisation: Active Ageing. A Policy Framework. World Health Organisation.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf;jsessionid=6D0790E6179F1CB00048FE65AD2F11CC?sequence=1 (2021.01.11.)

15/2011. számú vélemény a hozzájárulás fogalommeghatározásáról. Adatvédelmi Munkacsoport. 2011. <http://docplayer.hu/13988916-15-2011-szamu-velemen-y-a-hozzajarulas-fogalommeghatarozasarol.html> (2018.06.17.)

115: The public administration's customer service.
https://www.115.de/EN/Home/home_node.html (2021.01.19.)

1818 Kormányzati Ügyfélvonal – telefonos ügyfélszolgálat. Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. <https://nisz.hu/hu/1818-kormanyzati-ugyfelvonal-telefonos-ugyfelszolgalat> (2020.06.17.)

7001/2020. felhívás a NAV telefonos Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerén keresztül intézhető ügyekről. Nemzeti Adó- és Vámhivatal. 2020.07.01.
https://nav.gov.hu/nav/szabalyzok/felhivasok/7001_2020_felhivas_a20200701.html
(2021.02.23.)

Hivatkozott jogszabályok és közjogi szervezetszabályozó eszközök

A magyar népköztársaság alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény

A helyi tanácsokról szóló 1950. évi I. törvény

A tanácsokról szóló 1954. évi X. törvény

Az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény

A tanácsokról szóló 1971. évi I. törvény

A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet

Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény

Az 1945 és 1963 között törvénytörő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet

Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet

A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény

A köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvény

A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény

A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény

Az egyes nyugdíjogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet

Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény

A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény

A Bérgarancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény

A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet

A közokiratról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény

A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény

A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet

A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet

A közigazgatás reformjáról szóló 1100/1996. (X.2.) Korm. határozat

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény

A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény

A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény

A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet

A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet

A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény

A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet

A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet.

A súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet

A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet

Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet

A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet

A közigazgatás továbbfejlesztésének 2001-2002. évekre szóló kormányzati feladattervéről szóló 1057/2001. (VI. 21.) Korm. határozat

Az anyatej társadalombiztosítási támogatás alapját képező áráról, valamint a támogatás elszámolásának módjáról szóló 8/2002. (X. 4.) ESzCsM rendelet

A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet

A területi védőnői ellátásról szóló 49/2004 (V.21.) ESZCSM rendelet

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény

A Kiváló Művész, az Érdemes Művész és a Népművészet Mestere járadékáról szóló 2004. évi CVI. törvény

A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény

A Kiváló Művész, az Érdemes Művész, valamint a Népművészet Mestere járadék folyósításáról szóló 374/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet

A fiatalok életkezdési támogatásáról szóló 2005. évi CLXXIV. törvény

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet

Az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet

A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet

Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény

Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény

A szépkorúak jubileumi köszöntéséről szóló 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet

A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM. rendelet

A bünyügyi nyilvántartási rendszerről, az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásáról, valamint a bünyügyi és rendészeti biometrikus adatok nyilvántartásáról szóló 2009. évi XLVII. törvény

A szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskereső munkatapasztalat-szerzésének és a létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatásáról szóló 70/2009. (IV. 02.) Korm. rendelet

Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság hatósági árformába tartozó viteldíjainak legmagasabb hatósági árként való megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló Budapest Főváros Közgyűlésének 74/2009. (XII. 10.) önkormányzati rendelete

A hatósági közvetítőkről szóló 185/2009. (IX. 10.) Korm. rendelet

Az összevont adóalap adóját csökkentő kedvezmény igénybevétele szempontjából súlyos fogyatékoságnak minősülő betegségekről szóló 335/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet

A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény

Az integrált ügyintézési és tájékoztatási pont kialakításáról, működtetéséről, valamint a működtető és az érintett szervek együttműködésének rendjéről szóló 160/2010. (V. 6.) Korm. rendelet

A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény

A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet

A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet

Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)

A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011.évi CIX. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXVII. törvény

A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCIX. törvény

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény

A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet

A Karrier Híd programban való részvétel további feltételeiről, valamint a szociális hozzájárulási adókedvezmény igénybevételéhez szükséges igazolás kiadásáról szóló 2/2012. (II. 7.) NGM rendelet

Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete

Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet

A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

A járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet

A postai szolgáltatásokból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet

A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

A kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet

A kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról szóló 2039/2013. (XII. 30.) kormányhatározat

A várandósgondozásról szóló 26/2014. (IV. 8.) EMMI rendelet

Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet

Egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi VI. törvény

Egyes hatósági eljárások illetékének és igazgatási szolgáltatási díjának megszüntetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény

Az állami rezsicsökkentés megvalósításához szükséges intézkedésekről szóló 1667/2015. (IX. 21.) kormányhatározat

Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet

A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet

A fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás

A közigazgatási bürokráciacsökkentést érintő egyes törvények módosításáról szóló 2016. évi CXXVII. törvény

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény

Indokolás az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényhez

Egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet

A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény

A közigazgatási ügyintézéshez kapcsolódó egyes illetékek és díjak megszüntetéséről szóló 2017. évi II. törvény

A közigazgatási bürokráciacsökkentés folytatásával érintett egyes Korm. rendeletek módosításáról 60/2017. (III. 20.) Korm. rendelet

A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC törvény

A közigazgatási bürokráciacsökkentéssel és az egyes hatósági eljárások egyszerűsítésével összefüggő törvények módosításáról szóló 2017. évi CLXXXVI. törvény

A Magyar Államkincstárról szóló 310/2017. (X. 31.) Korm. rendelet

A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet

A tartós ápolást végzők időskori támogatásáról szóló 383/2017. (XII. 12.) Korm. rendelet

A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia (NIS) 2016. évi monitoring jelentéséről, a Digitális Jólét Program 2.0-ról, azaz a Digitális Jólét Program kibővítéséről, annak 2017-2018. évi Munkaterve elfogadásáról, a digitális infrastruktúra, kompetenciák, gazdaság és közigazgatás további fejlesztéseiről szóló 1456/2017. (VII. 19.) kormányhatározat

A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény

A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet

Az egyes ügyintézési folyamatok egyszerűsítéséről szóló 2019. évi LV. törvény

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet

A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény

A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsiutalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet

A fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes Korm. rendeletek módosításáról szóló 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet

A bürokráciacsökkentés és a tartalmi dereguláció jogalkotásban történő érvényesítéséről szóló 1113/2019. (III. 13.) Korm. határozat

A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készségről szóló 2020. évi LVIII. törvény

A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet

A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet

Egyes adótörvények módosításáról szóló 2020. évi CXVIII. törvény

A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet

A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet

Egyes kormányrendeleteknek a nyilvántartásokhoz kapcsolódó eljárások egyszerűsítése és elektronizálása érdekében szükséges módosításáról szóló 572/2020. (XII. 9.) Korm. rendelet

A nemzeti egészségügyi telefonos ügyfélszolgálati és online információs központ létrehozásáról szóló 1658/2020. (X. 15.) Korm. határozat

Hazai bírói gyakorlat

6/2002. (II. 28.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

9/2017. (IV.18.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

3311/2018. (X. 16.) AB határozat (forrás: www.alkotmanybirosag.hu)

AJB-5757/2012. (forrás: www.ajbh.hu)

AJB-2001/2018. (forrás: www.ajbh.hu)

Kúria Kfv.V.35.398/2011/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

Kúria Kfv.IV.35.813/2012/10. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

Kúria Pfv. 21.361/2016/5. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

Kúria Kfv. 37.279/2017/6. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

Legfelsőbb Bíróság Pfv. 20.348/2008/7. (forrás: www.uj.jogtar.hu)

Szegedi Ítéltábla Pf.I.20.535/2016/7. (forrás: www.eakta.birosag.hu)

Nemzetközi jogi dokumentumok

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

A declaration on the promotion of patients' rights in europe. European consultation on the rights of patients Amsterdam 28 - 30 march 1994. World Health Organisation, Amsterdam, 1994. https://www.who.int/genomics/public/eu_declaration1994.pdf (2021.03.27.)

Alapjogi Charta

Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata

Emberi Jogok Európai Egyezménye

European charter of patients' rights. Rome, 2002.

https://ec.europa.eu/health/ph_overview/co_operation/mobility/docs/health_services_co108_en.pdf (2021.03.27.)

A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény

Az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről szóló 1976. évi 8. törvényerejű rendelet

Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény

Az Európai Parlament 2013. január 15-i állásfoglalása a Bizottságnak szóló ajánlásokkal az Európai Unió közigazgatási eljárási jogáról (2012/2024(INL))

Az Európai Unió Alapjogi Chartája

Az Európa Tanácsnak az emberi lény emberi jogainak és méltóságának a biológia és az orvostudomány alkalmazására tekintettel történő védelméről szóló, Oviedóban, 1997. április 4-én kelt Egyezménye: Az emberi jogokról és a biomedicináról szóló Egyezmény, valamint az Egyezménynek az emberi lény klónozásának tilalmáról szóló, Párizsban, 1998. január 12-én kelt Kiegészítő Jegyzőkönyve kihirdetéséről szóló 2002. évi VI. törvény

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

Szerződés Európai Alkotmány Létrehozásáról

Mellékletek

1. számú melléklet

Irányító tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődni szeretnék, hogy miként tudom online lemondani külföldről a családi pótlékot, mivel szeretnénk az itteni támogatást igénybe venni?

Kerestem ilyen bejelentő fórumot az Abevjava programhoz, de nem találtam, kizárólag a családi pótlék igénylését illetően.

[Ügyintéző] Az ügyintézéshez szükséges nyomtatvány interneten itt érhető el: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/attachments/article/511/Kerelem%20csaladttamogatasi%20ellatas%20megszuntetesere.pdf>

Az ügyintézésre az alábbiak szerint van lehetőség:

- elektronikusan - ügyfélkapus azonosítás birtokában - az e-papír felületén keresztül
- személyesen, meghatalmazott útján, postai úton bármelyik kormányablak befogadja a kérelmet továbbítás céljából. A kormányablakok elérhetősége elektronikusan itt tekintheti meg: <https://kormanyablak.hu/hu>
- személyesen, meghatalmazott útján, postai úton közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes járási (kerületi) hivatal családtámogatási osztályán van lehetőség. A hatóság elérhetőségét az alábbi oldalon tekintheti meg a bal oldalon lévő megfelelő megye kiválasztása után. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

Elektronikus ügyintézés esetén előbb a címzett mezőben válassza ki a megfelelő járási hivatalt. Ezt követően a „kormányhivatali ügyek” a témacsoport és a „családtámogatási feladatok” ügýtípust szükséges választania. A beadvány továbbításához a „levél tárgya” és a „levél szövege” mező kitöltése kötelező.

A felület alján a „tovább a csatolmányokhoz” menüponttal tud tovább lépni, ahol a mellékletek feltöltésére van lehetőség (kitöltött nyomtatvány), ezt követően tudja a kérelmet továbbítani a hatóság felé.

2. megkeresés

[Ügyfél] Jó reggelt kívánok! Özvegyi nyugdíjjal kapcsolatban kérném a segítségét. A feleségem ez év július.27-én meghalt. A nyugdíjintézetben már bejelentettem. Mi a teendőm ezzel kapcsolatban?

[Ügyintéző] Jól értem, hogy özvegyi nyugellátást szeretne igényelni?

[Ügyfél] Igen

[Ügyintéző] Az ellátás iránti kérelem előterjesztése az erre rendszeresített formanyomtatványon történik, ami elektronikusan K08 kódszámmal itt érhető el. <https://e-ugyintezes.onyf.hu/navigate/ukapunelkulframe.asp>

[Ügyintéző] A kérelem benyújtására lehetőség van személyesen vagy postai úton a lakóhely szerint illetékes megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási hivatal nyugdíjbiztosítási osztályán, vagy továbbítás céljából bármelyik kormányablaknál, illetve ügyfélkapus azonosítással elektronikusan ezen az oldalon. <https://e-ugyintezes.onyf.hu/>

[Ügyintéző] Az igénybejelentő laphoz a következő dokumentumokat kell mellékelni az igénylés alapjául szolgáló élethelyzettől függően:

- az elhunyt jogszerző halotti anyakönyvi kivonatát vagy az elhunyt jogszerzőt halottnak vagy eltűntnek nyilvánító bírósági végzést,
- a házassági anyakönyvi kivonatot,
- a bejegyzett élettársi kapcsolatáról szóló anyakönyvi kivonatot,
- az élettársak együttéléséről szóló hatósági bizonyítványt,
- az elvált vagy különélő házastárs, illetőleg bejegyzett élettárs tartásdíj megállapító bírósági ítéletét, közjegyzői végzését vagy a tartásdíj fizetését igazoló okmányokat
- az özvegy legfeljebb 50 százalékos egészségi állapotát megállapító, rokkantsági ellátás vagy rehabilitációs ellátás ügyében hozott határozat, szakhatósági állásfoglalás és szakvélemény hiányában az özvegy egészségi állapotával összefüggő iratok, ha az özvegyi nyugdíj meghosszabbítását arra hivatkozva kéri, hogy megváltozott munkaképességű.

3. megkeresés

[Ügyfél] Gyerek adókedvezmény visszaigénylésében szeretnék, segítséget kérni. Hogyan kell elektronikusan?

[Ügyintéző] Adózással, illetve adó-visszaigényléssel kapcsolatos megkeresésével kérjük, forduljon a NAV-hoz az alábbi lehetőségek szerint:

- Személyesen az adóhatóság bármelyik ügyfélszolgálat tud tájékoztatást adni. A lakóhelyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat elérhetőségét az alábbi link segítségével tekintheti meg irányítószám vagy cím megadását követően. <https://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>

- Telefonon keresztül a NAV Általános Tájékoztató Contact Centere hétfőtől csütörtökig 8.30-16 óráig, pénteken 8.30-13.30 óráig érhető el a következő telefonszámokon. Belföldről: 1819 Külföldről: +36-1-250-9500.
- Elektronikus levelező felületen keresztül az alábbi felületen: <https://www.nav.gov.hu/nav/e-ugyfsz/levelkuldes>

4. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődni szeretnék, hogy XY település lakosként a Monori Járási Hivatalban tudjuk-e intézni a jelzáloghitel elengedést, vagy csak a Teve utcai Hivatalban lehet?

Bármikor be lehet menni ügyintézni? Néztam a honlapon de sajnos időpontot nem lehet foglalni.

[Ügyintéző] A kérelmet az ingatlan fekvése szerint illetékes járási hivatal lakástámogatási osztályán, illetve bármelyik kormányablakban továbbítás céljából lehet benyújtani.

A lakástámogatási osztályra nincs lehetőség időpontot foglalni. A hatóság elérhetőségét elektronikusan az alábbi linken tekintheti meg:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek-1>

Kormányablakba CSALA00002 - Jelzáloghitel-elengedés ügykörben történhet a foglalás, amennyiben van meghirdetve időpont. Ha nincs foglalható időpont, akkor sorszámhúzással van lehetőség eljárni. A kormányablakok elérhetőségét itt tekintheti meg:

<https://kormanyablak.hu/hu>

5. megkeresés

[Ügyfél] Olyan ügyben kérnék segítséget, társadalombiztosítás kapcsán, hogy ki az a szerv vagy osztály amelyiket hívnom kell, ha a háziorvosi döntés felülbírlását szeretné egy vállalat kérvényezni?

[Ügyintéző] Milyen ügyben szeretne felülbírlást kérni? Egészségi állapot kapcsán?

[Ügyfél] Igen, Egészségi állapot kapcsán. A vállalat dolgozóját a háziorvosa 28 napja írja ki táppénzre váll izületi problémára hivatkozva. Szeretnék ennek felülvizsgálását kérni.

[Ügyintéző] A székhely szerint illetékes egészségbiztosítási osztályhoz fordulhatnak ebben az esetben, a keresőképtelenség munkáltató által kezdeményezett felülvizsgálatáról ügykörben.

[Ügyintéző] A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a keresőképtelen munkavállaló személyes adatait (TAJ, név, lakcím, születési dátum, anyja neve, lakcíme), a munkáltató

adatait (munkáltató neve, címe, adószáma, aláírási jogkörrel rendelkező személy neve), valamint telefonos és postai elérhetőségét.

[Ügyintéző] Ezt követően a hatóság megvizsgálja, hogy jogszabály lehetővé teszi-e az eljárást és az eredményről értesíteni fogja a munkáltatót. A fizetendő díj munkavállalónként 15 800 Ft. A felülvizsgálat elvégzéséért fizetendő díjat a járási hivatal által megjelölt bankszámlaszámra kell utalni.

[Ügyfél] A vállalat telephelye XY településen van. Jász-Nagykun-Szolnok megyei hivatalhoz tud nekem elérhetőséget adni?

[Ügyintéző] Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 9. sz.

Telefon: 56/795-910

2. számú melléklet

Teljeskörű tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődnék a tartozáscsökkentő támogatás iránt, hogy jogosult vagyok e a 4 millió forintra?

- 2017-ben kötöttem jelzáloghitelt a feleségemmel közösen,
- 3 gyermekem van és terveznénk egy 4. gyereket is,
- a gyerekek születési dátumai: 2004, 2006, 2012.

[Ügyintéző] 2019. 07. 01-én és azt követően született vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekekre, valamint a benyújtott kérelem benyújtásának időpontjában a várandósság legalább 12. hetét betöltött magzatra tekintettel igényelhető támogatás. Abban az esetben, ha vállalnak negyedik gyermeket is, akkor jogosultak lehetnek 4+1 millió forintra.

Kik jogosultak?

- Házastársak és élettársak - ideértve azt az esetet is, ha a lakáscélú jelzáloghitel-szerződésnek kizárólag az egyik fél az alanya – a támogatást kizárólag együttesen igényelhetik (a továbbiakban: együttes igénylés).
- Együttes igénylés esetén az igénylési feltételeket mindkét igénylőnek teljesítenie kell, és a nyilatkozatokat mindkét igénylőnek meg kell tennie.

Milyen feltételeknek szükséges teljesülnie?

- az igénylő büntetőjogi felelősségét a bíróság az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet [1. melléklete szerinti bűncselekmény elkövetése miatt jogerősen
 - nem állapította meg, vagy
 - megállapította, de a támogatás igénylésének időpontjában az igénylő e bűncselekmények vonatkozásában a büntetett előlethez fűződő hátrányos jogkövetkezmények alól már mentesült,
- az igénylőnek az állami adó- és vámhatóságnál nincs nyilvántartott köztartozása, és
- az igénylő teljes bizonyító erejű magánokiratban tudomásul veszi, hogy a más személy által igényelt támogatásnál már számításba vett gyermek a támogatás igénylésénél nem vehető figyelembe.

A támogatás igénybevételehez szükséges feltételeket a kérelem benyújtásának időpontjában kell teljesíteni!

A kérelmet bármelyik kormányablak befogadja továbbítás céljából, illetve közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes járási hivatal lakástámogatási osztályán van lehetőség.

2. megkeresés

[Ügyintéző] Üdvözlöm! Miben segíthetek?

[Ügyfél] Üdv! Családi pótlékkal kapcsolatos kérdésem van. A fiam betöltötte a 18-at, leérettségizett, és most okj-s nappali képzésen tanul tovább. Hol és hogyan tudom újra igényelni a csp-t?

[Ügyintéző] Családi pótlékra abban az esetben lehet továbbra is jogosult, ha a gyermek közoktatási intézményben folytat tanulmányokat.

[Ügyintéző] Közoktatási intézmény a gimnázium, a szakközépiskola, a szakközépiskola, a szakiskola, a készségfejlesztő iskola, az alapfokú művészeti iskola, a kiegészítő nemzetiségi nyelvoktató iskola, a gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézmény, a kollégium, a pedagógiai szakszolgálati intézmény és a pedagógiai-szakmai szolgáltatást nyújtó intézmény

[Ügyfél] igen ott folytatja

[Ügyintéző] Ebben az esetben maximum a gyermek 20 éves koráig lehet jogosultságot szerezni családi pótlékra.

[Ügyfél] Igen tudom, de még mindig az a kérdés, hogy hol és hogyan tudom igényelni.

[Ügyintéző] Családi pótlék igénylésére lehetőség van bármelyik kormányablakban, ahol továbbítás céljából fogadják be a kérelmet. Továbbá lehetőség van közvetlenül a lakóhely szerint illetékes családtámogatási osztályon is eljárni. Illetve ügyfélkapus azonosítás birtokában a következő feleületen: <https://eugyfel.allamkincstar.gov.hu/>

[Ügyfél] Ennyi, köszönöm! Szép napot!

3. megkeresés

[Ügyfél] Csak akkor lehet kifejezetten korszerűsítésre beadni igényt, ha már volt korábban CSOK igény? Tehát már adott a használt lakás, kifejezetten korszerűsítésre szeretném igényelni. Pl. egy fürdőszoba, illetve WC kialakítására, vagy gáz bevezetésére lehet-e a falusi CSOK-ot igénybe venni (korszerűsítés, bővítés a falusi CSOK fele maximum) úgy, hogy korábban nem vett igénybe az ügyfél CSOK támogatást? Tehát kifejezetten korszerűsítésre (vásárlás nélkül) a támogatás felére lehet-e beadni igényt? Vagy bővítésre falusi CSOK-ot úgy, hogy korábban nem vett igénybe CSOK támogatást? Normál CSOK-

nál a bővítésre fel lehet venni a CSOK-ot, falusi CSOK-nál ha csak bővítésre kellene és nem volt korábban CSOK igény, már bővítésre sem kaphat?

[Ügyintéző] Falusi CSOK meglévő ingatlan bővítésére, korszerűsítésére is fordítható, nem előfeltétel a korábbi CSOK igény.

A családi otthonteremtési kedvezmény a következő korszerűsítési munkálatokhoz igényelhető:

- víz-, csatorna-, elektromos-, gáz-közműszolgáltatás bevezetése, illetve belső hálózatának kiépítése,
- fürdőhelyiség, illetve WC létesítése olyan lakásban, amely nem rendelkezik ilyen helyiséggel,
- központi fűtés kialakítása vagy cseréje, ideértve a megújuló energiaforrások alkalmazását is,
- az épület szigetelése, ideértve a hő-, hang-, illetve vízszigetelési munkálatokat,
- a külső nyílászáró energiatakarékos nyílászáróra való cseréje,
- tető cseréje, felújítása, szigetelése,
- kémény építése, korszerűsítése,
- belső tér felújítása, ideértve a belső burkolat cseréjét, a galériaépítést, a belső elektromos-, vízvezeték cseréjét, a fürdőhelyiség-felújítást, a WC-felújítást; a konyhafelújítást,
- a lakással azonos ingatlan-nyilvántartási helyrajzi számon található melléképület felújítása vagy kerítés építése, a korszerűsítés költségeinek legfeljebb 30%-áig, valamint
- a korszerűsítéshez közvetlenül kapcsolódó helyreállítási munka, a korszerűsítés költségeinek legfeljebb 20%-áig.

Ezek közül több is támogatható!

Normál CSOK esetén új lakás vásárlására/építésére vagy használt lakás vásárlására /bővítésére, korszerűsítésére vehető fel támogatás. Falusi CSOK esetén főszabály szerint használt lakás bővítésére, korszerűsítésére kérhető támogatás, de kérhető még lakásvásárlásra is, ha egyben bővítés/korszerűsítés is fog történni.

4. megkeresés

[Ügyfél] Hogy tudom magam után fizetni a Tb-t?

[Ügyintéző] Jogszabály alapján az köteles egészségügyi szolgáltatási járulékot fizetni, havi 7500 forintos összegben, aki nem biztosított (nem áll munkaviszonyban vagy azzal egy tekintet alá eső jogviszonyban), illetve semmilyen egyéb módon nem szerzett jogosultságot egészségügyi szolgáltatásra. A vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket ide kattintva tekintheti meg a 39. § (2) bekezdésben: http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=30360.362475

A bejelentési kötelezettséget ebben az esetben a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felé kell megtenni az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megszűnését követő 15 napon belül személyesen, vagy postai úton, vagy elektronikusan az Általános Nyomtatványkitöltő Program (ÁNYK) program, vagy az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) segítségével.

Személyesen és postai úton bármelyik igazgatóságon lehetősége van eljárni, a lakóhelyéhez legközelebb eső igazgatóság címét és elérhetőségét ide kattintva tudja megtekinteni irányítószám vagy lakcím megadása után: <https://www.nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>. A bejelentéshez szükséges 19T1011-es nyomtatványt átveheti bármely NAV kirendeltségen, vagy kinyomtathatja az ÁNYK programba történő betöltés után a Ctrl+N billentyűkombináció segítségével.

Amennyiben **elektronikusan** szeretné a bejelentést megtenni, akkor az ehhez szükséges ÁNYK programot ide kattintva töltheti le: https://www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok/nyomtatvany_apeh/keretprogramok/abevjava_install.html

A bejelentéshez szükséges űrlapot ide kattintva találja meg, ahol a kitöltési útmutató további segítséget nyújthat az űrlappal és a bejelentéssel kapcsolatban: https://www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok/nyomtatvanykitolto_programok_nav/adatbejelentok_adatmodositok/19T1011.html

Abban az esetben, ha az ONYA segítségével szeretné megtenni a bejelentést, akkor arra ide kattintva, ügyfélkapus belépést követően van lehetőség: <https://onya.nav.gov.hu/#!/login>. Sikeres belépést követően az „Új nyomtatvány/bejelentés” menüt, majd az „Adat- és változásbejelentés” gombot és az „EÜszolg. járulékfiz-bejelentés” menüt szükséges kiválasztani. A megjelenő felületen az „azonosító adatok” ellenőrzése után a „bejelentkezés, kijelentkezés” gombnál van lehetőség a bejelentés megtételére.

A kérelem benyújtása után (amelyen lehetőség van megjelölni, hogy hogyan szeretnék teljesíteni a befizetést) a NAV a havi járulékfizetési kötelezettséget előírja és csak ezt követően kezdődhet meg az egészségügyi szolgáltatási járulék megfizetése.

A fizetési kötelezettséget a NAV által postai úton megküldött vagy a kirendeltségen személyesen átvett készpénz-átutalási megbízással (csekken), vagy átutalással a Magyar Államkincstárnál vezetett „NAV Egészségbiztosítási Alapot megillető bevételek magánszemélyt, őstermelőt, egyéni vállalkozót, kifizetőt terhelő kötelezettség beszédési számlára” (számlaszám: 10032000-06056229) kell teljesíteni.

Amennyiben az adatlapon úgy nyilatkozott, hogy járulékfizetési kötelezettségét átutalással kívánja teljesíteni, akkor az állami adó- és vámhatóság postai úton csekket nem küld ki az Ön címére.

5. megkeresés

[Ügyfél] Szeretnék segítséget kérni. 2019.04.29-én betöltöttem a rám irányadó nyugdíj korhatárt. Rendelkezem határozattal, melyben a szolgálati időm 2013.12.31-ig megállapították. A folyósítás nélküli nyugdíj megállapítást szeretném kérni. Tovább dolgozom. Melyik nyomtatványt kell beadni: a K02 vagy K03 nyomtatványt és az ehhez kapcsolódó M03 nyomtatványt honnan lehet letölteni? Az ügyintézéshez lehet-e előre időpontot kérni a megyei igazgatóságtól?

[Ügyintéző] Az öregségi nyugdíj folyósítás nélküli megállapítását, az az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött, legalább 20 év nyugdíjjogosultsághoz figyelembe vehető szolgálati idővel rendelkező személy kérheti, aki a korhatár betöltésekor nem kívánja igénybe venni az ellátást további munkavégzés okán. A folyósítás nélküli megállapítást az öregségi nyugdíjkorhatár betöltése napjától lehet igényelni. Amennyiben az érintett ezen a napon még nem rendelkezik 20 év szolgálati idővel. Nyugdíjának rögzítését legkorábban annak megszerzését követő naptól kérheti. A kérelem benyújtása K02 formanyomtatvány segítségével lehetséges, amit ide kattintva érhet el: <https://e-ugyintezes.onyf.hu/navigate/ukapunelkulframe.asp>

Akár az elektronikus, akár a kézi kitöltést választja, a nyomtatványon lehetőség van megjelölni, hogy a folyósítás nélküli megállapítást szeretné kérelmezni. Amikor Ön ténylegesen nyugdíjba kíván vonulni, a biztosítási jogviszony megszűnését követő naptól megállapított öregségi nyugdíj helyett, ha számára kedvezőbb, választhatja a rögzített nyugdíj – időközi esedékes emeléssel/emelésekkel növelt – összegének folyósítását. A választás feltétele, hogy az érintett személy a rögzítés időpontját követően, legalább, további 365 nap szolgálati időt szerezzen.

A nyugellátás folyósítás nélküli megállapítását az alábbiak szerint lehet kérelmezni:

- Személyesen vagy postai úton a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szervként kijelölt járási vagy kerületi hivatalánál, illetve továbbítás céljából bármely kormányablakban befogadják a kérelmet. A nyugdíj megállapító szerv elérhetőségét [ide](#) kattintva, a kormányablakok elérhetőségét ide kattintva tekintheti meg a bal oldalon lévő, megfelelő kormányhivatal, illetve megye kiválasztása után : <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>
 - Abban az esetben, ha válaszlevelében megírja, hogy melyik településen rendelkezik lakóhellyel, vagy hogy melyik kormányablakban szeretne eljárni, akkor elérhetőség megadásával tudunk Önnek segíteni.
- Elektronikusan is lehet igényelni az ellátást, ügyfélkapus belépést követően, ide kattintva: <https://e-ugyintezes.onyf.hu>
Sikeres azonosítást követően szükség van a TAJ-szám megadására, majd a „nemzeti űrlapok” menüpontot kell kiválasztani. Ezt követően az első „3515-272/B.” kódú, „Igénybejelentés az 1997. évi LXXXI. törvény alapján öregségi típusú nyugdíjak elbírálásához” elnevezésű űrlapot szükséges kiválasztani

Személyes ügyintézés esetén sorszámhúzással és időpont foglalásával is van lehetőség eljárni. Abban az esetben, ha időpontot szeretne foglalni, akkor abban tudunk Önnek segíteni; vagy Ön is megteheti a foglalást ide kattintva: <https://idopontfoglalo.kh.gov.hu/bejelentkezes>

Válaszlevelében kérjük jelezze, ha segíthetünk Önnek az időpont foglalásában.

Az időpont rögzítéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- választott ügyfélszolgálat (város, kerület),
- intézni kívánt ügy,
- a megjelenő ügyfél (ügyfelek) neve,
- preferált nap, időszáv,
- telefonszám.

3. számú melléklet

Élethelyzet alapú tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Két gyermeket nevelek egyedül, 5 és 3 évesek. Volt élettársammal közös tulajdonunkban van egy törökszentmiklósi társasházi lakás, 1/2, 1/2 tulajdoni hányadban. Azt lenne a kérdésem, hogy a családi otthonteremtési kedvezményt igényelhetném-e arra, hogy volt élettársam tulajdonrészét megvásárolhassam?

A fentiekén túl, további kérdésem az lenne, hogy a 2014-ben és 2016-ban született gyermekeim után fennálló jelzáloghitel egy részének elengedésére jogosult lehetek-e?

[Ügyintéző] CSOK esetén lakásvásárlásnál az eladó és a vevő nem lehetnek egymásnak a Ptk. szerinti **hozzátartozói**, és ha az eladó jogi személy vagy egyéni vállalkozó, az igénylő nem lehet vele tulajdonosi kapcsolatban álló magánszemély.

A törvény alapján **hozzátartozó**: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér, **az élettárs**, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

Azzal kapcsolatban, hogy a volt élettárs hozzátartozónak minősül-e, az ingatlan fekvése szerint illetékes lakástámogatási osztály tud állásfoglalást tenni.

A lakástámogatási osztályok elérhetőségét ide kattintva tekintheti meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek-1>

Jelzáloghitel csökkentés a 2019. 07. 01-én és azt követően született vér szerinti vagy örökbefogadott gyermekekre, valamint a benyújtott kérelem benyújtásának időpontjában a várandósság legalább 12. hetét betöltött magzatra tekintettel igényelhető támogatás. Abban az esetben, ha 2019.07.01-ét követően születik gyermeke, vagy ezt követően éri el a magzat a 12 hetes kort, akkor három gyermek után igényelheti az ellátást.

2. megkeresés

[Ügyfél] Segítségét szeretném kérni babaváró hitel kapcsán. Szeretnék valahogy fellebbezést benyújtani az ellen, hogy kizárták az elvált szülők közös gyerekvállalását a programból. 2 gyermeket nevelünk, elváltunk, és decemberben várjuk a közös gyermekünket. A mi gyermekünket miért nem várja a magyar kormány? Miért kapunk

megkülönböztetést? A mi gyerekünk nem első az álamnak? Ez esetleg Ombudsmani kérdés? Lehet esetleg ez ellen kifogást tenni? Fellebbezni?

[Ügyintéző] A babaváró támogatás feltételeit a jogszabály így határozza meg:

A jogszabály **együttes igénylésre ad lehetőséget házaspárok esetén**, amennyiben a kölcsönkérelem benyújtásának időpontjában

- a feleség betöltötte a 18. életévét, de még nem töltötte be a 41. életévét,
- mindkét házaspár rendelkezik magyarországi lakcímmel,
- legalább az egyik házaspár legalább 3 éve folyamatosan biztosított, vagy nappali képzésen folytat felsőoktatási tanulmányokat, illetve magyar állampolgár vagy magyar állampolgárnak kell tekinteni
- büntetlen előéletűek vagy mentesültek a jogkövetkezmények alól,
- egyik házaspárnak nincs az állami adóhatóságnál nyilvántartott köztartozása,
- mindkét házaspár megfelel az alábbi feltételek valamelyikének:
 - magyar állampolgár vagy olyan személy, akit a magyar állampolgárságról szóló törvény alapján magyar állampolgárnak kell tekinteni,
 - a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény hatálya alá tartozó személy, aki a szabad mozgás és a három hónapot meghaladó tartózkodás jogát Magyarország területén gyakorolja, vagy
 - a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvényben foglaltak alapján hontalan jogállásúnak ismerték el,
- **abban az esetben, ha a házaspár valamely tagja legalább egy gyermeket nevel, akkor legalább az egyik házastárs az első házasságában él**, azzal, hogy az özvegyülés miatt megszűnt házasságot e feltétel érvényesülése szempontjából figyelmen kívül kell hagyni,
- egyiküknek nincs a Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott tartozása,
- esetükben nem áll fenn olyan tény vagy körülmény, amelynek alapján a közös gyermekvállalás nyilvánvalóan lehetetlennek tekinthető, és
- vállalják, hogy legalább egyikük a saját háztartásában neveli a szerződés megkötését születő gyermeket
- hitelképesnek minősül

A babaváró támogatás iránti kérelem hitelintézetnél terjeszthető elő. Abban az esetben, ha a hitelintézet elutasítja a kérelmet, lehetőség van az elutasítás indokáról írásos állásfoglalást kérni. Ezt követően az elutasításról szóló dokumentum alapján lehetősége van fellebbezés előterjesztésére az illetékes kormányhivatalnál.

A családvédelmi akcióterv keretén belül Önök jogosultak lehetnek a nagycsaládos gépjármű vásárlási támogatásra, illetve a CSOK és az ehhez köthető kamattámogatott hitel felvételére, továbbá, ha harmadik gyermekük július 1. után születik, a jelzálog-tartozás csökkentését is kérhetik.

Abban az esetben, ha a fenti támogatások részletszabályaival kapcsolatban is tájékoztathatjuk Önt, kérjük, válaszlevelében jelezze.

3. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm! Szeretnék érdeklődni, hogy leszálékoltak. Feleségem helyett szeretnék én gyesre menni 5 éves autista fiunkkal. Lehetséges, hogy mindkét ellátást igénybe vegyem?

[Ügyintéző] A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) c) pontja és 11. § (2) bekezdése alapján rokkantsági ellátás mellett nem lehet igénybe venni más rendszeres pénzellátást, így gyermekgondozást segítő ellátást sem.

Abban az esetben, ha válaszlevelében részletesebben kifejti, hogy miért szeretné Ön igénybe venni az ellátást a felesége helyett (például a felesége munkát szeretne végezni, más ellátást szeretne igénybe venni, stb.) akkor tájékoztatni tudjuk Önt a további lehetőségekről is.

4. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm! Magyarországon született és jelenleg itt élő, idős (nyugdíjaskorú) magyar állampolgár, aki magyarországi (budapesti) lakcímmel rendelkezik (szem.ig, lakcímkártya, magyar útlevelel rendben), ellenben nem dolgozott soha Magyarországon, hogy kaphat TAJ-kártyát?

[Ügyintéző] Amennyiben magyar állampolgár és rendelkezik magyar lakóhellyel, akkor van lehetőség TAJ kártya igénylésére. Nyugellátásban részesül az ügyfél?

[Ügyfél] Milyen alapon? Kell valamit fizetnie?

[Ügyintéző] A TAJ kártyához szükség van arra, hogy valamilyen jogcímen jogosult legyen ellátásra. Amennyiben nyugellátást kap, akkor az alapján jogosult lesz ellátásra

[Ügyfél] Nem kap nyugellátást. Külföldön dolgozott mindig.

[Ügyfél] Visszaköltözött Magyarországra.

[Ügyintéző] És jelenleg sem dolgozik, nem kap semmilyen ellátást?

[Ügyfél] A külföldi nyugdíja (Argentína) nagyon kevés. Magyarországon jelenleg nincs biztosítva.

[Ügyintéző] Ebben az esetben két lehetőség körvonalazódik. Amennyiben a jövedelme alapján rászorulónak minősül, akkor a lakóhely szerint illetékes járási hivatal hatósági osztályánál kérelmezheti, hogy rászorultsági alapon állapítsák meg neki az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultságot.

[Ügyfél] Igen, köszönöm. Másik?

[Ügyintéző] Amennyiben a hatóság szerint a jogszabályi követelményeknek nem felel meg, vagyis nem minősül rászorulónak, akkor egészségügyi szolgáltatási járulék megfizetésével szerezhethet jogosultságot. Ezzel kapcsolatban a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal tudja felvenni a kapcsolatot.

[Ügyfél] Nagyon szépen köszönöm! Átadom az üzenetet, segíték neki intézni az ügyet.

[Ügyintéző] Mivel nemzetközi vonatkozása is van a kérdésnek, azt tudom javasolni, hogy a lakóhely szerint illetékes járási hivatal egészségbiztosítási osztályával is érdemes lenne felvenni a kapcsolatot. Egyéb lehetőségekkel kapcsolatban ők tudnak pontosabb tájékoztatást adni.

[Ügyfél] Rendben. Köszönöm az utánajárást és kedves közreműködését. Üdvözlöm!

5. megkeresés

[Ügyfél] Van egy 42 éves fiam, és van egy 41 éves menyem. Mindketten rendelkeznek magyarországi lakcím bejelentővel. 2-3 hónap múlva kisbabájuk lesz. Kérdésem: Milyen kedvezményre jogosultak ők?

[Ügyintéző] Azzal kapcsolatban nincs lehetőségünk állásfoglalást tenni, hogy milyen ellátásra jogosultak. Arról tudjuk tájékoztatni Önt, hogy milyen ellátások igénylésére van lehetőség.

A szülési szabadság idejére, maximum a gyermek 168 napos koráig Csecsemőgondozási díj (CSED) igényelhető. Ezt követően a gyermek maximum 2 éves koráig gyermekgondozási díj (GYED) igényelhető. A gyermek 2-3 éves kora között gyermekgondozást segítő ellátással (GYES) kapcsolatos igény benyújtására van lehetőség.

Abban az esetben, ha biztosítási idő hiányában nem jogosultak CSED és GYED ellátást igénybe venni, akkor a gyermek születésétől, annak három éves koráig GYES vehető igénybe.

Mindezek mellett egyösszegű ellátásként anyasági támogatás igényelhető abban az esetben, ha a szülő nő legalább három alkalommal várandósgondozáson vett részt. Továbbá a gyermek születését követően havi rendszerességi családi pótlék megállapítására is sor kerülhet igénylés esetén.

A gyermek születésekor egy hosszú távú megtakarítási lehetőséget ajánl az állam a gyermeket vállaló szülőknek azzal, hogy a gyermek születésekor életkezdési támogatás néven egy kezdő összeget helyez el egy kincstári számlán. Ezt az összeget babakötvényben be lehet fektetni és további kifizetéseket lehet rá teljesíteni, hogy a gyermek 18 éves korában egy nagyobb összegű támogatásra legyen jogosult.

Az ellátásokkal kapcsolatban részletes tájékoztatást az alábbi linkekre kattintva olvashat:

CSED: <https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekvallas-tamogatasa/csecsemogondozasi-dij.html>

GYED: <https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekvallas-tamogatasa/gyermekgondozasi-dij.html>

GYES: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/gyermekgondozasi-segely.html>

Anyasági támogatás: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/anyasagi-tamogatás.html>

Családi pótlék: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/csaladipotlek.html>

Életkezdési támogatás: http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/lakossagi-ugyfelek/elekezdesi_tamogatas

További ellátások: <https://csalad.hu>

4. számú melléklet

Ügystátusszal kapcsolatos tájékoztatás

(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Tárgyban megjelölt érkeztetési számmal szeptember 04-én kérelmet adtam be, hogy öregségi nyugdíjhoz a letöltött szolgálati időm megállapítására.

Érdeklődöm, hogy a tájékoztatást mikorra várhatom, mi a várható ügyintézési idő?

[Ügyintéző] Az adategyeztetési eljárás ügyintézési ideje hetvenöt nap. Az ügy státuszával kapcsolatban a lakóhelye szerinti nyugdíjbiztosítási osztályon tud érdeklődni személyesen, postai úton, illetve elektronikusan az alábbi felületen:

<https://e-ugyintezes.onyf.hu>

A hatóság elérhetőségét az alábbi oldalon tekintheti meg a megfelelő kormányhivatal és osztály kiválasztása után. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

2. megkeresés

[Ügyfél] 2019.10.24.-én a Budapest Főváros Kormányhivatala II. Kerületi Hivatalhoz adtam le az ez év novemberben érvényességét veszítő kártyám megújítására a kérelmet. Az új kártya átvételét Postai úton kértem, mivel mozgáskorlátozott vagyok. Az új kártyát a mai napig nem kaptam meg. Érdeklődöm az új kártya státuszáról.

[Ügyintéző] EU TAJ kártya esetén 8 nap ügyintézési idővel + postai kézbesítési idővel szükséges számolni. Abban az esetben, ha ügystátusszal kapcsolatban szeretne érdeklődni, akkor arra az A tájékoztatás kötelezettjénál van lehetőség személyesen, meghatalmazottal, postai úton, vagy elektronikusan az e-papír felületén.

Elektronikus ügyintézés estén kérjük, hogy előbb a címzett mezőben válassza ki a „BFKH, II. Kerületi Hivatalát”. Ezt követően a „kormányhivatali ügyek” témacsoport és a „egészségbiztosítási pénztári feladatok” ügýtípust szükséges választania. A beadvány továbbításához a „levél tárgya” és a „levél szövege” mező kitöltése kötelező.

A felület alján a „tovább a csatolmányokhoz” menüponttal tud tovább lépni, ahol a mellékletek feltöltésére van lehetőség, ezt követően tudja a kérelmet továbbítani a hatóság felé.

A második kerületi kormányablakkal az alábbi elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot:

- Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.
- Telefonszám: +36 1 896 2378
- E-mail: kormanyablak@02kh.bfkh.gov.hu

Az EU TAJ kártya azonnali kiállítására van lehetőség abban az esetben, ha személyesen, az illetékes egészségbiztosítási osztályon (Budapesten Teve u. 1/A.-C. szám alatt) történik az igénylés. Továbbá a technikai feltételek fennállása esetén a lakóhely szerinti megyében található kormányablakokban is megtörténik az EU TAJ kártya azonnali kiállítása személyes igénylés esetén.

3. megkeresés

[Ügyfél] Üdvözlöm. A jogosítvány hosszabbításához beadtam az okmányirodába a dokumentumokat október közepén. Nem kaptam még értesítést, hogy mikor vehetem át. Hol érdeklődhetek?

[Ügyintéző] Az okmány státuszával kapcsolatban a <https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyStatuszLekerdezes.xhtml> oldalon végezhet lekérdezést.

A lekérdezéshez az okmány igénylésekor Önnek átadott, nyomtatott adatlapra lesz szüksége. A rendszer a kérelmet az adatlap fényképes, első oldalán, a 4. sorban található „Nyilvántartó hivatal bizonylatszám” alapján azonosítja be.

Arra is van lehetőség, hogy az ügyben eljáró kormányablaknál érdeklődjön. Abban az esetben, ha már postára adták az okmányt, akkor a küldemény azonosítójának ismeretében a postán tud érdeklődni.

5. számú melléklet

Jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatás

(valós esetek)

A példa egy tartós ápolást végzők időskori támogatásának megállapításával kapcsolatos kérelem kapcsán hozott elsőfokú és másodfokú döntés rendelkező részéből került kiemelésre.

Az elsőfokon eljáró hatóság tájékoztatója:

„A határozat ellen – a kézhezvételtől számított 15 napon belül – Budapest Főváros Kormányhivatalához lehet fellebbezni. A fellebbezést – az ügyszámra hivatkozással – az első fokú döntést hozó nyugdíjbiztosítási igazgatási szervhez kell benyújtani. A fellebbezés elektronikus úton is előterjeszthető.

A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az első fokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső ok miatt nem hivatkozott. A fellebbezést indokolni kell.

Az eljárás illeték- és költségmentes.”

A másodfokon eljáró hatóság tájékoztatója:

„E határozat ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a döntés bírósági felülvizsgálatát kérve – jogsérelemre hivatkozással – keresettel lehet fordulni a lakóhely szerint illetékes közigazgatási és munkaügyi bírósághoz. A keresetlevelet – három példányban – a lakóhely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró járási/kerületi hivatalnál jelen határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell benyújtani, vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél a polgári perben és a közigazgatási bírósági eljárásban alkalmazandó nyomtatványokról szóló 6/2019. (III. 18.) IM rendelet 19. mellékletében meghatározott nyomtatványon is előterjeszthető (<http://birosag.hu/nyomtatvany-urlapok/kerestlevel-nyomtatvanyok>). A jogi képviselővel eljáró fél kizárólag elektronikus úton nyújthatja be a keresetlevelet.

A bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálhatja el, a felek kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását a keresetlevélben kell kérni, ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

Az eljárás illeték- és költségmentes”

6. számú melléklet

Általános és ügyspecifikus tájékoztatás (fiktív esetek)

Irányító tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Családi pótlékot szeretnék igényelni. Hol és hogy tudok eljárni?

[Ügyintéző] Az ország bármelyik kormányablaka befogadja a kérelmet továbbítási céllal.⁶⁶⁹ Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal családtámogatási osztályán van lehetőség.⁶⁷⁰ Elektronikus ügyintézésre ügyfélkapus azonosítással van lehetőség a következő felületen:

<https://ugyfel.allamkincstar.gov.hu>

b) Egyedi ügyvel kapcsolatos tájékoztatás

[Ügyfél] Családi pótlékot szeretnék igényelni. Hol és hogy tudok eljárni?
Tiszakécskén lakok és nincs ügyfélkapum.

[Ügyintéző] Az ország bármelyik kormányablaka befogadja a kérelmet továbbítási céllal.⁶⁷¹

A tiszakécskei kormányablak elérhetősége⁶⁷²:

Cím: 6060 Tiszakécske, Szent Imre tér 1.

Telefonszám: +36 76 795 574

E-mail: kormanyablak.tiszakecske@bacs.gov.hu

Ügyfélfogadási idő: H: 8.00-18.00 K: 8.00-12.00 Sz: 8.00-12.00 Cs: 7.00-17.00 P: 8.00-12.00

⁶⁶⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶⁷⁰ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁷¹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶⁷² *Tiszakécske (Szent Imre tér).*

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/bacskiskun/tiszakecskei/tiszakecske-szent-imre-ter/191>
(2020.05.09.)

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal családtámogatási osztályán van lehetőség.⁶⁷³ A Békés megyei Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály, Családtámogatási osztályának elérhetősége⁶⁷⁴:

Cím: 5600 Békéscsaba Szabadság tér 7-9.

Levelezési cím: 1919 Budapest

Telefon: (66) 524-191

E-mail: cstam@bekes.gov.hu

Teljes körű tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Ki jogosult öregségi nyugellátásra?

[Ügyintéző] Aki betölti a rá irányadó nyugdíjkorhatárt és legalább 20 év szolgálati idővel rendelkezik.⁶⁷⁵

b) Egyedi ügyvel kapcsolatos tájékoztatás

[Ügyfél] Jogosult vagyok-e öregségi nyugdíjra, ha 1957.04.02-án születtem és 1977-től folyamatosan dolgozok.

[Ügyintéző] Nem jogosult nyugellátásra, mert még nem töltötte be a nyugdíjkorhatárt. Leghamarabb 2022.04.02-án mehet nyugdíjba, a 65 éves kor elérését követően.⁶⁷⁶

Élethelyzet alapú tájékoztatás

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] Hogy tudok orvosi ellátást igénybe venni?

[Ügyintéző] Abban az esetben, ha Magyarországon biztosított vagy egészségügyi szolgáltatásra jogosult, akkor a TAJ kártya és a személyazonosításra alkalmas

⁶⁷³ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁶⁷⁴ *Békés Megyei Kormányhivatal. Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály.*
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly> (2020.05.09.)

⁶⁷⁵ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 18. § (2) bekezdése

⁶⁷⁶ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 18. § (1) bekezdése

igazolvány felmutatásával.⁶⁷⁷ Külföldi tartózkodás esetén az EU Taj kártya felmutatásával vehet igénybe ellátást.⁶⁷⁸

b) Egyedi ügyel kapcsolatos tájékoztatás

[Ügyfél] Hogy tudok Magyarországon orvosi ellátást igénybe venni, ha piros lámpát kaptam az orvosnál, mert munkanélküli vagyok? Ellátást nem kapok, semmilyen jövedelmem nincs. Győrben lakok.

[Ügyintéző] Ebben az esetben a rászorultsági alapon egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megállapítása iránti kérelmet nyújthat be bármelyik kormányablakban továbbítás céljából.⁶⁷⁹ Győrben a Czuczor Gergely utcában és az ETO parkban. Elérhetőségük és a nyitvatartási idejük itt tekinthető meg:

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/gyormosonsopron/gyori/gyor-czuczor-gergely-utca/154>

<http://kormanyablak.hu/hu/kormanyablakok/gyormosonsopron/gyori/gyor-nagysandor-jozsef-utca-eto-park/28>

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerinti járási hivatal hatósági osztályán van lehetőség.⁶⁸⁰ A Győri Járási Hivatal Hatósági Osztály elérhetősége itt tekinthető meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/gyori-jarasi-hivatal-hatosagi-osztaly>

A nyomtatvány itt érhető el: <https://emmiugyfelszolgalat.gov.hu>

Ezt követően jogviszonyrendezési eljárásra van szükség⁶⁸¹, amit bármely kormányablaknál kezdeményezhet „továbbítási” céllal.⁶⁸² A kormányablakok elérhetősége a fenti linken tekinthető meg.

⁶⁷⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 29. § (4) bekezdése

⁶⁷⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 27. § (11) bekezdése

⁶⁷⁹ A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

⁶⁸⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 47. § (1) bekezdése

⁶⁸¹ A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény 69. § szakasza

⁶⁸² A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdése

Közvetlen ügyintézésre a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal egészségbiztosítási osztályán van lehetőség.⁶⁸³ A győri egészségbiztosítási osztály elérhetősége itt tekinthető meg: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/jarasok/gyori-jarasi-hivatal-csaladtamogatasi-es-tarsadalombiztositasi-foosztaly-egeszsegbiztositasi-osztaly>

Elektronikusan a "TAJ nyilvántartással összefüggő szolgáltatások" segítségével lehet eljárni, ami ide kattintva érhető el. <https://ugyintezes.magyarorszag.hu/szolgaltatasok/taj.html> A felületen a használat a szolgáltatást menüpontra szükséges kattintani, majd ügyfélkapus bejelentkezést követően a baloldalon a „Biztosítási jogviszony” menüpontra szükséges kattintani. Ezt követően a TAJ szám megadása után, az oldal aljára görgetve tehet észrevételt.

Státuszinformáció

a) Általános tájékoztatás

[Ügyfél] A babváró támogatáshoz szükséges Tb igazolás iránti kérelmet nyújtottam be. Mikor kapom meg?

[Ügyintéző] A kérelem beérkezését követően 8 napos ügyintézési idővel és ezen felül a postai kézbesítés idejével szükséges számolni. Abban az esetben, ha a hatóság nem rendelkezik minden szükséges adattal, akkor maximum 60 napos ügyintézési idővel és a postai kézbesítés idejével szükséges számolni.⁶⁸⁴

Ügystátusszal kapcsolatban az A tájékoztatás kötelezettjénél, a lakóhely szerint illetékes kormányhivatal egészségbiztosítási osztályánál tud érdeklődni.⁶⁸⁵

b) Egyedi ügyel kapcsolatos tájékoztatás

[Ügyfél] Példa Péter vagyok 2020.05.10-én 123 ügyszámmal kérelmet nyújtottam be a babaváró támogatáshoz szükséges Tb igazolás kapcsán. Mikor kapom meg az igazolást?

⁶⁸³ Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) - de) pontjai

⁶⁸⁴ Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 50. § (2) bekezdése

⁶⁸⁵ A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 5. § (5) bekezdés d) pontja

[Ügyintéző] A Tb igazolás elkészült, tegnap postáraadtuk. A küldemény ragszáma RL123 a kézbesítés állapota kapcsán a postán vagy a <https://www.posta.hu> oldalon a nyomkövetés funkcióval tud tájékozódni.

7. számú melléklet

Élethelyzet alapú tájékoztató videók

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP - 17-3 Új Nemzeti Kiválósági Programjának támogatásával 2018. júniusában készült 5+1 kisvideó a Csongrád Megyei Kormányhivatal munkatársainak segítségével. A tájékoztató kisfilmek azt a célt szolgálják, hogy – filmszakmai szempontokból nem professzionális módon, alacsony költségvetésből, de szakmailag hitelesen – bemutassuk a disszertációban részletesen vizsgált öt élethelyzet kapcsán milyen kisfilmek készítésével valósulhat meg az élethelyzet alapú tájékoztatás.

A kisfilmek a Közigazgatási élethelyzetek röviden YouTube csatornán érhetőek el az alábbi linkek segítségével:

- Közigazgatási élethelyzetek röviden YouTube csatorna:
<https://www.youtube.com/channel/UCRNEufobOurE1IhbNoYBu8Q>
- bevezető videó: <https://www.youtube.com/watch?v=xE8qdZWMNhs>
- gyermekvállalás: <https://www.youtube.com/watch?v=6KiN8TPg8Eo>
- álláskeresés: <https://www.youtube.com/watch?v=THGQRBKXZH0>
- betegség, üzemi baleset: <https://www.youtube.com/watch?v=mY1hrhF3VC0>
- időskor, nyugellátás: <https://www.youtube.com/watch?v=ygjVo--g2ac>
- fogyatékkal élők: <https://www.youtube.com/watch?v=pPZAv0C1gUc>

A kisfilmek a leírás mezőben további információt tartalmaznak és feliratozásra kerültek annak érdekében, hogy a hallássérült és siket személyeknek számára is képes legyen tartalmat közölni.

Fontos kiemelni, hogy a pályázati és filmszakmai keretek nem adtak lehetőséget arra, hogy 5-7 percnél hosszabb videók készüljenek, amely terjedelem közel sem elegendő arra, hogy valamennyi ellátásra és az eljárásjogi kérdésre kitérjünk bennük. Ezért a videók egy általános tájékoztatási megoldásként szolgálnak, amelyben az anyagi jogi szabályok kerülnek összefogásra mindamelllett, hogy megemlítésre kerülnek olyan további, ellátások, támogatások, amelyek kifejtésére nem volt lehetőség a terjedelmi korlátok miatt. Az ellátások nevének pusztá említése is felhívja a figyelmet azok létezésére, így az ügyfelek előtt megnyílik annak lehetősége, hogy ők maguk utánajárjanak olyan ellátások részletszabályainak, amelyek létezéséről talán nem is tudtak.

A terjedelmi korlátokra és a lehetséges jogszabályi változásokra hívja fel a figyelmet az összes kisvideó végén megjelenő záró rész is, amelyben kiemelésre kerül, hogy a részletszabályokkal kapcsolatban a kormányablakoknál és kormányhivataloknál tájékozódhatnak az érdeklődők.

A videómegosztást biztosító szolgáltatás meghatároz egy maximális karakterszámot, amivel a leírás mezőben gazdálkodni lehet, ezért ott sincs lehetőség az élethelyzetek részletesebb kifejtésre.

A felvételek hivatali időben készültek és nem volt ráhatásunk arra, hogy a forgatás idején milyen élethelyzetben lévő ügyfelek jelennek meg a kormányhivatal épületeiben. Fontos elv volt a filmek elkészítése során, hogy az érdemi ügyintézés semmilyen formában ne zavarjuk, valamint az ügyfeleknek ne okozzunk további nehézséget azzal, hogy növeljük a várakozási idejüket, egy-egy ügyintéző lefoglalásával, ezért az ügyintézési folyamat és a tényleges ügyféltájékoztatás rögzítésére semmilyen formában sem volt lehetőségünk.

8. számú melléklet

A tájékoztatást negatívan befolyásoló ügyféli attitűdök, körülmények
(valós esetek)

1. megkeresés

[Ügyfél] Az lenne a kérdésem, hogy van állam által megelőlegezett gyerektartásom és ki szeretném fizetni. Hol tudom?

[Ügyintéző] A megelőlegzés kapcsán eljáró gyámhatóságnál.

[Ügyfél] Hívtam a gyámhivatalt, nem náluk kell. Egy pontos összeg lekérdezést javasolták, nem tudom hova írjak pontosan.

[Ügyintéző] Biztos, hogy a gyámhatóságnál volt és nem egy kormányablakban? Melyik település hatóságához fordult?

[Ügyfél] A gyámhivatalt hívtam. Eladtam az ingatlanom, végrehajtási jog van bejegyezve. Csak a gyámhivatal mondta, hogy egy pontos összeget kérdezek le. Nem tudna egy telefonszámot adni, hogy hol érdeklődjek?

[Ügyintéző] Az anyuka nem tud ebben segíteni? Hogy melyik hatóságnál járt el a megelőlegzés kapcsán?

[Ügyfél] 13 éve nem beszélünk.

[Ügyintéző] Akkor arra van lehetőség, hogy írásos kérelmet nyújt be a gyámhatósághoz, ami továbbítja a kérelmet az illetékes hatóságnak.

[Ügyfél] Gyámhivatalnál járt el. A részletet 1.5 éve fizetem rendszeresen azért kellene egy pontos összeg mert nem annyi ami a tulajdon lapon van. Hívjam újra a gyámhivatalt vagy egy NAV-hoz menjek be?

[Ügyintéző] A gond vélhetően az, hogy telefonon nem adhatnak ki ilyen információt.

[Ügyfél] Van ügyfélkapum esetleg úgy?

[Ügyintéző] Jól értem, hogy a tartásdíj összegét végrehajtásra adta ki a gyámhivatal, és a NAV hajtja be?

[Ügyfél] Ráterhelték az ingatlanomra majd felét a magyar állam elengedte és igen adók módjára van a behajtás.

[Ügyintéző] Köszönöm a pontosítást, így már értem miről van szó. Ebben az esetben valóban az adóhatósághoz kell fordulnia, illetve felmerül az elektronikus ügyintézés lehetősége is ügyfélkapus azonosítással. Elektronikusan szeretne eljárni?

[Ügyfél] Az könnyebb, gyorsabb, igen.

2. megkeresés

[Ügyfél] Szeretném tudni, hogy itt, az XY kormányablaknál, már több alkalommal próbáltam segítséget kérni a degenerált alkalmazottjaiktól, és azon kívül, hogy ott ülnek unott baszott fejjel, mást semmit nem tudnak! Kértem, hogy segítsenek a szolgálati éveimet, munkaidőmet lekérni, de csak annyit tudnak ugatni, hogy interneten. Baszd meg, ha egyszer nem tudom, nem értem, akkor mi a kurva anyátoknak vagytok ott?? Itt ez a szar is mekkora ótvar, eligazodni nem lehet rajta faszom web felület! Ki a kurva anyátok rakta ezt itt össze? Hol a kibaszott kurva istenbe tudom meg nézni a munkaviszonyom összes éveit ti fasszopók?!!

3. megkeresés

[Ügyfél] Az lenne a problémám, hogy ma bementem a XY munkaügyi központba, mivel január 03.án a XY Kft-nél folytatott munkaviszonyom megszűnt. Munkába való állásom pedig 2016.04.08.volt. Elmondtam, hogy szeretnék álláskeresői járulékot igénybe venni, de a papírokat még nem kaptam kézhez. A kollega azt mondta, hogy ő bizony így nem regisztrál be. Az én volt kolléganőim is így mentek be az illetékes Munkaügyi központba és őket beregisztráltak. A hiánypótlásra kaptam 21 napot. Nálam volt minden más hivatalos dokumentum és ennek ellenére sem regisztrált be.

[Ügyfél] Elmondtam, hogy XY település a székhely és onnan fogom kapni postai úton és hiánypótlásban be fogom mutatni. De a kolleganő azt mondta, hogy őt nem érdekli, hogy más Munkaügyi központ hogyan jár el ő így nem regisztrál engem mert így, hogy csak mondom neki olyan mintha még mindig dolgoznék.

[Ügyintéző] Mi lenne a kérdése az ügyben?

[Ügyfél] Hogy miért nem regisztrált be? Más munkaügyi központ a kolleganőimet hogy regisztrálhatták be?

[Ügyintéző] Ebben a kérdésben a foglalkoztatási osztály tud pontos tájékoztatással szolgálni.

[Ügyfél] És hogyan tudom őket elérni

[Ügyintéző] Melyik településen rendelkezik lakóhellyel?

[Ügyfél] XY település

[Ügyintéző] A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv elérhetőségeit a következő linkre kattintva tekintheti meg: XY link

4. megkeresés

[Ügyfél] Jó napot! Alkalmazott vagyok és táppénzt szeretnék igényelni. Hogyan kell?

[Ügyintéző] A táppénzes papírt oda kell adni a munkáltatónak.

[Ügyfél] Odaadtam. Ami tőlük jár azt megkaptam. Azt mondták a többit nekem kell intézni.

[Ügyintéző] A táppénzes papírt mindenképpen a munkáltatónak kell átadni. Ezt követően a munkáltató kifizetőhelye jár el a táppénz kapcsán, vagy továbbítja a kérelmet az egészségbiztosítási osztálynak.

[Ügyfél] Áadtam. A betegállományomnak azt a részét, amit ők fizetnek, kifizették, amit a TB fedez, nem. Azt mondták azt nekem kell intézni. Hogy?

[Ügyintéző] A fentiektől eltérő tájékoztatást nem tudok adni Önnek.

[Ügyintéző] A munkáltató rosszul tudja.

[Ügyfél] OK. Köszönöm az infót!

5. megkeresés

[Ügyfél] Érdeklődöm, hogy a közösségi oldalakon megosztott lehetőség valós, vagy csak álhír? Így kezdődik a hír:

„ORSZÁGOS! 2020-ban HETI 11 EZER forint jár NEKED ha BETEG VAGY! Már minden kormányablaknál tudnak a lehetőségről! A 63/2006. (II.27.) Kormányrendelet 3. számú melléklete szerinti nyomtatványon KELL KÉRNEK! (Odaadják a kezébe, csak ki kell tölteni.) Betegek, krónikus betegek, valamilyen egészségkárosodással rendelkezők! Így igényelhet havi 46662,-ft-os támogatást. Amiről talán még nem is hallott! Az ország 19 megyéjében igényelhető! Több százezer magyar megkaphatja, de kérvényezni kell a kormányablaknál! Alig páran tudnak róla-mentsd el ezt a jogszabályt, mert erre kell hivatkoznod!”

Még nagyon hosszú felsorolás olvasható. Azt már nem akarom begépelni. Segítséget, tájékoztatást kérek. Valóban így van ez? A jelenlegi helyzet miatti teendők? Visszamenőleg, január 1-ig lehet-e kérni, vagy csak az igénylés napjától kaphatja, akinek adható? Válaszukat előre is köszönöm. További jó munkát! Jó egészséget kívánok!

[Ügyintéző] Vélhetően állhírről van szó. A 63/2006. (II.27.) Kormányrendelet alapján nem lehet ellátást megállapítani, illetve a jogszabálynak nincs 3-as számú melléklete. Továbbá a hatóságok a megállapított ellátást nem adják oda a helyszínen készpénzben, az ellátásokat postai úton, vagy számlaszámra utalással lehet folyósítani.

Betegség, fogyatékkal élés esetén fogyatékosági támogatás, rehabilitációs vagy rokkantsági ellátás, rokkantsági járadék, illetve személyi kedvezmény (adókedvezmény) is megállapítható, de ezek nem felelnek meg a hirdetésben leírtaknak.

6. megkeresés

[Ügyfél] Nem tudok időpontot foglalni, hiába kattintok az időpontfoglalásra nem csinál semmit. A forgalmim betelt, ezt kellene intéznie.

[Ügyintéző] Melyik kormányablakban szeretne eljárni?

[Ügyfél] A XY kerület XY utcai kormányablakban. Nem tudok időpontot foglalni a gépen.

[Ügyintéző] Ebben a kormányablakban 03.25-én van az első foglalható időpont.

[Ügyfél] Addig mit tegyek a rendőrrel, aki igazoltat? Nem kell levizsgáztatni a gépkocsit három hónappal előbb, mint a forgalmi lejárna. Mit tegyek?

[Ügyintéző] Járjon el sorszámhúzással. Arra is van lehetőség, nem kötelező időpontot foglalni. Továbbá az ország bármelyik kormányablakban el tud járni, nem csak a XY. kerületben. Érdekes lenne más kormányablakokban is időpontot nézni.

[Ügyfél] Pont ezért szerettem volna időpontot foglalni, mert sajnos nem tudok sokáig ülni a gerincem miatt. Tud ajánlani közeli hivatalt, ahol hamarabb kerülök sorra? Megköszönném.

[Ügyintéző] Arra van lehetőség, hogy megnézem más kormányablakok időpontjai, de nincs rálátásunk az egyes kormányablakok forgalmi adataira. Általánosságban nincs egy hónapon belül időpont, de ha megírja, melyik kormányablak lenne még Önnek megfelelő meg tudom nézni mikor van időpont.

[Ügyfél] Már bocsánat, de akkor ezt honnan tudta, hogy 3.hó 25.? Még mindig nem tudom, mit kezdek a rendőrrel, akár egy hónap alatt is?

[Ügyintéző] Ugyanazokat az időpontokat látom, amiket Ön is meg tud nézni ügyfélkapus azonosítást követően az időpontfoglaló rendszerben. Amennyiben javasol másik kormányablakot, ott is meg tudom nézni mikor van szabad időpont.

[Ügyfél] Köszönöm, nem akarom tovább feltartani. Üdvözlettel.

7. megkeresés

[Ügyfél] Le szeretném tölteni a XY ingatlanom tulajdoni lapját, de nem tudom a helyrajzi számát tud nekem segíteni?

[Ügyintéző] Cím alapján is lehet keresni a felületen.

[Ügyfél] Nem tudom kikeresni mert mindig hibaüzenetet ad meg ezzel már próbálkoztam.

[Ügyintéző] Abban az esetben, ha a Földhivatal Online felületén szeretne cím alapján lekérdezést indítani, akkor az űrlap adatait lehetőleg sorrendben (balról jobbra, fentről lefele) töltsse ki, ugyanis így biztosított a dinamikus űrlapelemek (pl. választólisták) megfelelő működése. A kitöltés során figyelemmel kell lenni arra is, hogy minden mező

karakterpontosan kerüljön megadásra. A helyrajzasi szám kapcsán a földhivatal tud tájékoztatást adni Önnek.

[Ügyfél] Nem lehet igaz, ki tudná nekem keresni mert sürgősen kellene?

[Ügyintéző] Mit keressek ki? Kérem pontosítsa miben segíthetek?

[Ügyfél] XY című ingatlan

[Ügyintéző] Nem kérhetek le adatokat Ön helyett a felületen keresztül. Biztos, hogy út és nem utca? Ez is lehet gond.

[Ügyfél] Csak a helyrajzi számot szeretném megtudni, miért nem lehet?

[Ügyintéző] Mert nem a földhivatallal beszél. A földhivatal jogosult ebben segíteni Önnek. Ők rendelkeznek szakrendszeri hozzáféréssel.

[Ügyfél] Ha a földhivatalt felkeresem, hogy nyomtatom ki a tulajdoni lapot ma? Nekem holnapra kell az irat.

[Ügyintéző] Ha sikeres a lekérdezés, a felületen megjelenik a tulajdoni lap.

[Ügyfél] Miért nem akar nekem segíteni? Csak egy helyrajzi szám kellene.

[Ügyintéző] Onnan egyesével letölthető, ha jobb egérgombbal rákattint. Szívesen segítenék, de nem tudok. Nincs szakrendszeri hozzáférésem. Nem tudom hol megnézni.

[Ügyfél] Nem érti, ha nem tudom a helyrajzi számot nem tudom letölteni ingyenesen a tulajdoni lapot.

[Ügyintéző] De értem. A földhivatalnál tud eljárni.

[Ügyfél] Múltkor egy kollégája kikereste.

[Ügyfél] Maga azért nem segít, mert nem akar.

8. megkeresés

[Ügyfél] Az általam kiválasztott kerületi kormányablakba nem lehetséges az időpontfoglalás. Le fog járni február hónapban a személyi igazolványom, meg szeretném hosszabbíttatni.

[Ügyintéző] Rögtön nézem a foglalható időpontokat.

[Ügyfél] Ha egy mód van rá, időpontot szeretnék kérni, nem óhajtok sorban állni! Köszönöm!

[Ügyintéző] Valóban nincs foglalható időpont a kormányablakban. Sorszámhúzásra van lehetőség. Vagy másik kormányablakban is nézhetünk időpontot. Vélhetően egy hónapon belül nem lesz időpont másik kerületi kormányablakban sem.

[Ügyfél] Miért nem működik a webes felületen az időpontfoglalás?

[Ügyintéző] Működik az időpontfoglalás. Csak a kerületi kormányablak nem hirdetett meg időpontot. A többi kerületben pedig az esetek többségében beteltek a közeli időpontok.

[Ügyfél] Ennek lehet tudni az okáról?

[Ügyintéző] Erről náluk van lehetőség érdeklődni.

[Ügyfél] Sajnos ez esik a legközelebb hozzám, így nem kívánok messzebb lévő irodába időpontot foglalni, ugye meg érti?

[Ügyintéző] Természetesen. Sorszámhúzással el tud járni.

[Ügyfél] Bár a XY kerületi is közel van. Ott van szabad időpont?

[Ügyintéző] Rögtön megnézem. 02.12-én van az első foglalható időpont. 15:00-kor.

[Ügyfél] 2020.02.11. a lejárati dátuma a személyi igazolványomnak, így az kiesik. Akkor, ha jól értem, van lehetőségem elmenni a XY kormányablakba, sorszámot húzni, áldozni a munkaidőmből, várakozni jó adófizető állampolgárként a sok munkakerülő között, majd sorra kerülve ugyanolyan bánásmódban részesülni, mint ők. Méltatna válaszra?

[Ügyintéző] Elnézést kérek, hogy 1,5 percen belül nem válaszoltam. A fentebb leírtak szerint sorszámhúzással tud eljárni, vagy a XY kormányablakba tudunk időpontot foglalni 02.12-én vagy azt követően. Szerdai napokon este 8-ig vannak nyitva a kormányablakok.

[Ügyfél] Az igazolványom lejártja után 1 nappal a XY kormányablakban, Ön ennek látná értelmét??

[Ügyintéző] Van másik olyan érvényes okmánya, amivel személyazonosságát tudja igazolni? Útlevelel vagy vezetői engedéllyel?

[Ügyfél] A probléma az, hogy a személyi igazolvány hiányában nem vezethetek! Van, mindkettő.

[Ügyintéző] Akkor nem jelent gondot, hogy a személyi igazolvány lejártja után igényel másikat. Vezetői engedéllyel és útlevelel is tudja magát igazolni egy esetleges rendőrségi ellenőrzéskor. Foglaljunk időpontot, vagy sorszámhúzással szeretne eljárni?

[Ügyfél] Tehát ha vezetek, és igazoltatnak, a lejárt személyi igazolvány ellenére oda adhatom a rendőrnek az útlevelem, lakcímkártyám, vezetői engedélyem, és ez így rendben lesz?

[Ügyintéző] Igen, mivel az említett két okmány is alkalmas a személyazonossági igazolására. Amennyiben további megerősítést szeretne, akkor a rendőrségtől is tud tájékoztatást kérni. A http://www.police.hu/hu/info/elerhetosegek_weboldalon_tud_toluk_is_tajekoztatast_kerni.

[Ügyfél] Ön nagyon készséges! Köszönöm! Szép napot!

9. megkeresés

[Ügyfél] Üdv Figyelem! A kérelmező nem a forgalmi engedély/törzskönyv jogosultja, ezért az ügy elektronikus úton nem intézhető. Ezt az üzenet kapom, egy XY frsz.-ú mkp ideiglenes kivonására. Miért is? Én vagyok a tulajdonos.

[Ügyintéző] Ön a gépjármű üzemeltetője is egyben?

[Ügyfél] All in one

[Ügyintéző] Két lehetőség van ebben az esetben:

[Ügyintéző] Vagy nem Ön a gépjármű üzemeltetője, vagy valamilyen adat nem megfelelően szerepel a gépjármű nyilvántartásban.

[Ügyintéző] Mindkét esetben szükséges felkeresni egy kormányablakot, hogy sikeres legyen az ügyintézés. A forgalmi engedély, illetve a törzskönyvet kellene ellenőrizni, hogy azon fel van-e tüntetve más személy üzemeltetőként.

[Ügyfél] NINCS!

[Ügyintéző] Amennyiben nem, akkor adategyeztetés végett szükséges a kormányablakhoz fordulni.

[Ügyfél] Csak szokásos módon szart sem ér ez a rendszer.

[Ügyintéző] Az adategyeztetés során lehetősége van kérelmezni a kivonást is.

[Ügyfél] Az okmányirodában voltam fél évvel ezelőtt is. Ott sem képesek normális munkát végezni. Régen rendbe kellett volna rakni ezeknek a közszolgáknak a dolgát. Kirúgni az összeset és normális embert alkalmazni. Mondjuk a versenyszférában éhen halnának, az biztos.

[Ügyintéző] Nem volt sikeres a korábbi ügyintézés valami miatt?

[Ügyfél] Nem, bazd meg. A mostani nem sikeres! Ebből gondolom, hogy az sem volt.

[Ügyintéző] Kérem, hogy tartsuk a hivatalos kommunikációs formát, hogy segíteni tudjak Önnek.

[Ügyfél] Nem tud. Ez látszik.

[Ügyintéző] Nézzünk időpontot valamelyik kormányablakba?

[Ügyfél] XY ker,

[Ügyintéző] Ebben a kormányablakban 04.06-tól van foglalható időpont.

[Ügyintéző] 9:15, 9:45, 10:30

[Ügyintéző] Később további időpontok is vannak. Korábban sorszámhúzással tud eljárni, vagy nézhetünk időpontot egy Budapest melletti településen is. Budapesten várhatóan nem lesz korábbi időpont egyik kormányablakban sem.

[Ügyfél] XY település

[Ügyintéző] Ott nincs kormányablak, legközelebb XY településen tud eljárni, ahol 03.16-án van az első időpont. 8:30-kor. Az ezt követő napokon további időpontok is vannak.

[Ügyfél] A gond az, hogy ma forgalomba került ez a szar és az elbaszott rendszerük és a mindig hibás munkavégzésük miatt nem tudom most elintézni. A munkaidő pedig max 2-3 óra egy ilyen közszarnál.

[Ügyintéző] Ha nem tudjuk hivatalos hangnemben folytatni a beszélgetést, akkor kénytelen leszek megszakítani.

[Ügyintéző] A kormányablakok nyitvatartási ideje az alábbiak szerint alakul Budapesten:

[Ügyintéző] Hétfő 7:00-17:00 Kedd 8:00-16:00 Szerda 12:00-20:00 Csütörtök 8:00-16:00 Péntek 8:00-14:00 szombat zárva, vasárnap zárva

[Ügyfél] Szakítsd meg te haszontalan szar.

[Ügyintéző] Köszönjük a megkeresését! További szép napot kívánok!

10. megkeresés

[Ügyfél] Tisztelt GYERMETEG, ostoba KORMÁNYPORTÁL!

Próbáltam volna 3 diplomával regisztrálni a konzuli regisztrációs portálon, mert egy ÖNÖKNÉL sokkal fejlettebb országba utazom 3 hétre: Peru, Paraguay, Argentína, Brazília. Próbáltam előlről, aztán hátulról bejutni az Önök szupertitkos, szupervédett regisztrációs rendszerébe. DE az Önök dilettáns, amatőr, PANCSEK rendszerén nem sikerült keresztülvergődni magamat.

Van Önök között egyetlen épp elméjű, aki egyszerűen, magyarul, (tehát hagyják a p...ba a számítógépes halandzsá dumát) ide tud tenni egy linket, amivel akár a kormányablakból, akár bárhol ahol meg tudom adni, hogy melyik országban mikor fogok tartózkodni?

HA CSAK HÜLYÉK DOLGOZNAK ÖNÖKNÉL, kérem jelezzék egyszerűen vissza: "MINK TUL HUJJÉK VAGYUNG AHHÓ, HOGY SEGÍJJÜNK NEKÖD."

Ebben az esetben tudni fogom, hogy az önök szellemi képességeit meghaladja egy egyszerű kérdés IS. Üdvözlettel

[Ügyintéző] A külföldi utazás bejelentésére a Konzuli Szolgálat weboldalán keresztül az alábbi link segítségével van lehetőség: <https://konzinfougyseged.mfa.gov.hu/#!/login>

A külföldi utazás regisztrációjával kapcsolatban további információ itt található:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/regisztralja-kulfoldi-utazasat>

Amennyiben nem sikerül belépni a felületre, kérjük, hogy vegye fel a kapcsolatot a weboldal üzemeltetőjével, a Konzuli és Állampolgársági Főosztállyal, amely elérhetőségét a weboldal tetején tekintheti meg.

A fentiekén túl a bejelentés megtehető okostelefonnal is, az AppStore-ból ingyenesen letölthető Konzinfo applikációval. Az applikációról további információ itt érhető el:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/a-kulgazdasagi-es-kulugyminiszterium-konzinfo-utazom-mobil-alkalmazasa2019>

11. megkeresés

[Ügyfél]. Szeretnék OEP igazolást kikérni babaváró hitelhez és úgy tudom elektronikus módon is ki tudom kérni. Bejelentkeztem ügyfélkapun keresztül, de nem egyértelmű hogyan tudom igényelni, tudna segíteni, hogy hova kell kattintani?

[Ügyintéző] A kérelem az e-papír szolgáltatás használatával elektronikusan benyújtható. Címzett: lakcíme szerint illetékes megyeszékhely járási hivatala (Budapest, Pest megye esetén: BFKH XIII. Kerületi Hivatal), ügytípus: egészségbiztosítási pénztári feladatok, témacsoport: kormányhivatali ügyek. Az elektronikus ügyintézésre szolgáló felületet a <https://epapir.gov.hu/> oldalon éri el.

[Ügyfél] Témacsoportnak és Ügytípusnak mit kell beírni? Címzettek között ilyen nincs, hogy 'FKH XIII. Kerületi Hivatal' - csak 'Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat' - ezt kellene jelölnöm?

[Ügyintéző] BFKH XIII. Kerületi Hivatalt kell kiválasztani, nem a FKH XIII. Kerületi Hivatal.

[Ügyfél] Illetve Ügytípust kötelező megjelölni, de csak az alábbi lehetőségek közül lehet választani:

- Adóügyek
- Hagyatéki ügyek
- Kereskedelmi ügyek
- településképi és városépítési ügyek

[Ügyintéző] Kérem, hogy a korábbiakban megbeszélteket válassza ki a felületen. Első a címzett, utána az ügytípus és végül a témacsoport

[Ügyfél] Sajnos nem, először témacsoportot kell választani majd ügytípust és ezt követően címzettet. ha a címzettel szeretném kezdeni ott nem sorolja fel a BFKH XIII. Kerületi Hivatalt csak a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzatot. Sikerült megoldanom! Sajnos a felhasználói felület nem a legszerencsésebb.

12. megkeresés

[Ügyfél] Jó napot, egy barátom nevében kérdezem, aki éppen itt ül mellettem. A családtámogatási ellátások folyósításának felülvizsgálatát illetően, milyen hatáskörrel rendelkezik a területileg illetékes kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi osztálya?

[Ügyintéző] Pontosan miről lenne szó, kérem, fejtse ki bővebben, hogy pontos választ adhassak!

[Ügyfél] Tehát, mi a gyámhivatal szerepe, a családtámogatási ellátások pl. családi pótlék folyósítása, vagy felülvizsgálata során?

[Ügyintéző] Általánosságban a családtámogatási osztály az illetékes az ellátás megállapítása és felülvizsgálata kapcsán, nem pedig a gyámhatóság.

[Ügyfél] Mi az az elem, vagy pont ahol a gyámhivatalnak is el kell bírálnia az igénylést, vagy, hogy találkoznak-e egyáltalán az ilyen kifizetésekkel, kapcsolatos dolgokkal a munkájuk során?

[Ügyintéző] Nem teljesen értem a kérdését. A gyámhivatal nem bírálja el a családtámogatási ügyekben beérkező igényeket, amennyiben hozzájuk érkezik be a kérelem, akkor továbbítják a családtámogatási osztálynak.

[Ügyfél] Pl.: mikor kerülhet előtérbe először, ha xy család gyermeke nem is lakik otthon, vagy nem is létezik? Ezt, ha jól értem, akkor bejelentési kötelezettséggel tartozik a gyámhivatal a kincstár felé.

[Ügyintéző] Igen, a gyámhatóságnak bejelentési kötelezettsége van a családtámogatási osztály felé abban az esetben, ha valamilyen visszaélést tapasztal. Ebben az ügyben pontos tájékoztatást a gyámhatóság tud adni.

[Ügyfél] De a gyámhivatal számára akár sohasem derül ki, hogy bizonyos család csak részben, vagy teljes mértékben csak az SZL- adatbázisban létezik. Tehát ha jól értem a gyámhivatalnak semmilyen kötelezettsége nincs arra vonatkozóan, hogy rendszeresen vagy időközönként riportoljon az illetékességi területén nyilvántartott kiskorúak létszámát illetően? Riportoljon, tehát elszámolást, tájékoztatást adjon... Magyarán, ha nem jelenti be senki sem, akkor soha senkinek sem fog feltűnni, hogy x nevű, y létszámú kiskorú nem is létezik valójában? Csak kizárólag az önkormányzat elektronikus nyilvántartási rendszereiben. Létezhet bárki úgy, hogy sohasem derül az ki, a hivatalok számára, hogy valójában fizikailag nem is létező?

[Ügyintéző] Esetleg elhunyt gyermekről lenne szó?

[Ügyfél] Vagy hogy egy valaha volt, tehát egykor létező személy, amennyiben eltűnését nem jelenti be senki sem, továbbra is megjelenjen a rendszerekben, és személyazonosságát felhasználva pedig a családtámogatási vagy egyéb támogatást igényeljenek általa?

[Ügyintéző] Kiskorú gyermekről van szó?

[Ügyfél] Csupán elméleti, rendszer szintű, kontroll választ várok a kérdésre, nem valós példa szerepelt a lehetőségek között.

[Ügyintéző] Ki veszi fel az ellátást?

[Ügyfél] Teljes szülői felügyeleti joggal rendelkező magyarországi bejelentett lakcímmel rendelkező vér szerinti szülő. Amennyiben senki sem jelent, a gyámhatóság számára az esemény feltáratlan, észrevétlen, megismételhető. Tehát legújabb, törzstől eltérő elsődleges, eldöntendő kérdésem: a rendszerek a KIR, SZL, TB, és/vagy akár a nemzetközi SIS2 rendszerek egymással nem kommunikálnak?

[Ügyintéző] Az ellátás folyósításának feltétele, hogy a gyermek közoktatási intézménybe (óvodába, iskolába járjon). Amennyiben eltűnne egy gyermek, vagy nem járna tovább közoktatási intézménybe, akkor az ottani nevelők, tanítók ezt kötelesek jelenteni a gyámhatóság felé. A gyámhatóság pedig hivatalból köteles értesíteni a családtámogatási osztályt, ami felfüggeszti az ellátás folyósítását.

[Ügyfél] Uram, ön egyszerűen profi, ha egyszer nekem is lesz egy saját országom, biztosan megkeresem önt is, hogy sikeresek legyünk. Rendben van, de az igényléshez csatolandó dokumentációs követelmények között, mint tanulói jogviszony igazolás, kiváltható a szülő becsületbeli nyilatkozatával is, hogy rendelkezésére áll, csak éppen nem hozta magával. Az ügyintézés egyszerűsödésével együtt a hiánypótlásra ilyen esetben nem találtam információt. A fent említett dolgokat helyesen értelmezem?

[Ügyintéző] Nem, nincs lehetőség nyilatkozattal helyettesíteni a tanulói jogviszonyigazolást. A kérelem benyújtása során TAJ számot is szükséges megadni. Egy esetleges elhalálozás vagy eltűnés esetén passzíválják a TAJ kártyát, amit szintén látni fog a hatóság. Továbbá ha helyettesíthető lenne a jogviszonyigazolás egy nyilatkozattal, akkor is járnia kellene közoktatási intézménybe a gyermeknek.

[Ügyfél] Abban az esetben, ha van bejelentés vagy beazonosítható biológiai maradványa, tehát a jogviszonyigazolás is kiváltható becsületbeli nyilatkozat által, ami a későbbiekben sem hiánypótlás köteles? Ebben az esetben is járnia kell közoktatási intézménybe? Ez már ugyanaz, mint épületes beszélgetésünk legeleje.

[Ügyintéző] Igen, mindentől függetlenül járnia kell közoktatási intézménybe.

[Ügyfél] Valóban épületes, hiszen eddig még ennyit sem sikerült kérdezni senkitől sem. Ön valóban nagyon tájékozott.

[Ügyintéző] Amennyiben nincs további közigazgatási kérdése, akkor meg kell szakítanom a beszélgetést.

[Ügyfél] Ezzel én is egyetértek, de az elméleti rendszer szintű ismétlődő hibalehetőség feltárásával kapcsolatos.

[Ügyintéző] Van még esetleg kérdése?

[Ügyfél] Utolsó.

[Ügyfél] Tehát, ha iskolába sosem járt, nem ismeri senki, nem is látta senki x y kiskorú személyt (mert iskolaköteles kora óta bányában dolgozik napi 1 USD-ért Indonéziában) a sis2 és a schengeni rendszer, az SZL nyilvántartás, a TB és KIR rendszerek és bejelentés hiányában a gyámhatóság előtt is észrevétlen? Tehát eltűnt, akit a rendszerek nyilvántartanak, de az adatok, és rendszerek sűrűjében, nem kerülnek felszínre, mivel a rendszerek nem kommunikálnak, szűrnék és riportolnak egymásnak?

[Ügyintéző] Mi a magyar ügyintézéssel kapcsolatban tudunk tájékoztatást adni. Amennyiben külföldön van a gyermek és külföldön vesznek igénybe ellátást utána, akkor a külföldi jogszabályok az irányadóak. Ebben az esetben a külföldi hatóságok tudnak tájékoztatást adni.

[Ügyfél] Magyarországi bejelentés esetén a MÁK-nak, illetve a gyámhatóságnak, milyen rövid idő alatt kell hogy visszajelzést, végzést, határozatot, vizsgálatot, conclusiot adjon ilyen kiskorúval kapcsolatos esetben? Tehát törvényi kötelezettsége hány nap?

[Ügyintéző] A lehető legrövidebb időn belül. A tudomására jutását követően azonnal.

[Ügyfél] Családtámogatási ellátást, tehát pénzbeli juttatást illetően (ha nem áll fenn krízishelyzet)?

[Ügyintéző] A kérdésben kérem, forduljon a gyámhatósághoz.

[Ügyfél] Azonnali intézkedést követelő gyermekvédelmi krízishelyzet úgy értem, csak közigazgatási csalás.

[Ügyintéző] A további részletszabályok kapcsán kérem, forduljon a gyámhatósághoz. Melyik településen rendelkezik lakóhellyel? Keresek elérhetőséget a hatósághoz.

[Ügyfél] A közigazgatási csalás éppen, hogy közigazgatással, államigazgatással kapcsolatos téma. Ne adja fel! Legyen mindig kitartó!

[Ügyintéző] Ebben a kérdésben már nincs jogosultságom tájékoztatni, abban az esetben, ha közigazgatási csalásról van tudomása, akkor az illetékes hatóságnak tud bejelentést tenni.

[Ügyfél] Jövőre lehet egy kivételes csapat tagja is lehet.....

[Ügyintéző] A bejelentés írásban, személyesen, postai úton tehető meg, illetve elektronikusan az E-papír felületén keresztül. Továbbá névtelen, közérdekű bejelentés tételére is van lehetőség.

[Ügyfél] Bár már most is azok mindannyian, gratulálok. Bírja még vagy elszív egy cigit? Egy cigi biztosan jól esne, nem igaz?

[Ügyintéző] Tekintve, hogy nincs további közigazgatási kérdése, nem tudjuk tovább folytatni a beszélgetést.

13. megkeresés

[Ügyfél] Az álláskeresői járadék fennmaradó időtartamára járó juttatás igénylés kérelmének elutasítása esetén hogyan lehet fellebbezni? Az elutasítás oka a 30 napon túli kérelem leadás.

[Ügyintéző] Fellebbezésre ebben az esetben nincs lehetőség. Abban az esetben, ha a jogosultsági feltételek fennállnak, ismételten lehet kérelmezni az ellátás megállapítását. Egy új kérelemmel tehát nem a tovább folyósítást, hanem az újbóli megállapítást lehet kérelmezni.

[Ügyfél] Köszönöm, tehát ha beadom a szükséges dokumentumokat újra - de olyan dátummal ami még benne volt a határidőben? mert ez volt a probléma hogy pár nappal későbbi dátum szerepelt a kérelmen ezért nem fogadták el.

[Ügyintéző] A korábbi ellátást már nem lehet folytatólagosan igényelni. Egy teljesen új ellátás igénylésére van lehetőség, ahol ismét megnézik, hogy rendelkezik-e a szükséges feltételekkel.

[Ügyfél] Melyik ellátás lenne ez és mi kell hozzá? köszönöm

[Ügyintéző] Az álláskeresői járadékról van szó, ugyanarról, amit korábban folyósítottak Önnek. Az igénylés menete teljes mértékben megegyezik a korábbival. Abban az esetben, ha már nem jogosult álláskeresői járadékra, akkor foglalkoztatást helyettesítő támogatást lehet még igényelni. Ezt szintén a járási hivatal foglalkoztatási osztályán lehet igényelni.

14. megkeresés

[Ügyfél] Regisztráltan kapom a felnőtteknek járó keresetpótló támogatást évek óta. Nem kaptam még meg a számlámra a januárit. Késik, vagy valami más lehet a probléma?

[Ügyintéző] Pontosan milyen támogatással kapcsolatban érdeklődik?

[Ügyfél] Munkaügyi központon keresztül kapom, a keresetpótló támogatást, a 22 800 ft-ot

[Ügyintéző] Álláskeresői járadékra gondol?

[Ügyfél] Foglalkoztatást helyettesítő támogatás. Megnéztem a határozaton.

[Ügyintéző] Köszönöm a pontosítást.

[Ügyintéző] A január havi ellátást, január 3-ig (péntek) utalják. Azon megyékben, ahol a kormányhivatal előrehozottan utalta az ellátásokat (tehát decemberben kétszer kapott

ellátást), a következő utalási időszak a január hónapra járó ellátásnak, a legkésőbb február 5-ig történő utalása lesz.

[Ügyfél] Én kérek elnézést, a nem pontos meghatározásért. Akkor én a decemberit nem kaptam meg, december végén sem, most sem. December 5-én kaptam utoljára

[Ügyintéző] Ebben az esetben az ellátást folyósító hatósággal szükséges felvenni a kapcsolatot. A foglalkoztatási osztálynál tud érdeklődni.

[Ügyintéző] Elérhetőséget a megállapító határozaton talál.

[Ügyfél] Tavaly is előfordult, és a kormányablakhoz irányítottak, XY településre. Akkor most is be kell oda mennem? Kissé messze van... Ezek szerint már meg kellett volna kapnom?

[Ügyintéző] Ha decemberben kétszeri utalást kapott akkor még nem. Ha egyszeri utalást kapott, akkor igen. Ne kormányablakhoz forduljon, hanem a foglalkoztatási osztályhoz. Aminek az elérhetőségét azon a papíron tudja megtekinteni, amin az ellátás pontos nevét is megnézte.

[Ügyfél] Igen, az ugyanott van. Köszönöm, akkor a holnapi napom erre fog rámenni. További szép napot. Reménykedtem, hogy anélkül, hogy bemennék XY településre, el tudom intézni....

[Ügyintéző] Náluk tud érdeklődni az utalás kapcsán. Miért nem próbálkozik telefonon? Ha telefonon tudják tájékoztatni Önt, akkor nem kell beutazni.

[Ügyfél] Megtaláltam a telefonszámot. Nincs feltöltve a telefonom, de meg fogom oldani. Köszönöm.

9. számú melléklet

A kormányablak személyes ügyfélszolgálatán alkalmazott ügyfélelégedettségi kérdőív

Tisztelt Ügyfelünk!

A kérdőív kitöltésével a ... Megyei Kormányhivatal célja az, hogy minél jobban megismerje az ügyfelek, így az Ön véleményét is, az ügyintézés során szerzett tapasztalataikról. Kérjük, hogy név nélkül az alábbi kérdésekre adható válaszok előtt található négyzetbe „X” jelet szíveskedjen elhelyezni, illetve a kipontozott része kérjük, szöveges formában írja le véleményét, javaslatát.

1. A hét melyik napján járt a Kormányablaknál?

- ☐ Hétfő
- ☐ Kedd
- ☐ Szerda
- ☐ Csütörtök
- ☐ péntek

2. Milyen típusú ügyet intézett?

- ☐ KAB, okmány,
- ☐ Foglalkoztatás
- ☐ CSTTB, nyugdíj, egészségbiztosítás
- ☐ Agrár, vidékfejlesztés
- ☐ Földhivatal

3. Kérem, hogy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a személyes ügyintézés körülményeivel (1: a leggyengébb; 5: a legjobb értékelés)

	1	2	3	4	5
Ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyfélszolgálat kialakítása:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyfélszolgálat kialakítása:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyfélszolgálat megközelíthetősége:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyfélszolgálat takarítottsága:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyintéző udvariassága, segítőkészsége:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyintéző munkája, szakértelme:	☐	☐	☐	☐	☐
Ügyintézés gyorsasága:	☐	☐	☐	☐	☐

4. Legutóbbi ügyintézése során milyen hosszán kellett várakoznia?

- ☐ Kevesebb, mint 5 perc

- 5 – 10 perc között
 - 10 – 20 között
 - 20 perc és 1 óra között
 - több, mint 1 órát
- 5. Megfelelőnek találta-e a nyomtatványokat melyeket ki kellett töltenie az ügyintézés során?
 - Teljesen megfelelő
 - Megfelelő
 - Nem megfelelő
 - Bonyolultnak és érthetetlennek tartom
 - Nem kellett nyomtatványt kiküldeni
- 6. Mi a véleménye az elmúlt évekhez képest a Kormányhivatal ügyintézésének színvonaláról?
 - Javult
 - Inkább javult
 - Nem változott
 - Inkább romlott
 - Romlott

10. számú melléklet

Ügyfél-elégedettség mérés a telefonos tájékoztatás kapcsán

1. Sikerült elintéznie az ügyét, illetve a kérdésére teljes körű választ kapott? (igen, nem, részben)
2. Elégedett volt az ügyintéző szakmai felkészültségével? (igen, nem, részben)
3. Elégedett volt a várakozási idő hosszával? (igen, nem)
4. Ajánlaná ismerőseinek közigazgatási ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás igénybevételéhez az ügyfélszolgálatot? (igen, nem, talán)

11. számú melléklet

Ügyfél-elégedettség mérés egy elektronikus felület kapcsán

I. Alapadatok

1. Nem
2. Kor
3. Legmagasabb iskolai végzettség
4. Ország

II. ... OLDAL

5. Mióta használja a portált?

- Kevesebb, mint 1 hónapja
- 1-6 hónapja
- 6-12 hónapja
- Több, mint egy éve

6. Honnan hallott az új portálról? Több választ is megjelölhet!

- Hivatalok honlapján láttam
- Személyes ügyintézés során ajánlották
- A ... ügyfélszolgálat ajánlotta
- Ismerős ajánlotta
- Médiaiban, interneten
- egyéb

7. Milyen ügyekben használja a portált? Több választ is megjelölhet!

- magánügyben
- munkaügyben
- vállalkozási ügyben
- egyéb

8. Milyen céllal kereste fel a portált? Több választ is megjelölhet!

- Tájékozódás
- Elektronikus ügyindítás
- Időpontfoglalás személyes ügyintézésre
- Gépjárműadat-lekérdezés
- egyéb

9. Milyen gyakorisággal használja a portált?

- Napi rendszerességgel
- Hetente több alkalommal
- Havonta több alkalommal
- Évente több alkalommal
- Most vagyok itt először

10. Nagyjából mennyi időt tölt a portálon egy látogatás alkalmával?

- Kevesebb, mint 5 percet
- 5-15 percet
- 15-30 percet
- Több, mint 30 percet

11. Könnyen megtalálta, amit keresett?

- Igen, a kereső segítségével
- Igen, az ügycategóriákból választva
- Igen, a főoldalon, vagy a hírek között
- Nem, sokáig kellett keresnem
- Nem, egyáltalán nem találtam meg
- egyéb

12. Mennyire találta hasznosnak a tájékoztatásokat? (1: egyáltalán nem ... 5: teljes mértékben)

1 2 3 4 5

13. Mennyire volt könnyen kezelhető a portál? (1: egyáltalán nem ... 5: teljes mértékben)

1 2 3 4 5

14. Mely állításokkal ért egyet a portállal kapcsolatban? Több választ is megjelölhet!

- Naprakész tájékoztatásokat kapok az oldalon
- Nem vagyok biztos a tájékoztatások aktualitásával, hitelességével kapcsolatban
- Könnyen kezelhető a felület
- Nehezen tudtam megszokni a felület működését
- Könnyebbé tette a portál számomra az elektronikus ügyintézés
- Nem sikerült a portálon elektronikusan elintézni azt, amit akartam
- Mobileszközről (telefon, tablet) is könnyen kezelhető a felület
- Mobileszközről (telefon, tablet) nem sikerült az elektronikus ügyintézés

15. Milyen egyéb észrevételei vannak a portál funkcióival, tartalmával kapcsolatban?

--

12. számú melléklet

A szociális ellátórendszerhez kapcsolódó élethelyzetek elhatárolása

Az ÁROP-1.2.9-2012-2012-0001 számú, Az Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása című projekt keretein belül olyan ügyfélszolgálati rendszer kialakítását célozták meg, amely nyomán a leggyakrabban előforduló ügyeket élethelyzethez kapcsolva intézhetik az ügyfelek.⁶⁸⁶ A projekt keretein belül a Nemzeti Közszerológati Egyetem képzést indított, amely során a kormányablak ügyintézői megtanulták felismerni az ügyfél élethelyzetét és képessé váltak a minden részletre kiterjedő és hatékony ügyintézésre. Az oktatási program – egy virtuális kormányablak és egy robotvezérlet ügyfél segítségével – a 10 leggyakrabban előforduló élethelyzettel kapcsolatos tudást adták át az ügyintézőknek, a következő élethelyzetek meghatározásával: „születés, házasság, halál, állampolgárság megszerzése, igazolványok elvesztése, vállalkozóvá válás, munkahelykeresés, nyugdíjba vonulás, szociális rászorultság, gépjármű üzemben tartása.”⁶⁸⁷

A kormányablakok munkatársainak képzése elnevezésű ÁROP-2.2.20 program keretein belül olyan képzési anyagok készültek, amelyek célja az volt, hogy felkészítse az ügyintézőket egyes meghatározott élethelyzetek szakszerű kezelésére, a felmerülő kérdések megválaszolására és a problémák megoldására. A képzési anyag 20 élethelyzetet nevesített, amely a fentebb említettekhez képest a következő új csoportokat különítette el: baleset, betegség, bűncselekmény, építkezés és otthonteremtés, ipari és kereskedelmi tevékenység megkezdése, iskolakezdés, közúti közlekedési szolgáltatás végzése, külföldi munkavállalás, névváltoztatás és utazás.⁶⁸⁸

⁶⁸⁶ Ügyfélszolgálati élethelyzetek, eljárások kidolgozása.

<http://magyaryprogram.kormany.hu/ugyfelszolgalati-elethelyzetek-eljarasok-kidolgozasa> (2018.06.11.)

⁶⁸⁷ Államreform Operatív Programok eredményei 2012–2015. Nemzeti Közszerológati Egyetem. 30. p.

<https://vtkk.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/arop-kiadvany-original.original.pdf> (2018.06.11.)

⁶⁸⁸ KOVÁCS ÉVA (szerk.): Közigazgatási egyedi ügyek és gyakran előforduló élethelyzetek. Esettanulmány gyűjtemény a kormányablak ügyintézői képzés 4. egyedi ügyek és élethelyzetek c. moduljához. Nemzeti Közszerológati Egyetem. Budapest, 2014. 8. 10. pp. http://kab2.uni-nke.hu/downloads/4.modul_kozigazgatasi_egyedi_ugyek_es_elethelyzetek_munkafuzet.pdf (2018.06.11.)

A Neten a hivatal Tudástárral kapcsolatos leírása tartalmaz egy felsorolást arról, hogy milyen élethelyzetek jelennek meg a támogató programban. Ez a felsorolás viszont nem tartalmaz „új” élethelyzetet a korábban leírtakhoz képest.⁶⁸⁹

A Közzolgáltatás-fejlesztési Operatív Program a kormányablakok fejlesztése kapcsán említi meg, hogy a közzolgáltatásokat úgy kell megszervezni, hogy az ügyfelek „a konkrét élethelyzetekhez, problémákhoz kapcsolódóan átfogó, komplex megoldásokat” kaphassanak.⁶⁹⁰

A Közigazgatás- és Közzolgáltatás-fejlesztési Stratégia is felsorol olyan élethelyzeteket, mint a házasság, a családalapítás, a gyermeknevelés, az oktatás, az ingatlannal kapcsolatos eljárások, a mezőgazdasági ügyek, az okmányok intézése, a munkavállalás, a szociális ellátások, a nyugdíj, a halálozás és az öröklés.⁶⁹¹

A fenti dokumentumokat alapul véve, az egyes – egymáshoz közel álló – csoportok összevonásával az alábbi közigazgatási élethelyzetek elkülönítésére van lehetőség:

17. táblázat Közigazgatási élethelyzetek elhatárolása

születés és gyermeknevelés	építkezés, otthonteremtés és ingatlannal kapcsolatos eljárások	közúti közlekedési szolgáltatás végzése
iskolakezdés és oktatás	vállalkozóvá válás	baleset
házasság	külföldi munkavállalás	szociális rászorultság
névváltoztatás	ipari, kereskedelmi tevékenység elkezdése	bűncselekmény
letelepedés és állampolgárság	mezőgazdasági ügyek és agrártámogatások igénybevétele	betegség
okmányok intézése, igazolvány elvesztése	utazás	nyugdíjba vonulás
munkakeresés	gépjármű üzemben tartása	halál és öröklés

forrás: saját összeállítás a fentiek összefoglalásával

⁶⁸⁹ Tudástár. Neten a hivatal projekt. <http://kozigazgas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgas/tudastar> (2018.06.11.)

⁶⁹⁰ Közigazgatási- és Közzolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) 2014-2020. Miniszterelnökség. 2014.21. p. <https://www.palyazat.gov.hu/node/56576> (2018.06.10.)

⁶⁹¹ Közigazgatás- és Közzolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020. Miniszterelnökség. Budapest, 2015. 17. p. http://www.kormany.hu/download/e/60/21000/Kozigazgasas-%20es%20Kozszolgaltatas-fejlesztesi%20Strategia%202014-2020_Mellékletekkel%20kibovített.pdf#!DocumentBrowse (2018.06.10.)

Annak érdekében, hogy a fenti élethelyzetekből kijelöljük azokat, amelyek részletes vizsgálata megtörténik, az Alaptörvényből fogom kiindulási pontnak tekinteni, ahogy a vertikális elkülönítés során is. Az Alaptörvény Szabadság és felelősség rész XIX. cikkében a következő megélhetési zavarhelyzeteket különíti el: anyaság, betegség, fogyatékoság, özvegység, árvaság, munkanélküliség és időskor. Az Alaptörvényben felsorolt élethelyzetek között – a megállapítható ellátások szempontjából – átfedés mutatkozik. Az időskor, az özvegység és az árvaság esetén egyaránt a társadalombiztosítási nyugdíjrendszer keretei között van lehetőség ellátást megállapítani, ezért ezeket az élethelyzeteket összevontan fogom vizsgálni.

A fentiek alapján – a szociális ellátórendszerhez kapcsolódóan – a következő élethelyzeteket különítem el a további vizsgálatokhoz: gyermekvállalás, álláskeresés, betegség/baleset, időskor/nyugellátás és fogyatékosággal élés.

13. számú melléklet

A gyermekvállaláshoz kapcsolódó tájékoztatás tárgya (saját összeállítás)

Egészségbiztosítási ellátások

Csecsemőgondozási díj (CSED)⁶⁹²

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatalának illetve a XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁶⁹³

Gyermekgondozási díj (GYED)⁶⁹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁶⁹⁵

GYED extra⁶⁹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁶⁹⁷

Diplomás GYED:⁶⁹⁸

⁶⁹² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 40. § szakasza

⁶⁹³ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁹⁴ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 42/A. § szakasza

⁶⁹⁵ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁹⁶ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 39. § (4) bekezdése

⁶⁹⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁶⁹⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 42/E § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁶⁹⁹

Nagyszülői GYED:⁷⁰⁰

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁷⁰¹

Örökbefogadói díj⁷⁰²

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a munkáltató, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatalának illetve a XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁷⁰³

Táppénz veszélyeztetett terhesség idejére⁷⁰⁴

A tájékoztatás kötelezettje: „A keresőképeség elbírálására az egészségügyi szolgáltató finanszírozási szerződésben nevesített orvosa és a keresőképeség elbírálására jogosító szerződést kötött orvos jogosult.” A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei

⁶⁹⁹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁷⁰⁰ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 42/G. (1) bekezdés a) pontja

⁷⁰¹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁷⁰² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45/H. § (1)-(2) bekezdése

⁷⁰³ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁷⁰⁴ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 44. § b) pontja

kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁷⁰⁵

Gyermekegészségügyi táppénz⁷⁰⁶

A tájékoztatás kötelezettje: „A keresőképeség elbírálására az egészségügyi szolgáltató finanszírozási szerződésben nevesített orvosa és a keresőképeség elbírálására jogosító szerződést kötött orvos jogosult.” A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató esetén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁷⁰⁷

Fogászati ellátás⁷⁰⁸

A tájékoztatás kötelezettje: A természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve a XIII. kerületi hivatal egészségbiztosítási osztálya rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel.⁷⁰⁹

Szülészeti ellátás⁷¹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: A természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve a XIII. kerületi hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁷¹¹

⁷⁰⁵ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45. § (2) bekezdése, 62. § (2) bekezdés; a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁷⁰⁶ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 46. § szakasza

⁷⁰⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45. § (2) bekezdése, 62. § (2) bekezdése; A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁷⁰⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 12. § (1) a) pont

⁷⁰⁹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 5. §, 5/B.§ 1) pont, 29. §;

⁷¹⁰ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 15. § szakasza

⁷¹¹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 5. § szakasza, 5/B.§ 1) pontja, 29. § szakasza

Anyatejellátás⁷¹²

A tájékoztatás kötelezettje: A természetbeni egészségbiztosítási ellátásokra való jogosultsággal kapcsolatban a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve a XIII. kerületi hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁷¹³

Tápszerhez járó tb támogatás⁷¹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve a XIII. kerületi hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁷¹⁵

Családtámogatási ellátások

Gyermekgondozást segítő ellátás (GYES)⁷¹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje a fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.⁷¹⁷

Családi pótlék⁷¹⁸

⁷¹² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 15. § (1) bekezdése; Az anyatej társadalombiztosítási támogatás alapját képező áráról, valamint a támogatás elszámolásának módjáról szóló 8/2002. (X. 4.) ESzCsM rendelet

⁷¹³ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 5. § szakasza, 5/B.§ l) pontja, 29. § szakasza

⁷¹⁴ Az anyatej-helyettesítő és anyatej-kiegészítő tápszerről szóló 20/2008. (V. 14.) EüM rendelet

⁷¹⁵ *Anyatej és tápszer ellátás.* Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő. 2020.02.07.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfuro_tamogatasi/anyatej_es_tapszer_ellatas/anyatej_es_tapszerellatas.html#Hogyan%20vehető%20igénybe%20a%20anyatejhez%20járó%20tb%20támogatás? (2021.04.07.)

⁷¹⁶ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 20. § szakasza

⁷¹⁷ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁷¹⁸ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 6. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje: fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.⁷¹⁹

Anyasági támogatás (kelengyepénz, főállású anyaság)⁷²⁰

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje: fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.⁷²¹

Köldökszinór program⁷²²

A tájékoztatás kötelezettje: A „konzuli feladatot ellátó hivatásos magyar külképviseleteken”⁷²³ van lehetőség eljárni.

Gyermeknevelési támogatás (GYET)⁷²⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje: fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.⁷²⁵

Segélyezési típusú ellátások

Egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás⁷²⁶

⁷¹⁹ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁷²⁰ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 29. § szakasza

⁷²¹ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁷²² A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény § 34. § (4) bekezdése

⁷²³ *Köldökszinór Program - külhoni magyar családok támogatása*. 2021.03.09. <http://csalad.hu/2019/01/29/a-hataron-tul-elo-magyar-gyermekek-utan-is-jar-csaladtamogatas-januartol> (2021.04.07.)

⁷²⁴ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 23. § szakasza

⁷²⁵ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

⁷²⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 37. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának hatósági osztálya, lakóhely szerint illetékes település polgármesteri hivatala.⁷²⁷

Gyermekek otthongondozási díja (GYOD)⁷²⁸

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának hatósági osztálya; lakóhely szerint illetékes település polgármesteri hivatala.⁷²⁹

Gyermekekvédelmi- és gyermekjóléti ellátások

Családsegítés⁷³⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Az önkormányzat által fenntartott család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a család- és gyermekjóléti központ.⁷³¹

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény⁷³²

A tájékoztatás kötelezettje: Gyámhatósági jogkörben a lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti polgármesteri hivatal.⁷³³

Gyermektartásdíj megelőlegezése⁷³⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Gyámhatóság: a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (kerületi) hivatal gyámügyi osztálya⁷³⁵

Otthonteremtési támogatás⁷³⁶

⁷²⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ac) pontja

⁷²⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 38. § szakasza

⁷²⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ad) pontja

⁷³⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. 64. § szakasza

⁷³¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (6) bekezdése, A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39-40. § szakaszai

⁷³² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 19. § szakasza

⁷³³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 18. § (1) bekezdés a) pontja, 5. § k) pontja

⁷³⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 22. § szakasza

⁷³⁵ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 23. § (4) bekezdése, 5. § k) pontja

⁷³⁶ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 25. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: Gyámhatóság: a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (kerületi) hivatal gyámügyi osztálya⁷³⁷

Biztos Kezdet Gyermekház⁷³⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Biztos Kezdet Gyermekház.⁷³⁹

Tanoda⁷⁴⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Tanoda⁷⁴¹

Család- és gyermekjóléti szolgálat⁷⁴²

A tájékoztatás kötelezettje: A települési önkormányzat működteti önálló intézményként, szolgáltatóként vagy intézményrészként.⁷⁴³

Család- és gyermekjóléti központ⁷⁴⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Család és gyermekjóléti központ⁷⁴⁵

Befogadó szülők⁷⁴⁶

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, Helyettes szülő, nevelőszülő, speciális nevelőszülő, különleges nevelőszülő.⁷⁴⁷

Helyettes szülő⁷⁴⁸

⁷³⁷ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 26/C. § szakasza, 5. § k) pontja

⁷³⁸ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 38/A. § (1) bekezdése

⁷³⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 83/A. § (3) bekezdése

⁷⁴⁰ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 38/B. § (1) bekezdése

⁷⁴¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 38/B. § szakasza

⁷⁴² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40. § (1) bekezdése, 39. § (2) bekezdése, A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (4) bekezdése

⁷⁴³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40. § (1a) bekezdése

⁷⁴⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A. § szakasza

⁷⁴⁵ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A. § (1) bekezdése

⁷⁴⁶ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 48/A. § (1) bekezdése

⁷⁴⁷ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 48/A. § (2) bekezdése, 48/A. § (4) bekezdése

⁷⁴⁸ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 49. § (1) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, helyettes szülő⁷⁴⁹

Gyermekek átmeneti otthona⁷⁵⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Gyermekek átmeneti otthona, átmeneti lakásotthon.⁷⁵¹

Családok átmeneti otthona⁷⁵²

A tájékoztatás kötelezettje: Családok átmeneti otthona, krízisközpont, félutasház-szolgáltatás, titkos menedékház.

Otthont nyújtó ellátás⁷⁵³

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, nevelőszülő, gyermekotthon, fogyatékosokat ápoló-gondozó bentlakásos intézmény, fogyatékos személyek vagy pszichiátriai betegek lakóotthona.⁷⁵⁴

Utógondozói ellátás⁷⁵⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, nevelőszülő, gyermekotthon, utógondozó, lakhatást nyújtó külső férőhely.⁷⁵⁶

Nevelőszülők⁷⁵⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, nevelőszülő⁷⁵⁸

Gyermekotthon⁷⁵⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Gyermekotthon⁷⁶⁰

⁷⁴⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 49. § (2)-(4) bekezdései

⁷⁵⁰ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 50. § (1) bekezdése

⁷⁵¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 50. § (2)-(3) bekezdései

⁷⁵² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 51. § (1) bekezdése

⁷⁵³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (1) bekezdése

⁷⁵⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (6) bekezdése

⁷⁵⁵ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53/A. § (1) bekezdése, 5. § (zs), (zsa) zsb) pontjai

⁷⁵⁶ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53/A. § (2) bekezdése

⁷⁵⁷ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 54. § szakasza; 5. § ny) pontja; A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 4:122. § (2) bekezdése

⁷⁵⁸ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 54. § (1)-(4) bekezdései, 55. § (7) bekezdése

⁷⁵⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (1)-(2), (4) bekezdései

⁷⁶⁰ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (1) bekezdése

Területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás⁷⁶¹

A tájékoztatás kötelezettje: Gyermekvédelmi szakszolgáltatás⁷⁶²

Nevelést, oktatást, étkeztetést és az ezekhez szükséges eszközöket biztosító szolgáltatások,
támogatások

Bölcsődei ellátás⁷⁶³

A tájékoztatás kötelezettje: A bölcsődei ellátást biztosíthatja bölcsőde, mini bölcsőde, munkahelyi bölcsőde vagy családi bölcsőde.⁷⁶⁴

Napközbeni gyermekfelügyelet⁷⁶⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Önálló szolgáltató vagy minimum három napközbeni gyermekfelügyeletet biztosító hálózat.⁷⁶⁶

Alternatív napközbeni ellátás⁷⁶⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető⁷⁶⁸

Gyermekétkeztetés⁷⁶⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti önkormányzat, vagy az étkezést biztosító intézmény.⁷⁷⁰

⁷⁶¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 60. § (1) bekezdése, 61. § (1)-(2) bekezdései, 61. § (1) bekezdése, 62/C. § (1) bekezdése

⁷⁶² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 60. § (1) bekezdése

⁷⁶³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 41. § (1) bekezdése, 42. § szakasza

⁷⁶⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 43. §, 43/A. §, 44. §, 44/A. § szakaszai

⁷⁶⁵ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 44/B. § (1) bekezdése

⁷⁶⁶ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 44/B. § (4) bekezdése

⁷⁶⁷ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 41. § (1) bekezdése, 44/D. § szakasza

⁷⁶⁸ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 5. § v) pontja

⁷⁶⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21. § szakasza

⁷⁷⁰ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 18. § (1) bekezdés (1a) pontja

Intézményes gyermekétkeztetés:⁷⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat biztosítja az általa fenntartott bölcsődében, nevelési-oktatási intézményben, a nem állami és egyházi fenntartású intézményekben, stb.⁷⁷²

Ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés⁷⁷³

A tájékoztatás kötelezettje: Étkeztést biztosító intézmény⁷⁷⁴

Szünidei gyermekétkeztetés:⁷⁷⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat.⁷⁷⁶

Ingyenes étkezés⁷⁷⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Étkeztést biztosító intézmény⁷⁷⁸

Ingyenes tankönyv⁷⁷⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Állam, köznevelési intézmény⁷⁸⁰

Munkavégzéssel összefüggő intézkedések

Apának járó munkaidő kedvezmény⁷⁸¹

A tájékoztatás kötelezettje: Munkáltató⁷⁸²

⁷⁷¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/A. § (1), (2) bekezdései

⁷⁷² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/A. § (3) bekezdése

⁷⁷³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 1. § d), da) db) pontjai, 21/B. § (1) bekezdés a), aa), ac), ad), b), ba) bb) pontjai

⁷⁷⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/B. § (1)-(2) bekezdései

⁷⁷⁵ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/C. § (1) bekezdése

⁷⁷⁶ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/C. § (1) bekezdése

⁷⁷⁷ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/B. § szakasza

⁷⁷⁸ *Étkezési díjkedvezmény.* 2021.03.09. <http://www.csalad.hu/2019/01/29/etkezesi-teritesi-dijkedvezmeny> (2021.04.07.)

⁷⁷⁹ A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 46. § (5) bekezdése

⁷⁸⁰ A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 46. § (4)-(5) bekezdései

⁷⁸¹ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 118. § (4) bekezdése

⁷⁸² A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 122. § (1) bekezdése

Gyermek után járó pótszabadság⁷⁸³

A tájékoztatás kötelezettje: Munkáltató⁷⁸⁴

Gyermekek vállalkozó nőt foglalkoztató munkáltatók SZOCHO kedvezménye⁷⁸⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁸⁶

Adó és- és járulékkedvezmények

Első házaskedvezmény⁷⁸⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁸⁸

Családi adó- és járulékkedvezmény⁷⁸⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁹⁰

Családvédelmi akcióterv

A négy vagy több gyermeket nevelő anyák személyi jövedelemadó kedvezménye⁷⁹¹

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁷⁹²

Családi otthonteremtési kedvezmény (vissza nem térítendő állami támogatás)⁷⁹³

⁷⁸³ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 118. § (1) bekezdése

⁷⁸⁴ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 122. § (1) bekezdése

⁷⁸⁵ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 12. § szakasza

⁷⁸⁶ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 4. § (2) bekezdése

⁷⁸⁷ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 29/C. § szakasza

⁷⁸⁸ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁷⁸⁹ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 29/A. § szakasza; A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény 34. § szakasza

⁷⁹⁰ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁷⁹¹ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 29/D. § szakasza

⁷⁹² A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁷⁹³ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet

A tájékoztatás kötelezettje: A támogatással kapcsolatban a hitelintézeteknek (kereskedelmi banknak, jelzáloghitel intézetnek, takarékszövetkezetnek) van hatásköre.⁷⁹⁴

Falusi CSOK (preferált kistelepülésekre vonatkozó különös szabályok)⁷⁹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A támogatással kapcsolatban a hitelintézeteknek (kereskedelmi banknak, jelzáloghitel intézetnek, takarékszövetkezetnek) van hatásköre.⁷⁹⁶

Többgyermekes családok otthonteremtési kamattámogatása⁷⁹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A családi otthonteremtési kedvezményt folyósító hitelintézet (kereskedelmi bank, jelzáloghitel intézet, takarékszövetkezet)⁷⁹⁸

Adó-visszatérítési támogatás⁷⁹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A családi otthonteremtési kedvezményt folyósító hitelintézet (kereskedelmi bank, jelzáloghitel intézet, takarékszövetkezet)⁸⁰⁰

Vissza nem térítendő állami támogatás lakáscélú jelzáloghitel-tartozás csökkentése (jelzáloghitel elengedés)⁸⁰¹

⁷⁹⁴ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 36. § (1) bekezdése; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése

⁷⁹⁵ A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 19/A. § (4), (6) bekezdése

⁷⁹⁶ A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 24. § (1) bekezdése

⁷⁹⁷ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 72. § (1) bekezdése; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 51/B (1) bekezdése

⁷⁹⁸ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 72. § (6) bekezdése; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 51/B (6) bekezdése

⁷⁹⁹ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 1. § szakasza, 69. § (1) bekezdése; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 19/I. § szakasza

⁸⁰⁰ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 69. § (2) bekezdése; A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 51/B § (6) bekezdése

⁸⁰¹ A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet 1. §, 7. § szakaszai

A tájékoztatás kötelezettje: A lakáscélú jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlan fekvése szerinti fővárosi vagy megyei kormányhivatal, Pest megyei és fővárosi ingatlan esetén a Budapest Főváros Kormányhivatal lakástámogatási osztálya⁸⁰²

Nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatása⁸⁰³

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár központi szerve⁸⁰⁴

Babaváró támogatás (babaváró hitel)⁸⁰⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Hitelintézet⁸⁰⁶

Otthonteremtési program

Otthonfelújítási támogatás⁸⁰⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár⁸⁰⁸

Otthonfelújítási kölcsön⁸⁰⁹

A tájékoztatás kötelezettje: hitelintézet⁸¹⁰

Többgenerációs otthonok támogatása⁸¹¹

⁸⁰² A három- vagy többgyermekes családok lakáscélú jelzáloghitel-tartozásainak csökkentéséről szóló 337/2017. (XI. 14.) Korm. rendelet 12 § (1) bekezdése, 2. § (1) bekezdés 3. pontja

⁸⁰³ A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 1. § szakasza, 3. § b) pontja

⁸⁰⁴ A nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásáról szóló 45/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 6. § (4)-(5) bekezdései

⁸⁰⁵ A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 19. § szakasza

⁸⁰⁶ A babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése 5. § (1) bekezdése, 2. § 2. pontja

⁸⁰⁷ A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése, 5. § szakasz

⁸⁰⁸ A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendelet 10. § (1) bekezdése

⁸⁰⁹ A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése; 51/J. § (2) bekezdése

⁸¹⁰ A használt lakás vásárlásához, bővítéséhez igényelhető családi otthonteremtési kedvezményről szóló 17/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 51/J. § (1) bekezdés b) pontja

⁸¹¹ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés 9. pont b) alpontja

A tájékoztatás kötelezettje: hitelintézet⁸¹²

5%-os ÁFA az új értékesítésű ingatlan esetén⁸¹³

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁸¹⁴

Az 5%-os ÁFA visszaigénylése CSOK igénylése esetén⁸¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Hitelintézet⁸¹⁶

Illetékmentesség⁸¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁸¹⁸

Egyéb támogatások

Életkezdési támogatás (Start számla, babakötvény)⁸¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Hatáskörrel a számlavezető intézet rendelkezik, ami hitelintézet, befektítési szolgáltató vagy a kincstár lehet. A gyermek születését követően a Magyar Államkincstár hivatalból kincstári letéti számlát nyit, amire átutalja a kezdő állami támogatást.⁸²⁰

Gyermektámogatás Diákhitel esetén⁸²¹

A tájékoztatás kötelezettje: Diákhitel Központ.⁸²²

⁸¹² Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 36. § (1) bekezdése

⁸¹³ Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 86. § (1) bekezdés j) - jb) pontjai, 3. számú melléklet 50, 51. pontjai

⁸¹⁴ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁸¹⁵ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 69. § szakasza

⁸¹⁶ Az új lakások építéséhez, vásárlásához kapcsolódó lakáscélú támogatásról szóló 16/2016. (II. 10.) Korm. rendelet 69. § (2) bekezdése

⁸¹⁷ Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (1a) bekezdés f) pontja

⁸¹⁸ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁸¹⁹ A fiatalok életkezdési támogatásáról szóló 2005. évi CLXXIV. törvény

⁸²⁰ A fiatalok életkezdési támogatásáról szóló 2005. évi CLXXIV. törvény 2. § 7. pontja; *Életkezdési támogatás és Start-számla*. Magyar Államkincstár. http://www.allamkincstar.gov.hu/hu/lakossagi-ugyfelek/eletkeszdesi_tamogatasi (2019.04.01.)

⁸²¹ A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 18/A. § szakasza

⁸²² A hallgatói hitelrendszerről szóló 1/2012. (I. 20.) Korm. rendelet 18/A. § (1) bekezdése

Autópálya használatával kapcsolatos részleges díjmentesség⁸²³

A tájékoztatás kötelezettje: Közlekedési igazgatási hatóság, esetünkben bármely okmányiroda, kormányablak, lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának közlekedési osztálya, Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Államtitkársága.⁸²⁴

Nagycsaládos gázártámogatás⁸²⁵

Eljáró hatság: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának VIII. kerületi hivatal családtámogatási osztálya⁸²⁶

Utazási kedvezmény⁸²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság⁸²⁸

Kisgyermekes bérlet Budapesten (kismamabérlet)⁸²⁹

⁸²³ Az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet 6/A. § a) pontja

⁸²⁴ Az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet 6/A (2) bekezdése; *Mentességek*. Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.
<https://www.autopalya.hu/articles/article/mentessegek> (2019.04.03.)

⁸²⁵ A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés 3. pontja

⁸²⁶ A nagycsaládosokat megillető földgáz árkedvezményről szóló 494/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza; *Nagycsaládos földgáz árkedvezmény*. Magyar Államkincstár.
<https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/nagycsalados-foldgaz-ar kedvezmeny.html> (2020.10.28.)

⁸²⁷ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 3.§ d) pontja, 1. számú melléklet 22. pontja, A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 8.§ c) pontja, 1. számú melléklet 43, 44. pontjai

⁸²⁸ *Utazási kedvezmény*. 2018.02.07. <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/utazasi-kedvezmeny> (2019.04.03.)

⁸²⁹ Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság hatósági árformába tartozó viteldíjainak legmagasabb hatósági árként való megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló Budapest Főváros Közgyűlésének 74/2009. (XII. 10.) önkormányzati rendelete 6. § (3)-(5) bekezdései; *Kismamabérlet*. Magyar Államkincstár. <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/utazasi-kedvezmenyek/kismamaberlet.html> (2020.03.28.)

A tájékoztatás kötelezettje: Budapest Közlekedési Központ; a szükséges igazolást a Magyar Államkincstár Budapesti és Pest Megyei Igazgatóság Családtámogatási Iroda Ügyfélszolgálati Osztály állítja ki.⁸³⁰

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény⁸³¹

A tájékoztatás kötelezettje: Múzeum⁸³²

⁸³⁰ *Kisgyerekes bérletigazolvány.* Budapesti Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/gyakran-ismetelt-kerdesek/berletigazolvany-kiallitasa/kisgyerekes-berletigazolvany/> (2019.04.03.)

⁸³¹ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) a pontja, (2) bekezdés a) - b) pontjai; (3) bekezdés a) pontja

⁸³² A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet (1) bekezdése

14. számú melléklet

Az álláskeresőkhöz kapcsolódó tájékoztatás tárgya
(saját összeállítás)

Aktív eszközök

Utazási kedvezmény⁸³³

A tájékoztatás kötelezettje: Járási (kerületi) hivatal foglalkoztatási osztály.⁸³⁴

Foglalkoztatást elősegítő képzésben történő részvétel támogatása⁸³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó telephelye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸³⁶

Bértámogatás és bérköltség támogatás⁸³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó által foglalkoztatni kívánt személy lakóhelye, tartózkodási helye vagy ennek hiányában értesítési címe szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztálya⁸³⁸

⁸³³ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 5. § (1) a) pontja; 1. számú melléklete

⁸³⁴ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 5. § a) pontja

⁸³⁵ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 14. § szakasza; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 1. § szakasza

⁸³⁶ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (10) bekezdés a) pontja; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 4. § (1) bekezdése, 5. § (1) bekezdése

⁸³⁷ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 16. § szakasza; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 11. § szakasza

⁸³⁸ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (10) bekezdés b) pontja; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 11. § (5) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

Közfoglalkoztatás⁸³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Az állami foglalkoztatási szerv hatáskörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának⁸⁴⁰ foglalkoztatási osztálya.

Közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatás⁸⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: A tervezett közfoglalkoztatás helye, több járási hivatal illetékességi területén megvalósuló közfoglalkoztatás, illetve foglalkoztatás esetén a közfoglalkoztató, székhelye szerint illetékes járási hivatal foglalkoztatási osztálya.⁸⁴²

Álláskereső vállalkozóvá válását segítő támogatások⁸⁴³

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁴⁴

Lakhatási támogatás⁸⁴⁵

⁸³⁹ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet

⁸⁴⁰ Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (3) bekezdése, 11. § (2) bekezdése

⁸⁴¹ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 3-5. § szakaszai

⁸⁴² A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 6/A. § (1) bekezdése

⁸⁴³ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 17. § szakasza; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 10. § szakasza

⁸⁴⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 10. § (1) a) pontja

⁸⁴⁴ Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

⁸⁴⁵ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 4. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A foglalkoztatni kívánt személyt álláskeresőként nyilvántartó járási hivatal vagy a tartózkodás helye szerinti járási hivatal foglalkoztatási osztálya.⁸⁴⁶

Helyközi utazás támogatása⁸⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó székhelye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztálya⁸⁴⁸

Csoportos személyszállítás támogatása⁸⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó székhelye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztálya⁸⁵⁰

Munkahelyteremtés és munkahelymegőrzés támogatása⁸⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: A tervezett beruházás helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának foglalkoztatási osztálya⁸⁵²

Munkaerőpiaci programok támogatása⁸⁵³

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes

⁸⁴⁶ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése

⁸⁴⁷ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 2. § szakasza

⁸⁴⁸ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése

⁸⁴⁹ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 3. § szakasza

⁸⁵⁰ A munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról szóló 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése

⁸⁵¹ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 18. §; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 16. § szakasza

⁸⁵² A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (10) bekezdés c) pontja; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja

⁸⁵³ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 19/B. § szakasza

fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁵⁴

A létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatása⁸⁵⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁵⁶

Szakképzettséggel rendelkező pályakezdő álláskereső munkatapasztalat-szerzésének támogatása⁸⁵⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁵⁸

A csoportos létszámleépítés hátrányos következményeinek enyhítését célzó támogatás⁸⁵⁹

⁸⁵⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés a) pontja, 11. § (1) bekezdés k) pontja

⁸⁵⁵ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 19/C. § szakasza; A szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskereső munkatapasztalat-szerzésének és a létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatásáról szóló 70/2009. (IV. 02.) Korm. rendelet 4. § szakasza

⁸⁵⁶ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; A szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskereső munkatapasztalat-szerzésének és a létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatásáról szóló 70/2009. (IV. 02.) Korm. rendelet preambuluma

⁸⁵⁷ A szakképzettséggel rendelkező, pályakezdő álláskereső munkatapasztalat-szerzésének és a létszámleépítések megelőzése érdekében a részmunkaidős foglalkoztatás támogatásáról szóló 70/2009. (IV. 02.) Korm. rendelet 2. § szakasza

⁸⁵⁸ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése

⁸⁵⁹ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény IV. fejezete; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 21/A. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁶⁰

A munkaerőpiaci szolgáltatáshoz kapcsolódó keresetpótló juttatás⁸⁶¹

A tájékoztatás kötelezettje A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁶²

Gyermek felügyeletével, hozzátartozó ápolásával kapcsolatos kiadás megtérítése⁸⁶³

A tájékoztatás kötelezettje A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁶⁴

Bérgarancia⁸⁶⁵

⁸⁶⁰ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés i) pontja; A foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet 21/A. § (3) bekezdése

⁸⁶¹ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet. 26. § szakasza

⁸⁶² A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése

⁸⁶³ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 28/A. § szakasza

⁸⁶⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g) pontja

⁸⁶⁵ A Bérgarancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény

A tájékoztatás kötelezettje A felszámolás alatt álló gazdálkodó szervezet székhelye, ennek hiányában fióktelepe, telephelye szerint illetékes járási hivatal foglalkoztatási osztálya.⁸⁶⁶

Vállalkozás részére foglalkoztatást helyettesítő támogatásban vagy rehabilitációs ellátásban részesülő személy foglalkoztatásához nyújtható támogatás⁸⁶⁷

A tájékoztatás kötelezettje A foglalkoztatás helye szerint illetékes járási hivatal; több járási hivatal illetékességi területén megvalósuló közfoglalkoztatás, illetve foglalkoztatás esetén a vállalkozás székhelye szerint illetékes járási hivatal⁸⁶⁸ foglalkoztatási osztálya.

Munkáltatót megillető szociális hozzájárulási adókedvezmény⁸⁶⁹

A tájékoztatás kötelezettje Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁸⁷⁰

A Karrier Híd Program megvalósítását célzó adókedvezmény⁸⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje A lakóhely szerint illetékes járási (kerületi) hivatal foglalkoztatási osztálya.⁸⁷²

Passzív eszközök

Álláskeresési járadék⁸⁷³

⁸⁶⁶ A Bér garancia Alapról szóló 1994. évi LXVI. törvény 4. § (2) bekezdése; A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése

⁸⁶⁷ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 5. § szakasza

⁸⁶⁸ A közfoglalkoztatáshoz nyújtható támogatásokról szóló 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet 6/A. § (1) bekezdése

⁸⁶⁹ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény

⁸⁷⁰ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 4. § (2) bekezdése

⁸⁷¹ A Karrier Híd programban való részvétel további feltételeiről, valamint a szociális hozzájárulási adókedvezmény igénybeviteléhez szükséges igazolás kiadásáról szóló 2/2012. (II. 7.) NGM rendelet

⁸⁷² A Karrier Híd programban való részvétel további feltételeiről, valamint a szociális hozzájárulási adókedvezmény igénybeviteléhez szükséges igazolás kiadásáról szóló 2/2012. (II. 7.) NGM rendelet 1. számú melléklete

⁸⁷³ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 25. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁷⁴

Nyugdíj előtti álláskeresési segély⁸⁷⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁷⁶

Utazási költségtérítés⁸⁷⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁷⁸

Aktív korúak ellátása (foglalkoztatást helyettesítő támogatás)⁸⁷⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező lakcíme szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal (kerületi) járási hivatalának foglalkoztatási osztálya;⁸⁸⁰

Munkaerő-piaci szolgáltatások

Munkaerőpiaci és foglalkozási információ nyújtása⁸⁸¹

⁸⁷⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) a) pontja

⁸⁷⁵ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 30. § szakasza

⁸⁷⁶ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) a) pontja

⁸⁷⁷ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 32. § szakasza

⁸⁷⁸ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) a) pontja

⁸⁷⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 33. § szakasza

⁸⁸⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ab) pontja; A pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdés b) pontja

⁸⁸¹ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet. 3. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁸²

Munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs, helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás⁸⁸³

A tájékoztatás kötelezettje A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁸⁴

Munkaközvetítés⁸⁸⁵

A tájékoztatás kötelezettje A kérelmező, pályázó ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye vagy fióktelepe szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalának foglalkoztatási osztálya.⁸⁸⁶

Egyéb eszközök

Havi bérlet álláskeresőknél⁸⁸⁷

⁸⁸² A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint a szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g) pontja

⁸⁸³ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 4. § szakasza

⁸⁸⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint a szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdés g) pontja

⁸⁸⁵ A munkaerőpiaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 12. § szakasza

⁸⁸⁶ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése

⁸⁸⁷ Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. (III. 14.) önkormányzati rendelete 7. § (5) bekezdése; *Havi bérlet álláskeresőknél.*

A tájékoztatás kötelezettje: Budapesti Közlekedési Központ, a szükséges igazolást a Budapest Főváros Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztálya állítja ki.⁸⁸⁸

Az ösztöndíjas foglalkoztatás⁸⁸⁹

A tájékoztatás kötelezettje Ez egy foglalkoztatási forma, am a munkáltató és munkavállaló megállapodása nyomán jön létre. A megállapításra jogosult szerv kérdése nem releváns.⁸⁹⁰

Foglalkoztatást ösztönző támogatás (egyszeri juttatás a közfoglalkoztatottaknak)⁸⁹¹

A tájékoztatás kötelezettje: Közfoglalkoztató⁸⁹²

A munkaerőpiacon halmozottan hátrányos helyzetben lévő álláskereső foglalkoztatásának kedvezménye (start bónusz)⁸⁹³

A tájékoztatás kötelezettje: Ez egy kifutó eszköz, ezért annak megállapítása kapcsán egyik hatóság sem rendelkezik hatáskörrel, illetékességgel

A Gazdaságvédelmi Akcióterv keretein belül és a veszélyhelyzet kapcsán hozott intézkedések

Budapesti Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletek/havi-berlet-allaskeresoknek/> (2020.03.30.)

⁸⁸⁸ Havi bérlet álláskeresőknél. Budapesti Közlekedési Központ. <https://bkk.hu/tomegkozlekedes/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletek/havi-berlet-allaskeresoknek/> (2020.03.30.)

⁸⁸⁹ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 9. § szakasza

⁸⁹⁰ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 9. § (3) bekezdés

⁸⁹¹ A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet 2/D. § szakasza

⁸⁹² A közfoglalkoztatási bér és a közfoglalkoztatási garantált bér megállapításáról szóló 170/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet 2/D. § szakasza

⁸⁹³ A pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, továbbá az ösztöndíjas foglalkoztatásról szóló 2004. évi CXXIII. törvény 7/A. § szakasza

Munkahelyvédelmi bértámogatás: csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása (Gazdaságvédelmi Akcióterv)⁸⁹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A munkavállaló foglalkoztatási helye szerint illetékes kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁸⁹⁵

A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának támogatása (Gazdaságvédelmi Akcióterv)⁸⁹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: A munkáltató székhelye vagy telephelye szerinti kormányhivatal foglalkoztatási osztálya⁸⁹⁷

Munkahelyteremtő bérköltségtámogatás (Gazdaságvédelmi Akcióterv)⁸⁹⁸

⁸⁹⁴ A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 2. § szakasza, *Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/> (2020.08.03.); A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 66. § (1) bekezdése

⁸⁹⁵ A veszélyhelyzet idején történő csökkentett munkaidős foglalkoztatásnak a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 105/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 6. § (5) bekezdése, *Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. április 16-tól elérhető a Munkahelyvédelmi bértámogatás csökkentett munkaidős foglalkoztatás támogatása*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/601/> (2020.08.03.)

⁸⁹⁶ A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 1. §-2. § szakaszai; *Gazdaságvédelmi akcióterv: 2020. április 15-től lehet jelentkezni a kutatási, fejlesztési és innovációs támogatásokra*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. <https://nfsz.munka.hu/cikk/600/> (2020.08.03.); A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 66. § (1) bekezdése

⁸⁹⁷ A kutató-fejlesztő tevékenységet végző munkavállalók veszélyhelyzet idején megvalósuló foglalkoztatásának a Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében történő támogatásáról szóló 103/2020. (IV. 10.) Korm. rendelet 1. §, 5. § szakaszai

⁸⁹⁸ *Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérköltség (6+3 havi 100%) támogatásról*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. 1. p. https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf (2020.08.03.); *Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérköltség támogatás*. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatás (2020.08.03.)

A tájékoztatás kötelezettje: A foglalkoztatni kívánt személy lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes járási/kerületi hivatal foglalkoztatási osztálya⁸⁹⁹

Köszönjük, Magyarország! program⁹⁰⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Kultúrstratégiai intézmények⁹⁰¹

Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek⁹⁰²

A tájékoztatás kötelezettje: Előadóművészi Jogvédő Iroda⁹⁰³

Rendkívüli szociális támogatás könnyűzenei szerzőknek⁹⁰⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Artisjus⁹⁰⁵

(Ágazati) bértámogatási program⁹⁰⁶

⁸⁹⁹ Hirdetmény. munkaerőpiaci programból nyújtható munkahelyteremtő bérköltség (6+3 havi 100%) támogatásról. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat. 1. p.

https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/1/1/1/1/doc_url/HIRDETMENY.pdf (2020.08.03.); Munkahelyteremtő bértámogatás. Gazdaságvédelmi Akcióterv: 2020. július 16-tól elérhető a Munkahelyteremtő bérköltség támogatás. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat.

https://nfsz.munka.hu/cikk/936/Munkahelyteremto_bertamogatas (2020.08.03.)

⁹⁰⁰ Sikeresen zárult a Köszönjük, Magyarország! program. <https://www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszeriuma/kulturaert-felelos-allamtitkarsag/hirek/sikeresen-zarult-a-koszonjuk-magyarorszag-program> (2020.08.03.); Köszönjük, Magyarország! Országos Színháztörténeti Múzeum és Intézet. <https://oszmi.hu/index.php/km> (2020.08.03.)

⁹⁰¹ Sikeresen zárult a Köszönjük, Magyarország! program. <https://www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszeriuma/kulturaert-felelos-allamtitkarsag/hirek/sikeresen-zarult-a-koszonjuk-magyarorszag-program> (2020.08.03.); Köszönjük, Magyarország! Országos Színháztörténeti Múzeum és Intézet. <https://oszmi.hu/index.php/km> (2020.08.03.)

⁹⁰² Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23. https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatas_eloadomuveszeknek (2020.08.03.)

⁹⁰³ Rendkívüli szociális támogatás előadóművészeknek. az EJI a koronavírus terjedésének miatt nehéz helyzetbe került előadóművészek megsegítésére rendkívüli szociális támogatást vezet be. Előadóművészeti Jogvédő Iroda. 2020.03.23. https://www.eji.hu/cikk/rendkivuli_szocialis_tamogatas_eloadomuveszeknek (2020.08.03.)

⁹⁰⁴ Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovrvenyany/palyazatok/> (2020.08.03.)

⁹⁰⁵ Szociális támogatások. Rászorultsági alapú szociális támogatás. Artisjus Irodalmi Alapítvány. <https://www.artisjus.hu/zenei-alapitovrvenyany/palyazatok/> (2020.08.03.)

⁹⁰⁶ A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet 14. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaadó székhelye, illetve telephelye szerinti főváros és megyei kormányhivatal⁹⁰⁷

⁹⁰⁷ A veszélyhelyzet ideje alatt egyes gazdaságvédelmi intézkedésekről szóló 485/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet 14. § (3) bekezdése

15. számú melléklet

A betegséghez és üzemi balesethez kapcsolódó tájékoztatás tárgya
(saját összeállítás)

Egészségbiztosítási természetbeni ellátások

Egészségügyi szolgáltatások (közigazgatási szempontból a TAJ kártya és EU TAJ kártya rendelkezik relevanciával)⁹⁰⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhelye vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya. Továbbá TAJ kártya másodlat és EU TAJ kártya kiállításával kapcsolatban a megye egész területére a járási hivatal (vagyis a lakóhely szerinti megyében lévő kormányablakok)⁹⁰⁹

Gyógyszerhez és gyógyászati segédeszközhöz nyújtott ártámogatás⁹¹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő⁹¹¹

Egészségbiztosítás pénzübeli ellátások

Betegszabadság⁹¹²

A tájékoztatás kötelezettje: „A keresőképeség elbírálására az egészségügyi szolgáltató finanszírozási szerződésben nevesített orvosa és a keresőképeség elbírálására jogosító szerződést kötött orvos jogosult.”⁹¹³ A keresőképtelenséget igazoló dokumentumot a munkáltatónak kell átadni ⁹¹⁴

⁹⁰⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 10-17. § szakasza

⁹⁰⁹ Az egészségbiztosítási szervekről szóló 386/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdés d) - de) pontjai, 8. § (6) bekezdése; *TAJ kártya igénylés, kiadás*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/jogosultsag_az_ellatasra/ellatasra_jogosultsag_igazolasa/taj_kartya (2019.09.22.)

⁹¹⁰ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 21. § szakasza

⁹¹¹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 7/A. § (3) bekezdése;

⁹¹² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 46. § (2) bekezdése; A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 126. § szakasza

⁹¹³ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45. § (2) bekezdése

⁹¹⁴ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 126. § szakasza

Táppénz⁹¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: „A keresőképeség elbírálására az egészségügyi szolgáltató finanszírozási szerződésben nevesített orvosa és a keresőképeség elbírálására jogosító szerződést kötött orvos jogosult.” A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁹¹⁶

Gyermekápolási táppénz⁹¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: „A keresőképeség elbírálására az egészségügyi szolgáltató finanszírozási szerződésben nevesített orvosa és a keresőképeség elbírálására jogosító szerződést kötött orvos jogosult.” A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁹¹⁸

Utazási költségtérítés⁹¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhelye vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁹²⁰

Egyszeri segély⁹²¹

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya.⁹²²

⁹¹⁵ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 43. § szakasza

⁹¹⁶ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45. § (2) bekezdés, 62. § (2) bekezdés; a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja;

⁹¹⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 46. § szakasza

⁹¹⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 45. § (2) bekezdés, 62. § (2) bekezdés;

⁹¹⁹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 22. § szakasza

⁹²⁰ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 62. § (2a) pontja; *Utazási költségtérítés*. Magyar Államkincstár. <https://egbiztpenzbeli.tcs.allamkincstar.gov.hu/ellatasok/betegseg-eseten/utazasi-koltsegtertes.html> (2019.09.21.)

⁹²¹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 5/A. 50. § (5) bekezdése

⁹²² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 50. § (5) bekezdése;

Baleseti ellátások

Baleseti egészségügyi szolgáltatás⁹²³

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁹²⁴

Baleseti táppénz⁹²⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A kifizetőhellyel rendelkező munkáltató estén a kifizetőhely, egyéb esetben a munkáltató székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal, megyeszékhely szerinti járási hivatal, illetve XIII. Kerületi Hivatal egészségbiztosítási osztálya⁹²⁶

Baleseti járadék⁹²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Általános hatáskörű nyugdíjmegállapító szerv, Pest megye és Budapest estén a VIII. kerületi hivatal nyugdíjbiztosítási osztálya⁹²⁸

Baleseti hozzátartozói nyugellátás⁹²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Általános hatáskörű nyugdíjmegállapító szerv, Pest megye és Budapest estén a VIII. kerületi hivatal nyugdíjbiztosítási osztálya⁹³⁰

⁹²³ a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 54. §

⁹²⁴ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 65. § (3), 62. § (2) bekezdés; a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja

⁹²⁵ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 55. § szakasza

⁹²⁶ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 65. § (3), 62. § (2) bekezdés; a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 1. § (7a) bekezdés b) pontja;

⁹²⁷ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 57. § szakasza

⁹²⁸ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 65. § (4) bekezdése; A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. számú melléklete

⁹²⁹ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 60. § szakasza

⁹³⁰ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. §; 1. számú melléklete

Segélyezési típusú pénzeli- és természetbeni ellátások

Közigyógyellátás⁹³¹

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhely szerint illetékes kormányhivatal megyeszékhelyen működő járási hivatala, Pest megye és a főváros vonatkozásában Budapest Főváros Kormányhivatala XIII. kerületi hivatala (általában hatósági osztály, de kormányhivatalonként eltérő lehet)⁹³²

Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság rászorultság alapján⁹³³

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhely szerint illetékes kormányhivatal megyeszékhelyen működő járási hivatala, Pest megye és a főváros vonatkozásában Budapest Főváros Kormányhivatala XIII. kerületi hivatala (általában hatósági osztály, de kormányhivatalonként eltérő lehet)⁹³⁴

Ápolási díj⁹³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal hatósági osztálya⁹³⁶

Gyermekek otthongondozási díja (GYOD)⁹³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal⁹³⁸ hatósági osztálya

Adókedvezmény

⁹³¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 49. § szakasza

⁹³² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 47. § (1) bekezdés, 4. § (1) bekezdés c) pontja; *Közigyógyellátási igazolvány*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/kozgyogyellatas/Kozgyogyellatasi_igazolvany (2019.09.24)

⁹³³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 54. § (1) bekezdése

⁹³⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 47. § (1) bekezdés, 4. § (1) bekezdés c) pontja

⁹³⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 40. § szakasza

⁹³⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ae) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

⁹³⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 38. § szakasza

⁹³⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ad) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

Adókedvezmény (személyi kedvezmény)⁹³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal⁹⁴⁰

Szociális szolgáltatások

Étkeztetés⁹⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat⁹⁴²

Házi segítségnyújtás⁹⁴³

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat⁹⁴⁴

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás⁹⁴⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Az állam.⁹⁴⁶

Közösségi ellátás⁹⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Szociális alapellátást nyújtó szolgáltató,⁹⁴⁸ állam és önkormányzat.⁹⁴⁹

Nappali ellátás⁹⁵⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat⁹⁵¹

⁹³⁹ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 40. § szakasza; Az összevont adóalap adóját csökkentő kedvezmény igénybevétele szempontjából súlyos fogyatékoszágnak minősülő betegségekről szóló 335/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet

⁹⁴⁰ a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

⁹⁴¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 62. § szakasza

⁹⁴² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) b) pontja

⁹⁴³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 63. § szakasza

⁹⁴⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) c) pontja

⁹⁴⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § szakasza

⁹⁴⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § (7) bekezdése

⁹⁴⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/A. § szakasza

⁹⁴⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § (3) bekezdése

⁹⁴⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 56. § (1) bekezdése

⁹⁵⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/F. § szakasza

⁹⁵¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (2) b) c) pontja

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (pszichiátriai- és, szenvedélybetegek otthona)⁹⁵²

A tájékoztatás kötelezettje: Pszichiátriai- és szenvedélybetegek otthona⁹⁵³

Rehabilitációs intézmények⁹⁵⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye⁹⁵⁵

Támogatott lakhatás⁹⁵⁶

A tájékoztatás kötelezettje: A szociális szolgáltatás nyújtó intézmény⁹⁵⁷

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények⁹⁵⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Pszichiátriai és szenvedélybetegek gondozóháza⁹⁵⁹

Lakóotthon⁹⁶⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek lakóotthona⁹⁶¹

Hadigondozotti ellátás

Térítésmentes gyógyászati ellátás (hadigondozottak ellátása)⁹⁶²

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő,

⁹⁵² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (1) bekezdés, 68. §, 71. § (1) bekezdése, 71/A. § (1) bekezdése

⁹⁵³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (2) bekezdése

⁹⁵⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 72. § (1) bekezdése; 73. § (1) bekezdése

⁹⁵⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 73. § (1) bekezdése

⁹⁵⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 75. § (1) bekezdése

⁹⁵⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 4. § (1) bekezdés h) pontja

⁹⁵⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (1) bekezdés, 83/A. §, 83/B. § szakasza

⁹⁵⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (3) bekezdés c) d) pontja

⁹⁶⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 85/A. § (1) bekezdés e

⁹⁶¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 85/A. § (2) bekezdés b) c) pontjai

⁹⁶² A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 17. § (1) bekezdése

Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.⁹⁶³

Gyógyászati segédeszköz ellátás⁹⁶⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.⁹⁶⁵

Közlekedési kedvezmények⁹⁶⁶

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.⁹⁶⁷

Mentességek a helypénz megfizetése alól⁹⁶⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.⁹⁶⁹

Gyermekevédelemhez kapcsolódó ellátások

Otthont nyújtó ellátás⁹⁷⁰

⁹⁶³ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁶⁴ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 18. § szakasza

⁹⁶⁵ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

⁹⁶⁶ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 22. § (1)-(2) bekezdései

⁹⁶⁷ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdései

⁹⁶⁸ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 24. § szakasza

⁹⁶⁹ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdései

⁹⁷⁰ A gyermekek védelméről és a gyámsági igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (1) bekezdése; (2) aa) pontja, b), c) pontjai

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, nevelőszülő, gyermekotthon, fogyatékosokat ápoló-gondozó bentlakásos intézmény, fogyatékos személyek vagy pszichiátriai betegek lakóotthona.⁹⁷¹

Gyermekotthon⁹⁷²

A tájékoztatás kötelezettje: Gyermekotthon, speciális lakásotthon, speciális gyermekotthon, a gyermekotthon speciális csoportja⁹⁷³

⁹⁷¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (6) bekezdése

⁹⁷² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (2) c) pontja, 58. § (1) bekezdése

⁹⁷³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (1) bekezdése, 58. § (1) bekezdése

16. számú melléklet

Az időskorhoz kapcsolódó tájékoztatás tárgya
(saját összeállítás)

Társadalombiztosítási nyugellátások

Öregségi nyugdíj⁹⁷⁴

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁷⁵

Nők kedvezményes nyugellátása⁹⁷⁶

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁷⁷

Özvegyi nyugdíj⁹⁷⁸

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási

⁹⁷⁴ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 18. § szakasza

⁹⁷⁵ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

⁹⁷⁶ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 18. § (a) bekezdése

⁹⁷⁷ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

⁹⁷⁸ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 4. § e pontja; 45. § szakaszai

szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁷⁹

Árvaellátás⁹⁸⁰

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁸¹

Szülői nyugdíj⁹⁸²

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁸³

Özvegyi járadék⁹⁸⁴

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv”, fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya. A jogszabályban meghatározott esetekben a „Budapest Főváros Kormányhivatalának – nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró – VIII. Kerületi Hivatala,” a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága vagy a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁸⁵

⁹⁷⁹ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997.

(X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

⁹⁸⁰ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 4. § f) pontja; 54. § szakasza

⁹⁸¹ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997.

(X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

⁹⁸² A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 4. § g) pontja; 58. § szakasza

⁹⁸³ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997.

(X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

⁹⁸⁴ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 61/A. § szakasza

⁹⁸⁵ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997.

(X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1)-(4) bekezdései, (5) bekezdés c) pontja

Kivételes nyugellátás⁹⁸⁶

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Központ⁹⁸⁷

Kivételes nyugdíjmelés⁹⁸⁸

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes kormányhivatal” nyugdíjbiztosítási osztálya, meghatározott esetekben a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁸⁹

Szépkorúak jubileumi juttatása⁹⁹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága, a személyiadat- és lakcímnyilvántartásért felelős minisztert, Budapest Főváros Kormányhivatala és jegyző működik együtt⁹⁹¹

Nyugdíjprémium⁹⁹²

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága hivatalból⁹⁹³

Egyszeri segély⁹⁹⁴

⁹⁸⁶ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 66. § szakasza; a

társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról 72/B. § szakasza

⁹⁸⁷ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 3. § (5) bekezdése

⁹⁸⁸ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 66. § szakasza; A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló törvény 72/B. § szakasza

⁹⁸⁹ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdés a) pontja, (5) bekezdés b) pontja

⁹⁹⁰ A szépkorúak jubileumi köszöntéséről szóló 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet

⁹⁹¹ A szépkorúak jubileumi köszöntéséről 255/2008. (X. 21.) Korm. rendelet 1. § (5), (6), (7); 2. § (4) bekezdései

⁹⁹² A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 101. § (5) bekezdése; A 2019. évi nyugdíjprémiumról és egyes más ellátások után járó egyszeri juttatásról szóló 237/2019 (X.16.) Korm. rendelet

⁹⁹³ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 101. § (8) bekezdése

⁹⁹⁴ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 66. § szakasza; A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról 72/B. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: „Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, telephelye szerint illetékes kormányhivatal” nyugdíjbiztosítási osztálya, meghatározott esetekben a Magyar Államkincstár Központ.⁹⁹⁵

Segélyezési típusú ellátások

Időskorúak járadéka⁹⁹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának hatósági osztálya; lakóhely szerint illetékes település polgármesteri hivatala.⁹⁹⁷

Tartós ápolást végzők időskori támogatása⁹⁹⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Lakcím szerint illetékes járási (kerületi) hivatal⁹⁹⁹ hatósági osztálya

Szociális szolgáltatások

Falugondoki és tanyagondoki szolgáltatás¹⁰⁰⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁰¹

Étkeztetés¹⁰⁰²

⁹⁹⁵ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdés a) pontja, (5) bekezdés b) pontja

⁹⁹⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 32/B. § szakasza

⁹⁹⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés aa) pontja

⁹⁹⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 44/A. § szakasza

⁹⁹⁹ A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet 1/A. § (1) b) pontja; *Tartós ápolást végzők időskori támogatása*. Magyar Államkincstár.

<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/447-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-t%C3%A1mogat%C3%A1sa/2329-tart%C3%B3s-%C3%A1pol%C3%A1st-v%C3%A9gz%C5%91k-id%C5%91skori-t%C3%A1mogat%C3%A1sa.html> (2020.01.11.)

¹⁰⁰⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 60. § szakasza

¹⁰⁰¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 60. § (4) bekezdése

¹⁰⁰² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 62. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁰³

Házi segítségnyújtás¹⁰⁰⁴

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁰⁵

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás¹⁰⁰⁶

A tájékoztatás kötelezettje: Az állam.¹⁰⁰⁷

Nappali ellátás¹⁰⁰⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁰⁹

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (idősek otthona)¹⁰¹⁰

A tájékoztatás kötelezettje: Idősek otthona¹⁰¹¹

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények¹⁰¹²

A tájékoztatás kötelezettje: Időskorúak gondozóháza¹⁰¹³

Foglalkoztatással összefüggő ellátás

Nyugdíj előtti álláskeresési segély¹⁰¹⁴

A tájékoztatás kötelezettje: A kérelmező ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának¹⁰¹⁵ foglalkoztatási osztálya.

¹⁰⁰³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) b) pontja

¹⁰⁰⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 63. § szakasza

¹⁰⁰⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) c) pontja

¹⁰⁰⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § szakasza

¹⁰⁰⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § (7) bekezdés

¹⁰⁰⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/F. § szakasza

¹⁰⁰⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (2) b) c) pontja

¹⁰¹⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (1) bekezdés, 68. § szakasza

¹⁰¹¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (2) bekezdése

¹⁰¹² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (1) bekezdése, 82. § szakasza

¹⁰¹³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (3) bekezdés a) pontja

¹⁰¹⁴ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 30. § szakasza

¹⁰¹⁵ A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény 41/A. § (9) bekezdése; Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. § (1) a) pontja

Egyes kiemelt foglalkozásokat végzők ellátásai

Táncművészeti életjáradék¹⁰¹⁶

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága (hivatalból folyósítja az arra jogosultaknak.)¹⁰¹⁷

Művészbérezmény¹⁰¹⁸

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Művészeti Akadémia ¹⁰¹⁹

Kiváló művész, érdemes művész, Népművészet mestere bérezménye¹⁰²⁰

, érdemes művész, Népművészet mestere bérezményére szerezhet jogosultságot.

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága hivatalból¹⁰²¹

Bányászok egészségkárosodási bérezménye¹⁰²²

A tájékoztatás kötelezettje: „A fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró járási (fővárosi VIII. kerületi) hivatala...”¹⁰²³

Átmeneti bányászbérezmény¹⁰²⁴

¹⁰¹⁶ Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény 43/A. § szakasza

¹⁰¹⁷ Az előadó-művészeti szervezetek támogatásáról és sajátos foglalkoztatási szabályairól szóló 2008. évi XCIX. törvény 46/A. § szakasza; *A táncművészeti életjáradék*. Magyar Államkincstár.
<https://nyugdijbiztositas.tcs.allamkincstar.gov.hu/hu/106-dokumentum/%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9si-t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3k/balettm%C5%B1v%C3%A9szeti-%C3%A9letj%C3%A1rad%C3%A9k.html> (2020.01.01)

¹⁰¹⁸ A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011. évi CIX. törvény 28/L. § szakasza

¹⁰¹⁹ A Magyar Művészeti Akadémiáról szóló 2011. évi CIX. törvény 28/L. § (1) bekezdése

¹⁰²⁰ A Kiváló Művész, az Érdemes Művész és a Népművészet Mestere bérezményéről szóló 2004. évi CVI. törvény 1. §- 2. § szakaszai

¹⁰²¹ A Kiváló Művész, az Érdemes Művész, valamint a Népművészet Mestere bérezményéről szóló 374/2004. (XII. 26.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése, 2. § (1) bekezdése

¹⁰²² Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/F. § szakasza

¹⁰²³ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/H. § (1) bekezdése

¹⁰²⁴ A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvényt 49/B. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: Hivatalból folyósítja a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága¹⁰²⁵ a bányásznyugdíj helyett¹⁰²⁶

Bányászok keresetkiegészítése¹⁰²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: első fokon országos illetékességgel a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatala (a továbbiakban: Tatabányai Járási Hivatal), másodfokon, valamint az elsőfokú hatóság felügyeleti szerveként országos illetékességgel Budapest Főváros Kormányhivatala jár el.”¹⁰²⁸

Szolgálati járandóság¹⁰²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró Budapest Főváros Kormányhivatala; meghatározott esetben a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága.¹⁰³⁰

A nyugdíjjogi hátrányok enyhítését szolgáló támogatások

Tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatás¹⁰³¹

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága¹⁰³²

Nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék¹⁰³³

¹⁰²⁵ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997.

(X. 6.) Korm. rendelet 3. § (4) aa) pont bekezdése

¹⁰²⁶ A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvényt 49/B. § (2) bekezdése

¹⁰²⁷ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5/A. § (1) bekezdése

¹⁰²⁸ Egyes bányászati dolgozók társadalombiztosítási kedvezményeiről szóló 23/1991. (II. 9.) Korm. rendelet 5. § (2) bekezdése

¹⁰²⁹ A korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi „I. törvény 5. § 9. § szakaszai

¹⁰³⁰ A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1) bekezdése, (4) bekezdés aa) pontja

¹⁰³¹ Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdés; 4. § (1) bekezdése

¹⁰³² Az egyes, tartós időtartamú szabadságelvonást elszenvedettek részére járó juttatásról szóló 267/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdése

¹⁰³³ A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: Hivatalból a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága.¹⁰³⁴

Katonai munkaszolgálatot teljesítő személyek nyugellátásának, baleseti nyugellátásának és nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás emelése¹⁰³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A munkaszolgálat idejét és az emelés mértékét kérelemre a kárpótlási hatóság állapítja meg, amit a hatóság közöl a nyugellátást megállapító és folyósító szervvel.¹⁰³⁶

Egyes nyugdíjjogi hátrányok enyhítése¹⁰³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Lakóhely szerint illetékes társadalombiztosítási igazgatási szerv, illetve a vasutak illetékes igazgatási szerve.¹⁰³⁸

Faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek nyugellátásának, baleseti nyugellátásának és nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátás emelése¹⁰³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A személyes szabadság korlátozásának idejét idejét és az emelés mértékét kérelemre a kárpótlási hatóság állapítja meg, amit a hatóság közöl a nyugellátást megállapító és folyósító szervvel.¹⁰⁴⁰

¹⁰³⁴ A nemzeti helytállásért elnevezésű pótlék bevezetéséről szóló 173/1995. (XII. 27.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése

¹⁰³⁵ Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet 1. §, 3. § szakaszai

¹⁰³⁶ Az 1951 és 1956 közötti időszakban politikai okból hátrányos megkülönböztetéssel járó katonai munkaszolgálatot teljesített személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 174/1992. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza

¹⁰³⁷ Az egyes nyugdíjjogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése

¹⁰³⁸ Az egyes nyugdíjjogi hátrányok enyhítéséről szóló 141/1992. (X. 22.) Korm. rendelet 5. § (3) bekezdése

¹⁰³⁹ Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet 1. § szakasza

¹⁰⁴⁰ Az 1938–1945 közötti időszakban faji vagy nemzetiségi hovatartozás, illetőleg a nácizmus elleni magatartásuk miatt deportált, munkaszolgálatot teljesített vagy egyéb személyes szabadság korlátozása alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 74/1991. (VI. 10.) Korm. rendelet 5. § szakasza

Törvénsértő módon 45-63 között elítéltek nyugdíjmelése¹⁰⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága¹⁰⁴²

Állam által az állampolgárok tulajdonában igazságtalanul okozott károk részleges kárpótlására adott kárpótlási jegy életjáradékra váltásáról¹⁰⁴³

A tájékoztatás kötelezettje: Nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv¹⁰⁴⁴ (ennél pontosabb kijelölés nem található a jogszabályokban.)

Hadigondozotti ellátás

Egyösszegű térítés¹⁰⁴⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁴⁶

Hadiözvegyi járadék¹⁰⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁴⁸

¹⁰⁴¹ Az 1945 és 1963 között törvénsértő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet

¹⁰⁴² Az 1945 és 1963 között törvénsértő módon elítéltek, az 1956-os forradalommal és szabadságharccal összefüggésben elítéltek, valamint a korábbi nyugdíjsökkentés megszüntetéséről, továbbá az egyes személyes szabadságot korlátozó intézkedések hatálya alatt állt személyek társadalombiztosítási és munkajogi helyzetének rendezéséről szóló 93/1990. (XI. 21.) Korm. rendelet 8. § (2) bekezdése

¹⁰⁴³ A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény 1. § szakasza

¹⁰⁴⁴ A kárpótlási jegyek életjáradékra váltásáról szóló 1992. évi XXXI. törvény 3. § (1) bekezdése

¹⁰⁴⁵ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 10. § (1) bekezdése

¹⁰⁴⁶ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdés, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdés bekezdése

¹⁰⁴⁷ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 13. § (1) bekezdése

¹⁰⁴⁸ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdései

Hadiárva járadéka¹⁰⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁵⁰

Volt hadiárva járadéka¹⁰⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁵²

Hadigondozott családtag járadéka¹⁰⁵³

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁵⁴

Volt hadigondozott családtag és volt hadigyámolt járadéka¹⁰⁵⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁵⁶

Temetési hozzájárulás¹⁰⁵⁷

¹⁰⁴⁹ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 14. § (1) bekezdése

¹⁰⁵⁰ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdés bekezdése

¹⁰⁵¹ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 14/A. § szakasza

¹⁰⁵² A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵³ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 15. § (1) bekezdése

¹⁰⁵⁴ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdés, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵⁵ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 15/A. § szakasza

¹⁰⁵⁶ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵⁷ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 16. § (1) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹⁰⁵⁸

Egyéb

Utazási utalvány¹⁰⁵⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága¹⁰⁶⁰

Rezsiutalvány (egyszeri támogatás volt 2019-ben) ¹⁰⁶¹

A tájékoztatás kötelezettje: Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága¹⁰⁶²

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény¹⁰⁶³

A tájékoztatás kötelezettje: Múzeum¹⁰⁶⁴

Díjmentes könyvtári beiratkozás¹⁰⁶⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Nyilvános könyvtárak¹⁰⁶⁶

¹⁰⁵⁸ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdés, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹⁰⁵⁹ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 2. § c) pontja; 1. számú melléklete

¹⁰⁶⁰ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 4. § (7) bekezdése

¹⁰⁶¹ A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsiutalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet 2. § 2. pontja, 3. § szakasza, 5. § (1) bekezdése

¹⁰⁶² A nyugellátásokban és egyes más ellátásokban részesülő személyek részére juttatandó rezsiutalványról szóló 202/2019. (VIII. 23.) Korm. rendelet 9. § (1) bekezdése

¹⁰⁶³ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) g) pont, (3) bekezdés b) pontja

¹⁰⁶⁴ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet (1). § szakasza

¹⁰⁶⁵ A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény 56. § (6) bekezdése

¹⁰⁶⁶ A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 1997. évi CXL. törvény 56. § (1) bekezdése

17. számú melléklet

A fogyatékkal élőkkel kapcsolódó tájékoztatás tárgya (saját összeállítás)

A megváltozott munkaképességű személyek ellátásai

Rehabilitációs ellátás¹⁰⁶⁷

Eljáró hatóság: Rehabilitációs hatóság: Az igénylő lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes kormányhivatal rehabilitációs osztálya.¹⁰⁶⁸

Rokkantsági ellátás¹⁰⁶⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Rehabilitációs hatóság: Az igénylő lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes kormányhivatal rehabilitációs osztálya.¹⁰⁷⁰

Fogyatékkal élőkkel kapcsolódó univerzális ellátások

Fogyatékosági támogatás¹⁰⁷¹

A tájékoztatás kötelezettje: Fogyatékosági támogatási szerv: fővárosi és megyei kormányhivatal,¹⁰⁷² a gyakorlat szerint a családtámogatási osztályok járnak el az ügyben.

¹⁰⁶⁷ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 6. § szakasza

¹⁰⁶⁸ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) bekezdése; a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése

¹⁰⁶⁹ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 11. § szakasza

¹⁰⁷⁰ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 2. § (1) bekezdése; A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése

¹⁰⁷¹ A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 22. § szakasza

¹⁰⁷² A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 23/B. § (1) bekezdése; A súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 3/A. § (1) bekezdése

Rokkantsági járadék¹⁰⁷³

A tájékoztatás kötelezettje: Ügyfél lakóhelye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szerv: fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya¹⁰⁷⁴

Családtámogatási ellátások

Magasabb összegű családi pótlék¹⁰⁷⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje: fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.¹⁰⁷⁶

Gyermekgondozást segítő ellátás (GYES)¹⁰⁷⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A családtámogatási kifizetőhely, ennek hiányában a családtámogatási ügyben A tájékoztatás kötelezettje: fővárosi és megyei kormányhivatal családtámogatási osztálya.¹⁰⁷⁸

Egészségbiztosítási támogatás

Gyógyszerhez és gyógyászati segédeszközhöz nyújtott ártámogatás¹⁰⁷⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő¹⁰⁸⁰

¹⁰⁷³ A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet 1. § szakasza

¹⁰⁷⁴ A rokkantsági járadékról szóló 83/1987. (XII. 27.) MT rendelet 2. § (1) bekezdése, A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdés 3. § (1) bekezdése

¹⁰⁷⁵ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 7. § szakasza

¹⁰⁷⁶ A családok támogatásáról szóló 1998- évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdése; A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése,

¹⁰⁷⁷ A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 20. § szakasza

¹⁰⁷⁸ A családok támogatásáról szóló 1998- évi LXXXIV. törvény 35. § (1) bekezdés; a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 1/A. § (1) bekezdése

¹⁰⁷⁹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 21. § szakasza

¹⁰⁸⁰ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény végrehajtásáról 217/1997. (XII. 1.) Korm. rendelet 7/A. § (3) bekezdése; *Gyógyszerellátás*. Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő.

Baleseti ellátások

Baleseti járadék¹⁰⁸¹

A tájékoztatás kötelezettje: Nyugdíj-megállapító szerv: ügyfél lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya¹⁰⁸²

Pénzbeli szociális ellátások

Ápolási díj¹⁰⁸³

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal hatósági osztálya¹⁰⁸⁴

Gyermekek otthongondozási díja (GYOD) ¹⁰⁸⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal¹⁰⁸⁶ hatósági osztálya

Tartós ápolást végzők időskori támogatása¹⁰⁸⁷

2021.01.25.

http://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/gyogyszer_segedeszkoz_gyogyfur_o_tamogatas/gyogyszer_tamogatas (2021.04.08.)

¹⁰⁸¹ A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 57. § szakasza

¹⁰⁸² A kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 65. § (4) bekezdése, A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdése 3. § (1) bekezdése

¹⁰⁸³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 40. § szakasza

¹⁰⁸⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ae) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

¹⁰⁸⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 38. § szakasza

¹⁰⁸⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ad) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

¹⁰⁸⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 44/A. § szakasza

A tájékoztatás kötelezettje: Az ügyfél öregségi nyugdíja kapcsán illetékes általános hatáskörű nyugdíjmegállapító szerv: a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatal nyugdíjbiztosítási osztálya.¹⁰⁸⁸

Aktív korúak ellátása (egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás)¹⁰⁸⁹

A tájékoztatás kötelezettje: A lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatal hatósági osztálya.¹⁰⁹⁰

Szociális alapszolgáltatások

Étkeztetés¹⁰⁹¹

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁹²

Házi segítségnyújtás¹⁰⁹³

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹⁰⁹⁴

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás¹⁰⁹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Az állam.¹⁰⁹⁶

Támogató szolgáltatás¹⁰⁹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Állam, települési önkormányzat¹⁰⁹⁸

Nappali ellátás¹⁰⁹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Települési önkormányzat¹¹⁰⁰

¹⁰⁸⁸ A tartós ápolást végzők időskori támogatásáról szóló 383/2017. (XII. 12.) Korm. rendelet, A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) Korm. rendelet 1. § (1) a) pontja, 2. § (1) bekezdése 3. § (1) bekezdése

¹⁰⁸⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § szakasza

¹⁰⁹⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 25. § (3) bekezdés ac) pontja; 4/A. § (1) c) pontja

¹⁰⁹¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 62. § szakasza

¹⁰⁹² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) b) pontja

¹⁰⁹³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 63. § szakasza

¹⁰⁹⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) c) pontja

¹⁰⁹⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § szakasza

¹⁰⁹⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § (7) bekezdése

¹⁰⁹⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C. § (1) bekezdése

¹⁰⁹⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 56. § (1) bekezdése

¹⁰⁹⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/F. § szakasza

¹¹⁰⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (2) b) c) pontja

Szakosított ellátások

Ápolást, gondozást nyújtó intézmények (fogyatékos személyek otthona)¹¹⁰¹

A tájékoztatás kötelezettje: Fogyatékos személyek otthona¹¹⁰²

Rehabilitációs intézmények¹¹⁰³

A tájékoztatás kötelezettje: Fogyatékosok rehabilitációs intézménye¹¹⁰⁴

Támogatott lakhatás¹¹⁰⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A szociális szolgáltatás nyújtó intézmény¹¹⁰⁶

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények¹¹⁰⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Fogyatékosok gondozóháza¹¹⁰⁸

Lakóotthon¹¹⁰⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Fogyatékos személyek lakóotthona¹¹¹⁰

Közlekedéssel kapcsolatos támogatások

Akadálymentesítési támogatás¹¹¹¹

A tájékoztatás kötelezettje: Hitelintézet¹¹¹²

¹¹⁰¹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (1) bekezdése, 69. § (1) bekezdése

¹¹⁰² A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 67. § (2) bekezdése

¹¹⁰³ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 72. § (1) bekezdése; 74. § szakasza

¹¹⁰⁴ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 74. § (1) bekezdése

¹¹⁰⁵ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 75. § (1) bekezdése

¹¹⁰⁶ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 4. § (1) bekezdés h) pontja

¹¹⁰⁷ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (1) bekezdése, 83. § szakasza

¹¹⁰⁸ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. § (3) bekezdés b) pontja

¹¹⁰⁹ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 85/A. § (1) bekezdés e

¹¹¹⁰ A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 85/A. § (2) bekezdése

¹¹¹¹ A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet 9. § szakasza

¹¹¹² A lakáscélú állami támogatásokról szóló 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet 9. § (7) bekezdése

Személygépkocsi szerzési támogatás (lehetőség autó) ¹¹¹³

A tájékoztatás kötelezettje: A szociális feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal: hatósági főosztály¹¹¹⁴

Személygépkocsi átalakítási támogatás¹¹¹⁵

A tájékoztatás kötelezettje: A szociális feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal¹¹¹⁶

Autópálya használatával kapcsolatos részleges díjmentesség¹¹¹⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Közlekedési igazgatási hatóság, esetünkben bármely okmányiroda, kormányablak, lakóhely szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási hivatalának közlekedési osztálya, Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Államtitkársága.¹¹¹⁸

Utazási kedvezmény¹¹¹⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Központi nyugdíjbiztosítási szerv¹¹²⁰

Utazási költségtérítés saját nevelési igényű gyermek után¹¹²¹

¹¹¹³ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 4. § szakasza

¹¹¹⁴ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 3. § szakasza; *Lehetőségautó*. Lehetőségautó Kft. <http://lehetosegauto.hu/a-tamogatasrol> (2020.04.03.)

¹¹¹⁵ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 5. § szakasza

¹¹¹⁶ A súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet 3. § szakasza

¹¹¹⁷ Az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet 6/A. § b) pontja

¹¹¹⁸ Az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet 6/A (2) bekezdése; *Mentességek. Díjmentesség*. Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. <https://www.autopalya.hu/articles/article/mentessegek> (2019.04.03.)

¹¹¹⁹ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 8. § szakasza; 1. számú melléklete

¹¹²⁰ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet 8. § (3) bekezdése

¹¹²¹ A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés d) pontja

A tájékoztatás kötelezettje: Köznevelési, illetve a fejlesztő felkészítést végző intézmény által kiadott igazolással vehető igénybe.¹¹²²

Parkolási igazolvány¹¹²³

A tájékoztatás kötelezettje: A fővárosi és megyei kormányhivatal járási (kerületi) hivatala, a kormányablak és a közúti közlekedési nyilvántartó.¹¹²⁴

Segítő kutya¹¹²⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Kutyát kiképző szervezetek¹¹²⁶

Munkavégzéshez, foglalkoztatáshoz kapcsolódó támogatások, kedvezmények

Rehabilitációs hozzájárulás megfizetése alóli mentesség¹¹²⁷

A tájékoztatás kötelezettje: A rehabilitációs hozzájárulást a munkáltató vállalja be, állapítja meg és fizeti be az adóhatóság felé.¹¹²⁸

Fogyatékos gyermekek után járó pótszabadság¹¹²⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Munkáltató¹¹³⁰

Fogyatékkal élő személyek pótszabadsága¹¹³¹

A tájékoztatás kötelezettje: Munkáltató¹¹³²

¹¹²² A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés d) pontja

¹¹²³ A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet 2. § szakasza

¹¹²⁴ A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003. (XII. 11.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése

¹¹²⁵ A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelethe

¹¹²⁶ A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 3. § (1) bekezdése

¹¹²⁷ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 23. § (1) bekezdése

¹¹²⁸ A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény 24. § (1) bekezdése

¹¹²⁹ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 118. § szakasza

¹¹³⁰ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 122. § (1) bekezdése

¹¹³¹ A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 120. § szakasza

¹¹³² A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 122. § (1) bekezdése

Megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztató munkáltató által igénybe vehető SZOCHO kedvezmény¹¹³³

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹¹³⁴

Adókedvezmények

Személyi kedvezmény, adókedvezmény¹¹³⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹¹³⁶

Gépjárműadó fizetése alóli mentesség¹¹³⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Nemzeti Adó- és Vámhivatal¹¹³⁸

Gyermekevédelmi ellátások

Otthont nyújtó ellátás¹¹³⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Működtető, nevelőszülő, gyermekotthon, fogyatékosokat ápoló-gondozó bentlakásos intézmény, fogyatékos személyek vagy pszichiátriai betegek lakóotthona.¹¹⁴⁰

Gyermekotthon¹¹⁴¹

A tájékoztatás kötelezettje: Gyermekotthon¹¹⁴²

Ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés¹¹⁴³

¹¹³³ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 13. § szakasza

¹¹³⁴ A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 4. § (2) bekezdése

¹¹³⁵ A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 40. § szakasza; Az összevont adóalap adóját csökkentő kedvezmény igénybevétele szempontjából súlyos fogyatékosnak minősülő betegségekről szóló 335/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet

¹¹³⁶ A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény 13. § szakasza

¹¹³⁷ A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény 5. § f) pontja

¹¹³⁸ A gépjárműadóról szóló 1991. évi LXXXII. törvény 9. § (1) bekezdése

¹¹³⁹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (2) aa) pontja

¹¹⁴⁰ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 53. § (6) bekezdése

¹¹⁴¹ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (2) c) pontja

¹¹⁴² A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 57. § (1) bekezdése

¹¹⁴³ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/B. § 1) bekezdése a), ab), c) pontja (2) bekezdése

A tájékoztatás kötelezettje: Étkeztetést biztosító intézmény¹¹⁴⁴

Hadigondozottak ellátásai

Egyösszegű térítés¹¹⁴⁵

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹¹⁴⁶

Hadirokkant-járadék:¹¹⁴⁷

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹¹⁴⁸

Ápolási pótlék¹¹⁴⁹

A tájékoztatás kötelezettje: Hadigondozási hatóság: a hadigondozott lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei járási hivatal. A külföldön élő, Magyarországon lakó-vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező magyar állampolgár esetén Budapest Főváros Kormányhivatala.¹¹⁵⁰

Egyéb

¹¹⁴⁴ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 21/B. § (1)-(2) bekezdése

¹¹⁴⁵ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 10. § (1) bekezdése

¹¹⁴⁶ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹¹⁴⁷ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 11. § (1) bekezdése

¹¹⁴⁸ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdése, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

¹¹⁴⁹ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 12. § (1) bekezdése

¹¹⁵⁰ A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény 26. § (2b) bekezdés, A hadigondozásról szóló 1994. évi XLV. törvény végrehajtásáról szóló 113/1994. (VIII. 31.) Korm. rendelet 14. § (1)-(2) bekezdése

Múzeumbelépőhöz nyújtott kedvezmény¹¹⁵¹

A tájékoztatás kötelezettje: Múzeum¹¹⁵²

¹¹⁵¹ A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet 2. § (1) b), c) pontjai

¹¹⁵² A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről szóló 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet (1) bekezdése